

# REPRESENTAÇÕES SOCIAIS E A CAPTAÇÃO DE PESSOAS PARA TRABALHAR COM IDOSOS

Patrícia Augusta Pospichil Chaves Locatelli\*  
Neusa Rolita Cavedon\*\*

## Resumo

Este estudo objetivou identificar e analisar como as representações sociais sobre a velhice na ótica de gestores e funcionários que trabalham em uma Instituição de Longa Permanência para Idosos (ILPI) se refletem no processo de captação de pessoas desta Instituição. Nesta pesquisa qualitativa, desenvolvida no período compreendido entre setembro de 2011 e fevereiro de 2012, adotou-se por método o estudo de caso, operacionalizado por meio das técnicas de observação e entrevistas com 14 sujeitos (gestores e funcionários). Os resultados revelaram a heterogeneidade da população abrigada pela instituição e como as representações sociais, a exemplo daquela que iguala o idoso a uma criança, repercutem na captação de pessoas da ILPI pesquisada.

Palavras-chave: Representações sociais. Velhice. Captação de pessoas. Instituições de Longa Permanência para Idosos.

## 1 INTRODUÇÃO

Em decorrência do crescimento do grupo populacional idoso, a velhice e o processo de envelhecimento humano vêm ganhando espaços cada vez maiores no cenário nacional ao longo da segunda metade do século XX. O expressivo aumento da longevidade aponta para a necessidade de se compreender a velhice e suas consequências, não apenas no âmbito individual, mas também no social. Entre estas consequências, pode-se citar o processo de institucionalização, pois

\* Mestre em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul; [patriciaposp@gmail.com](mailto:patriciaposp@gmail.com)

\*\* Doutora e Mestre em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul; Mestre em Antropologia Social pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul; Professora Associada da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul; Pesquisadora do CNPq; Avenida Paulo Gama, 110, 90040-060, Porto Alegre, RS; [nrcavedon@ea.ufrgs.br](mailto:nrcavedon@ea.ufrgs.br)

apesar de a Legislação brasileira estabelecer que o principal responsável pelo cuidado ao idoso é a família, a dinamicidade do contexto social e a atual fluidez dos relacionamentos familiares têm reconfigurado essa prerrogativa.

As ILPIs surgem como uma alternativa para suprir essa demanda, oferecendo ao público longojevo serviços de assistência social e à saúde, principalmente em casos em que o idoso não possui família ou esta não apresenta condições para assumir a responsabilidade pelo seu cuidado. Considerando-se essa realidade, insere-se neste estudo o conceito de representações sociais, a fim de compreender as interpretações, ideias, imagens e visões que gestores e funcionários, sujeitos envolvidos no contexto institucional de uma ILPI possuem a respeito da velhice e quais as implicações destas representações no processo de gestão de pessoas. Iniciando as investigações acerca dos processos de gestão de pessoas desenvolvidos nas instituições de longa permanência para idosos, este estudo se ocupa especificamente da prática de captação de pessoas.

Partindo da ideia de que as representações sociais dos indivíduos não podem ser descoladas do contexto social em que estão inseridas, que elas influenciam seu comportamento e suas ações, e mais, que a efetividade da Área de Gestão de Pessoas está diretamente relacionada à clareza por parte da Instituição sobre o que se espera dos indivíduos, este estudo objetivou identificar e analisar como as representações sociais sobre a velhice na ótica de gestores e funcionários que trabalham em uma Instituição de Longa Permanência para Idosos se refletem no processo de captação de pessoas desta Instituição.

Este artigo está estruturado em sete seções, além desta introdução. Primeiramente, elucida-se o que vem a ser representações sociais. As seções três e quatro abordam teoricamente as Instituições de Longa Permanência para Idosos e a captação de pessoas. Posteriormente, são apresentados os procedimentos metodológicos desenvolvidos e a análise dos resultados do estudo. Ao final, encontram-se as principais considerações passíveis de serem tecidas e indicações para estudos futuros.

## **2 EM BUSCA DO SIMBÓLICO: AS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DESDE UMA PERSPECTIVA TEÓRICA**

Segundo Cavedon (2003, p. 101) “Representação social corresponde a um conceito que permite o descortinamento do simbólico em um dado contexto cultural.” Este simbólico diz respeito aos diferentes significados que os elemen-

tos materiais ou imateriais podem apresentar em face da cultura do grupo social que o esteja significando (CAVEDON, 2005).

Definidas como formas de conhecimento prático, elaboradas e compartilhadas socialmente, contribuindo para que uma realidade comum a um grupo social seja construída, as representações sociais se inserem entre as correntes que estudam o conhecimento do senso comum (JODELET, 2001).

A origem das representações sociais, segundo Jovchelovitch (2011), situa-se nos processos de comunicação e nas práticas sociais, como o diálogo, o discurso, os rituais, os padrões de trabalho e produção, a arte e a cultura. É por meio da ação dos indivíduos, agindo em um espaço comum a todos, que um grupo social desenvolve e sustenta saberes sobre si mesmo, ou seja, representações sociais (JOVCHELOVITCH, 2011). Entretanto, o fato de a origem das representações sociais estar situada na interação social não significa que todos os indivíduos, integrantes de uma mesma sociedade, compartilhem dessa visão. A diversidade das representações sociais pode ser identificada a partir das diferentes comunidades ou grupos sociais que integram a sociedade.

As representações perpassam determinada sociedade como algo anterior e habitual, reproduzido e modificado a partir das estruturas e das relações coletivas, não sendo necessariamente um processo consciente (MINAYO, 2011). Entretanto, Víctora, Knauth e Hassen (2000) salientam que as representações sociais não são meras abstrações, uma vez que elas funcionam também como orientadoras das práticas sociais. As representações sociais – enquanto sistemas de interpretação que regem nossa relação com o mundo e com os outros – contribuem no sentido de orientar e organizar as condutas e as comunicações sociais (JODELET, 2001).

A finalidade das representações sociais é tornar algo não familiar em familiar, o que ocorre por meio de dois processos: ancoragem e objetivação (MOSCOVICI, 2003). A ancoragem consiste em classificar e nomear a um objeto. Após a classificação do objeto, é possível imaginá-lo e representá-lo. A representação é basicamente um sistema de classificação, de alocação de categorias e nomes. Quando se categoriza algo ou alguém, escolhe-se um dos paradigmas já existentes e se estabelece uma relação com ele, positiva ou negativa (CAVEDON, 2003; MOSCOVICI, 2003). Já o processo de objetivação, segundo Moscovici (2003), tem por propósito transformar um elemento abstrato em algo quase concreto, visível, aliando um conceito a uma imagem, tornando-o quase tangível. Em suma, transformando o que está na mente em algo que exista no mundo físico (MOSCOVICI, 2003).

As representações sociais se manifestam em palavras, sentimentos e condutas e se institucionalizam; portanto, devem ser analisadas a partir da compreensão das estruturas e dos comportamentos sociais (CAVEDON, 2003; JOVCHELOVITCH, 2011; MOSCOVICI, 2003). Considerando-se que as representações apresentam diferenças de acordo com o contexto social de onde emergem, na próxima seção, apresentar-se-ão as Instituições de Longa Permanência para Idosos e suas implicações sociais a partir do olhar de diversos autores.

### 3 AS INSTITUIÇÕES DE LONGA PERMANÊNCIA PARA IDOSOS

Nas duas últimas décadas, a institucionalização de idosos vem merecendo atenção no Brasil em virtude do envelhecimento populacional, e, conseqüentemente, da busca de alternativas que supram as necessidades advindas desse fenômeno (CORTELETTI; CASARA; HERÉDIA, 2010). À medida que a família se torna indisponível para exercer o papel de cuidadora de seus idosos, o mercado privado e o Estado acabam por ter de assumir concomitantemente a responsabilidade no cuidado com os longevos, ampliando seu escopo de atuação, seja em casos de atendimento não adequado por parte dos familiares seja de inexistência de familiares próximos, ou, ainda, no momento em que o idoso começa a requerer cuidados especializados, necessitando de atendimento contínuo e intensivo (BULLA; MEDIONDO, 2010). Diante dessa realidade, cabe à sociedade e ao Estado adaptar seus espaços sociais para abrigar esse grupo específico (LOPES, 2007). Uma das alternativas ao cuidado não familiar são as instituições asilares renomeadas, no Brasil, de Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPIs) (BULLA; MEDIONDO, 2010; CAMARANO, 2008; CAMARANO et al., 2010).

Os serviços de assistência social aos idosos, oferecidos inicialmente pelos asilos, deixaram de ser suficientes diante do aumento no número de pessoas que passaram a apresentar redução da capacidade física, cognitiva e mental, requerendo, por via de consequência, serviços de assistência à saúde. Na tentativa de definir essas instituições com função híbrida, a Sociedade Brasileira de Geriatria e Gerontologia (SBGG) adaptou o termo utilizado pela Organização Mundial de Saúde (OMS), *Long Term Care Institution*, e adotou a denominação Instituição de Longa Permanência para Idosos (CAMARANO et al., 2010, 2011).

Conforme definição da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) as ILPIs são instituições governamentais ou não governamentais, de caráter residencial, destinadas ao domicílio coletivo de pessoas com idade igual ou supe-

rior a 60 anos, com ou sem suporte familiar, em condição de liberdade, dignidade e cidadania. A associação das ILPIs às instituições de saúde é comumente encontrada em razão dos serviços de saúde serem ofertados de modo prioritário pelas ILPIs brasileiras. Entretanto, estas instituições não são apenas voltadas ao atendimento clínico e terapêutico, pois os residentes recebem, além da assistência à saúde, moradia, alimentação, vestuário, entre outros (CAMARANO et al., 2010).

Por se compreender que os processos de gestão de pessoas desenvolvidos nas ILPIs têm impacto direto na estrutura desse tipo de organização, apresentar-se-á, a seguir, os preceitos teóricos que norteiam a captação de pessoas no universo do trabalho.

#### 4 PROCESSOS DE GESTÃO DE PESSOAS: FOCO NA CAPTAÇÃO

Entre os processos de gestão de pessoas, encontra-se o de movimentação de pessoas que oferece suporte a toda a ação de movimento do indivíduo que estabelece alguma relação com a organização independentemente de seu vínculo empregatício. Este movimento é de natureza física e ocorre em diferentes situações, como mudança de local de trabalho, de posição profissional, de instituição ou de vínculo empregatício (DUTRA, 2002).

Dutra (2002) desmembra o processo de movimentação em categorias classificadas em razão de sua natureza: captação, internalização, transferência, expatriação e recolocação. Este estudo versa sobre a categoria captação de pessoas, que corresponde a toda e qualquer ação institucional na qual visa encontrar e estabelecer uma relação de trabalho com indivíduos capazes de atender às necessidades presentes e futuras da organização (DUTRA, 2002). Trata-se de um processo que inicia na definição e caracterização de uma necessidade organizacional até o estabelecimento da relação de trabalho (DUTRA, 2002). Autores como Araújo (2006), Bohlander, Snell e Sherman (2003), Gil (2008) e Marras (2000) abordam a categoria de captação como duas ações que devem ser trabalhadas separadamente: o recrutamento (processo de localizar e atrair candidatos potencialmente qualificados a disputar vagas existentes ou previstas) e a seleção (processo de escolha de indivíduos cuja qualificação atenda aos requisitos do cargo e às necessidades organizacionais) (ARAÚJO, 2006; BOHLANDER; SNELL; SHERMAN, 2003; GIL, 2008; MARRAS, 2000).

Na opinião de Dutra (2002), tratar as ações de recrutamento e seleção separadamente restringe a compreensão do processo dado que: encara o proces-

so apenas no sentido da organização para as pessoas, vê o mercado de trabalho como provedor e não como espaço de trocas, ao privilegiar a relação com o mercado externo e concentra a atenção nas necessidades presentes e quase nunca nas futuras. A captação de pessoas parte do pressuposto de que a organização tem conhecimento sobre suas necessidades a respeito do perfil profissional desejado (conhecimentos, habilidades e experiência requeridos); do perfil comportamental; de entregas desejadas (tanto no presente quanto no futuro); de condições de trabalho; de condições de desenvolvimento (investimentos em capacitação) e de condições contratuais (DUTRA, 2002).

A busca por profissionais para atuar na organização pode partir de diversas fontes de captação, sendo as mais comuns:

- a) as indicações (meio considerado mais econômico e mais rápido);
- b) os anúncios (por meio de tabuleta em frente à empresa, jornais ou revistas, entre outros);
- c) agentes especializados em captação (ligados a programas de Governo, organizações sem fins lucrativos ou empresas privadas);
- d) instituições educacionais (fonte de candidatos com treinamento formal);
- e) candidatos e currículos espontâneos e formação de banco de dados (necessita de constante atualização para ser realmente efetivo);
- f) internet (BOHLANDER; SNELL; SHERMAN, 2003; DUTRA, 2002; GIL, 2008; MARRAS, 2000).

Dutra (2002) acredita que o processo de movimentação e, conseqüentemente, de captação, recebe pouca atenção por parte das organizações. Entretanto, segundo o autor, esse quadro tende a se alterar e a ser encarado como um elemento crucial da estratégia de gestão de pessoas.

## 5 PERCURSO METODOLÓGICO

Em relação aos procedimentos metodológicos foi desenvolvida uma pesquisa qualitativa de natureza exploratório-descritiva (LAKATOS; MARCONI, 1995; MINAYO, 2011), no período compreendido entre setembro de 2011 e fevereiro de 2012, na Instituição Porto-Alegrense para Idosos (IPAI), instituição acolhedora de idosos de natureza filantrópica.

A referida Instituição, fundada em 1931, abriga, em média, 130 idosos, de ambos os sexos e que apresentam diferentes graus de dependência, e conta com 70 funcionários em seu quadro, distribuídos em duas grandes Áreas de atuação: a Administrativa, com 27 funcionários, que compreende as atividades de apoio, como recepção, secretaria, financeiro, lavanderia, serviços gerais, entre outros; a Técnica, com 43 funcionários, a qual abrange atendimento médico, de enfermagem, nutrição, fisioterapia, massoterapia e serviço social. A escolha da ILPI pesquisada considerou os seguintes critérios: Instituição de grande porte, usuários pertencentes às camadas populares e localização: Porto Alegre.

As técnicas de coleta de dados adotadas foram: observação simples e participante, entrevistas semiestruturadas (MINAYO, 2011) e pesquisa documental. As entrevistas foram realizadas nos meses de dezembro de 2011 a janeiro de 2012, tendo sido previamente agendadas com os participantes do estudo. Foram entrevistados 14 sujeitos, sendo cinco gestores e nove funcionários, abrangendo as Áreas Técnica e Administrativa da ILPI. O roteiro das entrevistas foi elaborado de acordo com o perfil dos respondentes (gestor ou funcionário) e as entrevistas foram gravadas e transcritas na íntegra.

Para a análise dos dados coletados, após a escuta das entrevistas e a leitura de primeiro plano das transcrições, documentos e diários de campo, o material coletado foi cuidadosamente explorado, sendo decomposto em partes a fim de se elaborarem categorias temáticas (GOMES, 2011; MINAYO, 1996) que refletissem as principais representações sociais dos respondentes. Em relação aos aspectos éticos, depois de esclarecidos quanto aos objetivos da pesquisa e convidados a participar livremente, foi solicitado a cada participante a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Foram criados nomes fictícios, com vistas a preservar a identidade dos entrevistados e da Instituição pesquisada.

## 6 AS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS SOBRE A VELHICE

As representações sociais dos gestores e funcionários a respeito da velhice emergiram, principalmente, nos relatos de experiências vivenciadas no cotidiano de trabalho na Instituição pesquisada. A seguir, são apresentadas as representações sociais apontadas pela maioria dos entrevistados e identificadas nas falas a respeito das práticas de captação de pessoas.

## 6.1 O IDOSO COMO VÍTIMA DE ABANDONO

Entre as representações sociais a respeito da velhice, identificadas neste estudo, a visão do idoso como vítima de abandono foi uma das mais referenciadas. Em conformidade com Debert (1998), que afirma que a velhice corresponde a uma categoria social produzida socialmente e que reflete o contexto histórico, social e cultural em que se encontra inserida, os relatos dos participantes apresentaram a realidade da Instituição pesquisada, que, por sua natureza filantrópica, acolhe indivíduos idosos, a maioria em situação de vulnerabilidade social e de camadas populares, como relatado pela funcionária Neiva:

Nós temos muitos idosos aqui abandonados. Eles eram abandonados! Há pouco tempo entrou a [...], porque eles vêm muito pelo Ministério Público. De que jeito que ela foi buscada? A cama dela era no meio do lodo! O corpo dela era cheio de bolhas! (informação verbal).

O relato de Neiva revela que a Instituição acolhe muitos idosos que carregam consigo um passado de abandono (“Eles eram abandonados!”), remetendo à ideia de que, ao serem institucionalizados, os idosos encaminhados à IPAI deixam para trás essa condição, pois passam a ser amparados e a receber cuidados especializados. Tal afirmação vai ao encontro dos pressupostos de Christophe e Camarano (2010), que acreditam ser a institucionalização uma alternativa de amparo, proteção e segurança diante da inexistência de familiares cuidadores ou quando os conflitos familiares se tornam agudos, além de uma oportunidade para a formação de novos vínculos com outros idosos e cuidadores.

Entretanto, enquanto para alguns a institucionalização pode significar o fim do abandono, para outros esse processo delimita o seu início, pois muitas famílias têm se utilizado dessa alternativa de cuidado para transferir a terceiros, nesse caso à IPAI, a responsabilidade por seu familiar idoso:

Na verdade, os casos mais complicados são daqueles que a família realmente traz por esse tipo de problema, mas que ao longo do tempo eles vão diminuindo as visitas até parar. O que era semanal ou duas vezes por semana passa a ser a cada 15 dias, uma vez por mês. Quem levava antes pra ir pra casa já não leva mais porque acaba se envolvendo com outras questões da vida social. (Gilberto, gestor) (informação verbal).

Apesar do preconceito existente, que associa as instituições asilares a instituições totais (GOFFMAN, 2003), atribuindo a estas mesmas características e afirmando que o idoso institucionalizado tem suas relações sociais restringidas,

perdendo o contato com o mundo exterior, que não se configura como a realidade da Instituição pesquisada, pois à IPAI não define dias específicos para a visitação aos moradores. Logo, o abandono dos idosos por suas famílias não é ocasionado pela estrutura ou por regras institucionalmente impostas.

A partir do relato de Rita, funcionária que vivencia o cotidiano da IPAI há 25 anos, é possível estabelecer uma comparação entre o abandono de animais de estimação, que aumenta significativamente em períodos de férias, e a demanda por institucionalização dos idosos, que também aumenta nestes períodos: “Aliás, agora costuma, em janeiro e fevereiro, crescer o número de procura aqui na IPAI. Cresce por quê? Porque é época de férias. Eles querem ir pra praia e o idoso vai incomodar. Cresce mesmo [...] Triste, mas é uma realidade.” (Rita, funcionária) (informação verbal). Assim como no caso dos animais de estimação, ao não corresponderem às expectativas da família ou demandarem mais cuidado do que o esperado, os idosos são inúmeras vezes descartados. Isso porque, de acordo com Herédia, Corteletti e Casara (2010), nem todas as famílias estão preparadas para assumir as obrigações e as demandas advindas como consequência do processo de envelhecimento.

Entretanto, existe outro prisma pelo qual se pode analisar o processo de abandono de idosos. De acordo com Debert (1999), o idoso que mora com a família nem sempre está isento do sentimento de solidão e do desprezo. Logo, o processo de institucionalização pode, em muitos casos, significar apenas a formalização de um abandono previamente constituído no ambiente familiar. Tristeza, depressão, carência e antecipação do processo de envelhecimento psicológico e social são algumas das consequências enfrentadas pelos idosos em decorrência do abandono em uma ILPI (FERREIRA; CUNHA; MENUT, 2008).

## 6.2 O IDOSO É CARENTE E PRECISA DE ATENÇÃO

Conforme declararam alguns dos funcionários entrevistados, em virtude da carência experimentada, motivada pela realidade do abandono, os idosos costumam adotar comportamentos específicos com a finalidade de despertar atenção para si, como, por exemplo, a invenção de histórias e o relato de situações que não correspondem à realidade.

Eu vejo os idosos como pessoas muito carentes. Carentes de atenção. Hoje de manhã mesmo nós tava falando de um caso de uma idosa. Ela é tão carente que, pra chamar a atenção dos outros começou a dizer que não come. Sim, claro, comer ela come. [...] E ontem eu fiquei sabendo [...] teve uma escola aqui que fez uma festinha [...]

diz que assim, comeu adoidado! E ainda ficou braba porque não podia levar comida pro quarto! Quer dizer, a própria enfermeira falou que ela tem um histórico familiar, quer dizer, como os filhos quiseram se desfazer dela, puseram ela aqui, ela tenta resgatar isso da maneira como ela tá encontrando. E a maneira que ela tá encontrando é chamar a atenção. “Olha, eu tô ficando fraca! Olha, eu não tô comendo! Me deem atenção! Eu vou ficar doente!” Assim como têm outras formas de chamar a atenção. (Rita, funcionária (informação verbal)).

Como mencionado por Rita, os idosos utilizam outras estratégias a fim de despertar atenção de funcionários, voluntários ou parentes, como o relato de dores e doenças. O excerto a seguir apresenta um exemplo dessa situação. Esse mecanismo, como explica Cavedon (2005), é comumente utilizado pelos idosos que veem na narrativa de suas dores uma oportunidade para angariar atenção, cuidados e carinho.

Porque às vezes [...] “Ai! Tô com dor no braço! Ai! Tô com dor de cabeça!” O que que tu fez, o que que aconteceu, o que que não houve, sabe? Às vezes elas querem atenção, carinho, que tu escute, que tu escute elas. Dali a pouco [...] não têm nada! Mas, ela queria que tu escutasse, ela tava se sentindo sozinha. Carente. Aí tu dá um abraço, tu dá um beijo, diz que já vai passar, faz um carinhosinho. Elas gostam de um carinhosinho. Elas gostam de beijar, de perguntar como é que foi, como é que tá, como é que tu não tá. (Neiva, funcionária (informação verbal)).

Verificou-se que alguns idosos se comportam de forma a demandar dos funcionários cuidados que ultrapassam o atendimento às suas necessidades básicas, como alimentação, mobilidade e higiene. Em muitos casos é imprescindível assumir o papel de incentivador, pois com a chegada da velhice, o indivíduo tende a desanimar em relação à vida (LOPES, 2007; VENTURI; BOKANY, 2007). Como declarou o funcionário Mateus: “O idoso é assim! Ele fica só num lugar, se tu não incentiva a fazer alguma coisa, ele não faz.” (informação verbal).

As manifestações de carinho, por meio de beijos e abraços, são características percebidas de maneira mais intensa entre mulheres. Já os homens, no dizer de Daiana (gestora): “[...] geralmente estão sozinhos, não se relacionam muito com os outros [...] eles não têm interação com ninguém e eles às vezes passam o dia inteiro assim, sentados, esperando a vida passar.” (informação verbal). Apesar de em menor intensidade, alguns dos funcionários relataram que os homens também encontram maneiras de atrair atenção para si, normalmente demandando o atendimento a alguma necessidade criada por eles, como a constante troca de calçados ou o conserto, em caráter de urgência, de uma peça de roupa.

Tem o Seu [...] que ele tá sempre aqui, sempre, sempre em volta. Ele disse que não gosta de ficar sozinho. Aí ele vem aqui, troca uma sandália [...] essa semana ele trocou quatro vezes de sandália que ele disse que pegaram dele. Ele se sente sozinho, aí ele senta aqui [...] Fica dobrando os cobertores, fica conversando, olhando televisão [...] (Jônatas, funcionário) (informação verbal).

Frente às manifestações de carência e às solicitações dos usuários, os funcionários buscam ancorar suas respostas e comportamentos em casos já conhecidos, comumente vivenciados em seu ambiente familiar com seus próprios parentes idosos (MOSCOVICI, 2003). “Eu tenho uma avó com 91 anos e eu sei o quanto eles precisam que tu dê uma atenção, escute o que eles tão falando. Não precisa fazer muita coisa, só escutar, porque muitos deles não têm nem com quem conversar.” (Juliana, funcionária) (informação verbal).

O afeto e a atenção demandados pelos idosos são geralmente concedidos por funcionários e voluntários que estabelecem com eles uma relação de carinho, muitas vezes manifestada pelo uso de palavras ternas como “minha querida”, “meu amor” e por expressões físicas como o toque, o abraço e o beijo, servindo aos usuários de forma compensatória por sua condição de institucionalizados (LOCATELLI; OLIVEIRA; CAVEDON, 2012).

### 6.3 O IDOSO COMO MEMBRO DA FAMÍLIA IPAI

A visão que se tem a respeito da Instituição pesquisada se reflete de forma direta na elaboração da representação social do idoso como morador, e, por conseguinte, como membro da família. Desde a realização do primeiro contato com a IPAI, a definição da Instituição como uma “casa” foi reiterada por diferentes sujeitos, como o gestor Gilberto: “A gente passou a não chamar mais de idoso, mas de morador da casa [...] nós tratamos de morador, porque a pessoa mora aqui dentro, ela vive aqui dentro, essa aqui é a casa dela.” (informação verbal).

A estagiária questiona: “Onde está o blusão que a [...] te deu? Vai colocar o blusão!” A idosa responde: “Não é blusão! É blusa! Agora vou pra casa, vou dormir”. Antes de sair, porém, fez questão de beijar todos os que estavam na sala, como se a ida para o quarto ou para “casa” exigisse uma despedida. (Diário de Campo, 22/08/2011) (informação verbal).

Partindo-se da associação de que em uma casa a convivência comumente ocorre em nível familiar, ao ser introjetada a ideia da IPAI como uma residência, também é possível perceber idosos e funcionários como membros de

uma mesma família. Todavia, essa relação não acontece automaticamente, pois como afirma Goffman (1988), não basta que a pessoa comum (funcionário) tenha simpatia, interesse e se coloque à disposição para ajudar o estigmatizado (idoso), antes é preciso aguardar sua aceitação como membro do grupo, ou seja, faz-se necessário que uma relação de confiança seja previamente estabelecida. Tal aceitação por parte do idoso foi referenciada pelos funcionários Juliana e Mateus, respectivamente: “Esses dias veio um pessoal conhecer a casa. Eu fui levar e a [...] me abraçou e disse: ‘Ah! Essa guria é mais que a minha filha!’ Sabe, eu acho muito bom isso!” (Juliana, funcionária) (informação verbal).

Ele [o idoso] é praticamente assim, ó, se tu é uma pessoa assim que conversa, que se dá bem com o idoso, com idosos, com pessoas assim de idade, eles criam aquela confiança em ti e muitas vezes te chamam até de filho, eles te consideram como a família deles, entendeu? (Mateus, funcionário) (informação verbal).

A exemplo do que emerge no estudo de Locatelli, Oliveira e Cavedon (2012), identificou-se que o engajamento emocional dos funcionários ou gestores em relação aos idosos pode, muitas vezes, ultrapassar os limites entre a vida pessoal e a profissional.

Até um dia se eu me aposentar eu vou ficar voluntário aqui dentro, porque tu fica muito sensível e envolvido por eles. Parece que é da família da gente já. E eles te acham no pátio e te abraçam e querem o toque, querem o beijo, querem o abraço, entendeu? E tu te acaba envolvendo porque a mínima ajuda que tu dá pra eles, pra eles é um grande favor. E a família deles é a gente. Então, felizmente, é assim. Eu tô em casa, às vezes, e estou pensando neles aqui. (Ivo, gestor) (informação verbal).

Os trabalhadores da IPAI, pelo convívio diário e por sua condição de cuidadores diretos ou de responsáveis pelo gerenciamento (da subsistência dos moradores), passam a ocupar um espaço deixado vago pela família consanguínea. “A gente é a família, a gente passa a ser a família delas [...] Aqui eles veem e sabem que aquela pessoa escuta e faz algo. Ajuda. Tá presente.” (Neiva, funcionária) (informação verbal). Esses “papéis familiares”, entretanto, não estão claramente definidos, podendo variar de acordo com a situação e a necessidade do idoso, como declara a entrevistada Carmen, que ora exerce a função de mãe ora a de filha.

É como se tu tivesse em casa educando os filhos, é mais ou menos por aí. Tu não deixa de ser também mãe, psicóloga delas, quando elas precisam, elas vêm aqui, choram, conversam, a gente dá aquela animada. Tu acaba fazendo um pouquinho de cada coisa, serviço social, de administração, de enfermagem, de psiquiatra, de psicólogo, de tudo, de mãe também. Eles às vezes precisam de um colinho.

Faz às vezes de filha [...] enfim, é uma miscelânea de atividades.  
(Carmen, funcionária) (informação verbal).

Todavia, essa “não definição dos papéis familiares” não interfere nas reais posições sociais ocupadas por idosos e funcionários, como apresentado nas representações sociais do idoso abandonado, do idoso carente e agora do idoso como parte constituinte da família, em que se percebe bem delimitada a posição de cada um na hierarquia institucional. Essa relação de passividade e dominação é confirmada pela entrevistada Neiva ao se referir a algumas moradoras: “[...] elas são idosas que aceitam, são pacíficas, tanto é que assim, algumas dizem que eu sou a dona delas.” (informação verbal). É esse delineamento que, segundo Cavedon (2003), Guareschi (2000) e Jodelet (2001), orienta a organização da sociedade e o comportamento dos indivíduos.

#### 6.4 O IDOSO “NÃO ENVELHECE E VIRA SANTO”

Ao discorrerem sobre as maiores dificuldades enfrentadas no trabalho com os idosos, além da escassez de recursos financeiros, apontada pela quase unanimidade de funcionários e gestores, que limita o desenvolvimento de ações necessárias à manutenção do cotidiano institucional e novos investimentos, foram também referenciadas questões ligadas diretamente aos usuários como: “personalidade difícil”, resistência às regras, reclamações e atritos.

Lá no A, que diz que são as independentes, mas “independentes” (sinal de aspas com as mãos), elas criam cada confusão, brigas, que tu não imagina o que brigam. Elas são [...] soberbas, algumas muito soberbas, sabe? Elas são muito egoístas, impressionante! Elas têm um perfil muito diferente. É que assim, não mudaram a essência, né? A gente costuma dizer assim, que tu vai ficando velho e vai aprendendo com a vida. Mas, elas continuam soberbas, altivas, egoístas. Tanto é que elas vivem na administração fazendo queixas de qualquer coisa. De tudo! (Neiva, funcionária) (informação verbal).

Nas declarações de alguns entrevistados, os comportamentos “indesejáveis” dos idosos, como reclamações constantes, xingamentos, agressões e revoltas, podem ser justificados como uma consequência do sofrimento causado pelo abandono por parte da família (NOVAES, 1997), e, portanto, na opinião da gestora Daiana, relevantes.

E, principalmente, a questão que eu tava falando antes, do relacionamento familiar [...] aqui às vezes mostra muito deles de [...] muitas vezes eles não verbalizam: “eu tô com muita saudade do meu

filho que me abandonou”. Eles não vão te dizer isso. Às vezes, eles te mandam pro espaço e a culpa é tua! Mas tu sabe que por trás daquilo é outra coisa. Então, tu tem que tá preparada pra ouvir tudo e mais um pouco, mas na verdade não é de ti, né? (Daiana, gestora) (informação verbal).

Entretanto, como relata o gestor Amadeu, nem sempre é possível desconsiderar tais comportamentos, pois a “amargura” dos idosos tende a afetar negativamente os demais indivíduos, influenciando, inclusive, na motivação para o desempenho no trabalho.

A dificuldade [...] isso varia de pessoa pra pessoa, e os idosos são pessoas muitas vezes amargas e essa amargura deles transmite e nos desanima de tentar fazer, lutar pra que eles tenham uma qualidade de vida melhor. E tu vê que o resultado disso não tá acontecendo. Isso aí desmotiva e desanima. É por aí a dificuldade dessa vivência. (Amadeu, gestor) (informação verbal).

Partindo da ideia de que não se pode esperar uma mudança no comportamento do idoso, pois de acordo com a funcionária Carmen: “Tu não envelhece e vira santo! Tu envelhece e continua mantendo as tuas características, não adianta!” (informação verbal). Os funcionários buscam soluções que contornem as situações de tensão, como apresentado pela entrevistada Neiva, que, na tentativa de evitar problemas com um grupo específico de idosas, optou por alterar sua rotina de trabalho:

Início separando a medicação de cada uma delas. Mas, como lá elas são mais impacientes, ansiosas, elas, se esperam um pouquinho, ficam enlouquecidas, então, a gente tira a medicação de lá, pra depois tirar do B e descer e administrar junto com o café. (Neiva, funcionária) (informação verbal).

Essa representação social vai ao encontro dos pressupostos de Kelly, Ribas e Costa (2010), quando afirmam que os idosos são experientes, exigentes e difíceis de conquistar, e de Debert (1999), que acredita que os idosos também podem ser tiranos, chatos e indiscretos, pois o avanço da idade não garante um comportamento adequado. Como se pode verificar, nos excertos apresentados o comportamento dos idosos não está apenas atrelado à realidade da institucionalização e do abandono. Herédia, Corteletti e Casara (2010) ressaltam que ao ingressar na ILPI, o idoso traz consigo uma bagagem sustentada nas relações estabelecidas com a família e com o meio em que vivia. Esta bagagem, que pode ser traduzida como sua história de vida, vem carregada com as experiências vividas ao longo da vida, como casamento, nascimento de filhos, aposentadoria, perda de companheiro, entre outras.

## 6.5 OS IDOSOS “VIRAM UMAS CRIANÇAS DE NOVO”

Ainda no que se refere ao comportamento dos idosos, verificou-se que no Setor de Nutrição, representado neste estudo pela participação de uma gestora e de uma funcionária, existe o compartilhamento de uma representação social específica, aquela que vê o idoso como criança. Essa visão se revela nos excertos apresentados a seguir, nos quais a Instituição é comparada a uma “escolinha” ou “creche” e os idosos a “crianças”. Nesse contexto, aos funcionários e gestores é atribuído o papel de “adultos”, aqueles que representam firmeza e segurança, imperando, mais uma vez, a retórica do poder e do controle.

Quando eles se recusam a tomar alguma alimentação, quando eles querem algo que eles não podem comer, principalmente os diabéticos que são os mais resistentes. Quando às vezes há um tumultozinho entre elas, porque eles brigam, principalmente, elas. Eles têm me chamado pra poder dá uma sossegada [...] Então, frequentemente têm atritos e coisa e eu tenho que ir lá pra pôr as coisas em ordem, que nem escolinha. Um dia eu disse pra elas: eu tenho a impressão de que eu tô numa creche, que vocês são tudo criança que eu tenho que colocar [...] e é bem assim mesmo, porque daí tem que ter aquela voz que a gente tem que ser firme, não precisa ser rude, nem grosseira, mas tu tem que ser firme e isso passa pra eles. Assim como passa pra criança, passa pro idoso também. Então, eles têm aquela segurança, aquela pessoa passa a representar algo que resolve, porque ela é firme. (Carmen, funcionária) (informação verbal).

Como é que eu vou te dizer [...] eles são muito parecidos. Se tu for ver, eles são muito parecidos. As crianças com os idosos. Porque os idosos, os que a gente tem aqui que já são pessoas mais velhas mesmo, não tão mais nos seus 60, tão nos seus 80, 90, 100 anos. Então, eles viram umas crianças de novo. [Imitando os idosos] “Ah! Eu não gosto disso” ou “isso eu não como, faz outra coisa”. Então, eles são muito parecidos. (Gabriela, gestora) (informação verbal).

Desperta atenção que alguns funcionários utilizam o diminutivo ao se dirigirem aos idosos. Palavras como “cafezinho”, “luvinha”, “casaquinho”, entre outras, são comumente utilizadas, algo que se faz normalmente ao falar com crianças. Alcântara (2004) acredita que o tratamento infantilizado associado ao chamado por *vovô*, *vovó*, *meu bem*, entre outros, destitui o idoso de nome e identidade, contribuindo para a mutilação do eu, teoria apresentada por Goffman (2003).

A existência de representações sociais distintas dentro de um mesmo contexto social é explicada por Jovchelovitch (2011), que situa as representações em processos de comunicação e de práticas sociais, como os padrões de trabalho e produção, no caso específico das duas falas, relacionadas à alimentação, oriundas

do grupo profissional ligado à Nutrição. Debert (1998), Minayo (2011) e Víctora, Knauth e Hassen (2000) concordam que, ainda que a sociedade como um todo compartilhe algumas formas de pensar, é possível identificar representações elaboradas por comunidades ou grupos específicos.

## 6.6 IDOSO ACAMADO, SOLITÁRIO E DEPRIMIDO

Verifica-se entre os idosos da IPAI certa hierarquia, em que os idosos independentes ocupam as posições superiores e os dependentes ou acamados as inferiores, isso porque estes últimos, não raras vezes, apresentam elevado grau de demência e/ou debilidade física. As limitações e a perda dos controles do corpo, dos controles emocionais e das habilidades cognitivas são algumas das consequências do processo de envelhecimento; entretanto, a sociedade supervaloriza a visão da velhice como exclusivamente um conjunto de perdas (BULLA; MEDIONDO, 2010; DEBERT, 1999). Esse é o caso, principalmente, do idoso acamado, que em virtude do seu elevado grau de dependência, é visto como solitário e deprimido.

A referência aos idosos acamados se fez presente nas falas dos entrevistados, em razão do fato de corresponderem a mais de um terço dos moradores da IPAI. “Nós temos um número grande de acamados, que são de grau de dependência três. São cerca de 50 moradores dos nossos 122.” (Gilberto, gestor) (informação verbal). As características desse grupo de idosos são delineadas como:

Aquela pessoa acamada que tão lá no sofrimento. No fim. Depende de tudo e de todos. Não se sabe nem o que ela tá esperando no fim da vida, o que vai acontecer, de certa maneira já estão isolados, no silêncio. Aquela pessoa que acha que não tem mais sentido de viver. Que tem aqui dentro. Às vezes a gente pega muito disso. (Ivo, gestor) (informação verbal).

Reflete exatamente como eles entram aqui e como eles ficam ao entrar aqui, depressivos, principalmente, o homem. Ele deprime mais, tem mais dificuldade de sair da depressão, ele leva mais tempo, ele dura menos, digamos assim, quando ele entra. E ele vem mais deprimido. (Carmen, funcionária) (informação verbal).

De acordo com Herédia, Corteletti e Casara (2010), a depressão está frequentemente relacionada às perdas afetivas, de papéis familiares, laborais e sociais. O tecido social constitui um elemento primordial para a conservação da saúde física e mental, pois o isolamento desencadeia angústia e solidão, sentimentos muito comuns nos idosos (NOVAES, 1997). Na opinião dos entrevistados, a tristeza, a solidão, o isolamento e a depressão dos idosos se devem ao seu estado

de acamado, pela total dependência e falta de autonomia. A fala da funcionária Carmen aponta ainda para duas questões que devem ser consideradas: a diferenciação de gênero e as consequências da institucionalização.

Estudo que buscou identificar as diferenças entre gêneros na velhice, realizado por Figueiredo et al. (2007), constatou que, ao envelhecerem, os homens apresentam baixa autoestima, isso porque o afastamento do mundo do trabalho os retira do espaço público, no qual detinha poder, e o transfere para o espaço privado, considerado território pertencente ao feminino. Essa perda de poder repercute significativamente na imagem de autonomia e liberdade vivida pela maioria dos homens, pois para eles as limitações físicas ferem o ideal masculino de força e resistência, de serem os responsáveis pela subsistência da família (ALCÂNTARA, 2004; GONZALEZ; SEIDL, 2011). Por se abaterem mais com a situação da institucionalização, vivem menos, em comparação com as mulheres.

A ideia de que a institucionalização traz consequências negativas aos idosos, ou seja, de acordo com Debert (1999), as patologias às quais a velhice está sujeita são aceleradas no contexto de asilamento, também foi relatada pelos entrevistados:

Esses dias eu calculei o grau de dependência dos idosos na (IPAI), e eu fiquei meio preocupada quando eu vi como os idosos acabam entrando de uma maneira e rápido o grau de dependência aumentou e acabam ficando assim [...] mais demenciados, parados, isolados. (Daiana, gestora) (informação verbal).

Para Herédia, Corteletti e Casara (2010), pela diminuição da capacidade de adaptação às agressões externas e internas, que os torna mais frágeis, os idosos têm maior propensão ao adoecimento. Segundo as autoras, a solidão e o baixo nível socioeconômico representam fatores geradores ou agravantes de problemas de saúde. Na opinião dos entrevistados, a transferência de um dos usuários para a ala dos acamados significa a direta associação da fase de dependência à morte.

Eu vejo a tristeza que tem no olhar de cada um que tá acamado. É uma coisa que me choca, que me toca muito isso aí, porque a desesperança, é a descrença no amanhã, é o fim da vida, é a marca de tudo que está acabando, as coisas findaram. Pra mim, eu agora só estou esperando o momento derradeiro [...] A gente passa ali e cada vez que eu vou ali eu me sinto bastante chocado, bastante deprimido, me deprimi com a situação e não tem volta. O acamado representa o nosso fim. (Amadeu, gestor) (informação verbal).

Para Barros (1998), não apenas a morte configura o fim da vida para os idosos mas também a perda da consciência de si mesmos, enquanto indivíduos.

Em seu estudo com mulheres idosas foi evidenciado o temor pela perda da consciência de si mesmas como seres pensantes e independentes, como pessoas capazes de se responsabilizar pelas decisões tomadas. Na próxima seção são apresentadas as práticas que concernem à captação de pessoas adotadas pela IPAI e como as representações sociais sobre a velhice interferem nesse processo.

## **7 AS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS SOBRE A VELHICE E A CAPTAÇÃO DE PESSOAS DA IPAI**

De acordo com os gestores entrevistados, a IPAI recebe alguns currículos por demanda espontânea, mas a captação de pessoas ocorre principalmente a partir de indicações realizadas pelos funcionários da Instituição, e, em menor número, por instituições de ensino. Ao discorrer sobre seu ingresso na IPAI, a maioria dos funcionários entrevistados cinco declarou ter sido indicada por parentes, amigos ou conhecidos, com exceção de três que antes da contratação já possuíam outro tipo de vínculo com a Instituição – cooperado, terceirizado e prestador de serviços à comunidade – e uma que ficou sabendo da vaga pela supervisora de estágio e se candidatou.

De acordo com diversos autores (BOHLANDER; SNELL; SHERMAN, 2003; DUTRA, 2002; GIL, 2008), a indicação corresponde à forma de captação de pessoas mais rápida e econômica. A captação das Chefes de Seção da Enfermagem e da Nutrição aconteceu igualmente por indicação. “Foi através do gerente técnico que tinha aqui. Eu trabalho numa escolinha onde as filhas dele ficam e ele: ‘Ah! Tu é nutricionista, a gente tá precisando de nutricionista’. Aí eu vim, fiz a entrevista e eles me selecionaram.” (Gabriela, gestora) (informação verbal).

Ao se pensar a respeito da influência das representações sociais no cotidiano dos indivíduos, percebe-se que a representação do idoso como um membro da família, como alguém dependente, estimado e que deve ser bem cuidado, reflete-se na opção pela contratação de profissionais que tenham sido indicados, pois ao receber a indicação, a IPAI conta com referências fornecidas por alguém já conhecido, resultando em maior segurança e confiabilidade. Situação semelhante ocorre quando uma família busca um profissional com referências para assumir o cuidado por suas crianças ou idosos. Segundo Guareschi (2000), as representações sociais não apenas expressam, mas também estruturam a identidade e as condições sociais dos atores que as transformam e reproduzem.

Na busca por profissionais, além das indicações e currículos que chegam por demanda espontânea (DUTRA, 2002), a IPAI utiliza o anúncio como fonte de captação. A colocação de faixas e cartazes em frente à Instituição ou em locais próximos como pontos de ônibus e estabelecimentos comerciais próximos visam captar profissionais da região.

As entrevistas com os candidatos são realizadas pelos Gerentes Administrativo ou Técnico, em conjunto com os Chefes de Seção (se houver). Em casos de indicação, nem sempre é solicitado o envio de currículo. A análise do candidato, nessas situações, limita-se ao momento da entrevista. De acordo com o discurso dos gestores, a principal exigência da IPAI é que o candidato tenha experiência no trabalho com idosos. Nos casos em que o candidato não possui experiência ou a função não exige contato direto com os usuários, os gestores investigam, durante a entrevista, se o profissional demonstra ter interesse e afinidade com o público idoso. Isso porque, de acordo com Carvalho e Nascimento (2004), um dos objetivos da entrevista de seleção é estabelecer uma identificação entre a organização e o candidato.

Aos funcionários participantes da pesquisa foi solicitado que discorressem sobre a entrevista de seleção apresentando as principais questões discutidas. Verificou-se que no diálogo estabelecido entre os gestores e os candidatos foram mencionadas as necessidades institucionais, experiência de trabalho, controle emocional e qualificação. As representações sociais a respeito da velhice também se fizeram presentes durante a entrevista, tanto nos momentos em que a visão da ILPI a respeito dos idosos e do trabalho a ser desenvolvido foi apresentada quanto naqueles em que se buscou identificar as representações dos entrevistados a respeito da velhice. “Na entrevista, foi uma conversa geral, do que eu trabalhava e como eu trabalhava com os idosos. Então, ali rolou a minha experiência profissional. Tudo que eles precisavam, eu acho, saber em relação aos idosos eu fui informando.” (Neiva, funcionária) (informação verbal).

As representações sociais constituem elementos norteadores do processo de escolha dos candidatos como, por exemplo, a noção do idoso como criança. Inicialmente apresentada de forma setorial, a representação do idoso como criança foi identificada na fala de Gabriela (gestora), quando mencionou o convite recebido para participar do processo seletivo na Instituição, e no depoimento da gestora Daiana, apresentado a seguir.

Uma coisa que a gente sempre procura é a questão da experiência e de ter identificação de atender idosos. Porque se eu pego um cur-

rículo e eu vejo ali que tem experiência com [...] só com adultos, só quer emergência ou UTI, eu já descarto porque eu percebo que é um profissional que tem outro ritmo de trabalho, ao contrário de quem trabalha com criança e idoso que acaba meio que aproximando as coisas. (Daiana, gestora) (informação verbal).

Inferese que o convite para que a profissional de nutrição participasse do processo seletivo da IPAI foi embasado na representação de que os idosos são como crianças, ou seja, a experiência da nutricionista ao trabalhar em uma instituição pré-escolar a qualificou para o trabalho com os idosos, mesmo não possuindo experiência com o público longevo. Da mesma maneira, na opinião de Daiana, um técnico de enfermagem que possua experiência no atendimento a crianças, pode ser admitido para o trabalho com idosos, pois ambos, crianças e idosos, apresentam necessidades e demandam cuidados semelhantes.

A fala de Daiana também revela a opinião da entrevistada a respeito do ritmo do idoso, incompatível com a ideia de agilidade, e que se reflete na captação de pessoas para trabalharem na Instituição. Outras representações sociais foram identificadas no discurso dos gestores com os candidatos, como a representação do idoso como um morador, do idoso abandonado, do idoso de personalidade difícil e do idoso triste, deprimido, apresentadas no excerto a seguir.

[...] Nós temos moradores, e nós vamos cuidar da casa dos moradores. Então, a responsabilidade tua, independente do que tu vai fazer aqui é pra eles, tu vai trabalhar na casa deles. É essa a linha. Eu também tô aqui por isso [...] Tem que ter consciência da responsabilidade que ele tem e saber que ele vai lidar com a diversidade de pessoas pensando diferente [...] e idosas! Cada um que está aqui dos idosos, muitos estão abandonados, outros estão por motivos particulares que a família não pode mais conviver com eles por questão particular deles, talvez de incompatibilidade também, porque eles trazem isso e vivem isso aqui dentro. Não conseguem uma convivência harmoniosa. Mas, nós não podemos nos envolver com isso. A gente tem que fazer o nosso trabalho e o melhor possível pra conquistá-lo [...] Com todas as dificuldades que se tem pra se tratar de um idoso. Porque o idoso, como eu falei agora a pouco, tem os seus problemas de vida anterior, suas frustrações, as suas desilusões, sua tristeza, né, e a gente tem que tá aqui dentro totalmente vigilante nisso aí, procurando dá um pouco mais de conforto, tentando arrancar um brilho dos olhos deles. (Amadeu, gestor) (informação verbal).

Este último excerto remete à representação do idoso carente de atenção, e, conseqüentemente, à exigência de que os funcionários assumam o papel de incentivadores, a despeito das dificuldades encontradas. O discurso de Amadeu (gestor) encontra amparo em Alcântara (2004) quando afirma que para a melhor

compreensão do comportamento do idoso se deve considerar sua história de vida, ou seja, os relacionamentos anteriores vividos.

## 8 CONCLUSÃO

A identificação e a análise das representações sociais revelaram a heterogeneidade da população abrigada pela Instituição, e, por conseguinte, do processo de envelhecimento, além de confirmar que as representações são fruto do contexto social experimentado. O discurso dos entrevistados foi embasado na realidade institucional e no convívio com os distintos grupos de moradores da IPAI. Neste estudo, identificou-se que as representações sociais a respeito da velhice influenciam na condução das ações relacionadas às práticas de captação de pessoas, desdobrando-se na filosofia de atendimento da ILPI pesquisada e no comportamento de seus gestores e funcionários.

A decisão por adotar a indicação como principal estratégia de captação de pessoas reflete a influência da representação social do idoso como membro da família. Nesse quesito, os gestores da IPAI agem de forma semelhante ao que ocorre no contexto familiar, quando se procura contratar profissionais confiáveis a quem se possa delegar o cuidado de familiares dependentes. Embora os gestores tenham declarado que a principal exigência em relação ao candidato é a comprovação da experiência de trabalho com idosos, a representação social que vê o idoso como criança exerce influência na decisão dos gestores, pois o candidato que acumula experiência com crianças é considerado apto a ocupar um posto de trabalho na Instituição. Na busca por profissionais que se adequem ao perfil da Instituição também são consideradas as representações que veem os idosos como moradores, vítimas de abandono, de personalidade difícil, tristes e deprimidos.

Os desafios de uma Instituição de Longa Permanência para Idosos não estão relacionados apenas à acolhida do idoso, no sentido de proporcionar moradia, alimentação e vestimenta, pois da mesma maneira que o processo de envelhecimento ocorre de forma heterogênea, os indivíduos apresentam expectativas e necessidades distintas, não podendo ser tratados como um grupo homogêneo. Por essa razão, as ILPIs devem procurar captar profissionais que ofereçam mais do que a mera capacitação técnica, uma vez que o trabalho com idosos exige conhecimento aprofundado a respeito do público com quem irão lidar.

Em razão da limitação espacial foram apresentadas neste estudo as representações sociais mencionadas pelos participantes durante os depoimentos re-

lacionados especificamente à captação de pessoas. De todo o modo, esse recorte se mostrou revelador da forma como as representações sociais repercutem na gestão de pessoas da ILPI pesquisada, o que significa que para que certas ações administrativas sejam alteradas há que se trabalhar em nível do simbólico ressignificando a noção de idoso.

Vale destacar que outras representações emergiram apontando para a possibilidade de prosseguimento de pesquisas sobre o tema processos de gestão de pessoas em ILPIs, uma vez que as discussões sobre as Instituições de Longa Permanência para Idosos se encontram em fase inicial na Área de Gestão de Pessoas. De maneira geral, propõe-se avançar teoricamente nos estudos a respeito das Instituições de Longa Permanência para Idosos, estendendo o escopo de investigação às organizações de diferentes naturezas, portes e classe social do público atendido, o que possibilitará a ampliação dos dados e a comparação dos resultados.

### *Social representations and the Acquisition of People to Work with Elders*

#### *Abstract*

*The present study aimed at identifying and analyzing how social representations of old age, in the eyes of administrators and employees who work in Long Term Care Institutions for Elders, impact on the process of acquisition of workers in these institutions. In this quantitative research, developed between september, 2011, and february, 2012, the method chosen was that of the case study, operationalized through the use of observation techniques and interviews with 14 subjects (administrators and employees). The results demonstrate the heterogeneity of the population housed by the institution, and how the social representations, such as the comparison of the elderly with children, impacts on the process of acquisition of workers to the researched Long Term Care Institution for Elders. Keywords: Social representations. Old age. Acquisition of workers. Long Term Care Institutions for Elders.*

#### **REFERÊNCIAS**

ALCÂNTARA, Adriana de Oliveira. **Velhos Institucionalizados e Família: entre abafos e desabafos**. Campinas: Alínea, 2004.

ANVISA. **Resolução da Diretoria Colegiada**: RDC/ANVISA n. 283, de 26 de setembro de 2005. Disponível em: <[http://www.saude.mg.gov.br/atos\\_normativos/legislacao-sanitaria/estabelecimentos-de-saude/atencao-ao-idoso/RES\\_283.pdf](http://www.saude.mg.gov.br/atos_normativos/legislacao-sanitaria/estabelecimentos-de-saude/atencao-ao-idoso/RES_283.pdf)>. Acesso em: 24 jun. 2011.

ARAÚJO, Luis César G. de. **Gestão de Pessoas**: estratégias e integração organizacional. São Paulo: Atlas, 2006.

BARROS, Myriam Moraes Lins de. Testemunho de vida: um estudo antropológico de mulheres na velhice. In: \_\_\_\_\_ (Org.). **Velhice ou Terceira Idade?** Estudos antropológicos sobre identidade, memória e política. Rio de Janeiro: Ed. Fundação Getúlio Vargas, 1998.

BOHLANDER, George; SNELL, Scott; SHERMAN, Arthur. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Cengage Learning, 2003.

BULLA, Leônia Capaverde; MEDIONDO, Marisa Zazzetta de. Velhice, dependência e vida cotidiana institucional. In: CORTELLETTI, Ivonne A.; CASARA, Miriam Bonho; HERÉDIA, Vania Beatriz Merlotti (Org.). **Idoso Asilado**: um estudo gerontológico. 2. ed. Caxias do Sul: Educus; Porto Alegre: Edipucrs, 2010.

CAMARANO, Ana Amélia (Coord.). **Características das instituições de longa permanência para idosos – região Sul**. Brasília, DF: IPEA; Presidência da República, 2008.

CAMARANO, Ana Amélia et al. As Instituições de Longa Permanência para Idosos no Brasil. In: CAMARANO, Ana Amélia (Org.). **Cuidados de longa duração para a população idosa**: um novo risco social a ser assumido? Rio de Janeiro: IPEA, 2010.

\_\_\_\_\_. Condições de funcionamento e infraestrutura das instituições de longa permanência para idosos no Brasil. **Comunicados do IPEA**, Rio de Janeiro, n. 93, p. 1-14, 2011.

CARVALHO, Antonio Vieira de; NASCIMENTO, Luiz Paulo do. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2004. v. 1.

CAVEDON, Neusa Ralita. **Antropologia para Administradores**. Porto Alegre: Ed. UFRGS, 2003.

\_\_\_\_\_. Os Saberes Sociais Produzidos no Cotidiano. In: \_\_\_\_\_. (Org.). **Representações Sociais na Área de Gestão em Saúde**: teoria e prática. Porto Alegre: Dacasa, 2005.

CHRISTOPHE, Micheline; CAMARANO, Ana Amélia. Dos asilos às Instituições de Longa Permanência: uma história de mitos e preconceitos. In: CAMARANO, Ana Amélia (org.). **Cuidados de longa duração para a população idosa: um novo risco social a ser assumido?** Rio de Janeiro: IPEA, 2010.

CORTELLETTI, Ivonne A.; CASARA, Miriam Bonho; HERÉDIA, Vania Beatriz Merlotti. Apresentação da segunda edição. In: \_\_\_\_\_ (Orgs.). **Idoso Asilado: um estudo gerontológico**. 2. ed. Caxias do Sul: Educs; Porto Alegre: Edipucrs, 2010.

DEBERT, Guita Grin. A antropologia e o estudo dos grupos e das categorias de idade. In: BARROS, Myriam Moraes Lins de (Org.). **Velhice ou Terceira Idade?** Estudos antropológicos sobre identidade, memória e política. Rio de Janeiro: Ed. Fundação Getúlio Vargas, 1998, p. 49-67.

\_\_\_\_\_. **A Reinvenção da Velhice: socialização e processos de reprivatização do envelhecimento**. São Paulo: Ed. Universidade de São Paulo: Fapesp, 1999.

DUTRA, Joel. **Gestão de Pessoas: modelos, processos, tendências e perspectivas**. São Paulo: Atlas, 2002.

FERREIRA, Janaina Medeiros; CUNHA, Neila Conceição Viana da; MENUT, Anaximandro Zylene Casimiro. Qualidade de Vida na Terceira Idade: um estudo de caso no SESC Alagoas. ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 32., 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2008.

FIGUEIREDO, Maria do Livramento Fortes, et al. As diferenças de gênero na velhice. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, DF, v. 60, n. 4, p. 422-427, 2007.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2008.

GOFFMAN, Erving. **Estigma: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada**. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1988.

\_\_\_\_\_. **Manicômios, Prisões e Conventos**. 7. ed. São Paulo: Perspectiva, 2003.

GOMES, Romeu. Análise e interpretação de dados de pesquisa qualitativa. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 28. ed. Petrópolis: Vozes, 2011.

GONZALEZ, Lilian Maria Borges; SEIDL, Eliane Maria Fleury. O envelhecimento na perspectiva de homens idosos. **Paidéia**, Ribeirão Preto, v. 21, n. 50, p. 345-352, 2011.

GUARESCHI, Pedrinho A. Representações sociais: avanços teóricos e epistemológicos. **Temas em Psicologia da SBP**, Ribeirão Preto, v. 8, n. 3, p. 249-256, 2000.

HERÉDIA, Vania Beatriz Merlotti; CORTELLETTI, Ivonne A.; CASARA, Miriam Bonho. Institucionalização do Idoso: identidade e realidade. In: CORTELLETTI, Ivonne A.; CASARA, Miriam Bonho; HERÉDIA, Vania Beatriz Merlotti (Org.). **Idoso Asilado: um estudo gerontológico**. 2. ed. Caxias do Sul: Educs; Porto Alegre: Edipucrs, 2010.

JODELET, Denise. Representações Sociais: um domínio em expansão. In: \_\_\_\_\_ (Org.). **As representações sociais**. Rio de Janeiro: Ed. UERJ, p. 17-44, 2001.

JOVCHELOVITCH, Sandra. Vivendo a vida com os outros: intersubjetividade, espaço público e representações sociais. In: GUARESCHI, Pedrinho; JOVCHELOVITCH, Sandra. (Org.). **Textos em Representações Sociais**. 12. ed. Petrópolis: Vozes, 2011.

KELLY, Luciana Torres de Souza; RIBAS, José Roberto; COSTA, Isabel de Sá Affonso da. Atividades Física, Educativa e de Dança: um Estudo dos Valores dos Consumidores Idosos. **ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO**, 34., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2010.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos da Metodologia Científica**. 3. ed. rev. ampl. São Paulo: Atlas, 1995.

LOCATELLI, Patrícia Augusta Pospichil Chaves; OLIVEIRA, Josiane Silva de; CAVEDON, Neusa Rolita. A construção do Sentido de Envelhecimento para os Assistentes Sociais: uma Abordagem Contextualista das Emoções a partir do Cotidiano de Trabalho. **ENCONTRO DE ESTUDOS ORGANIZACIONAIS**, 9., 2012, Curitiba. **Anais...** Curitiba: ANPAD, 2012.

LOPES, Ruth Gelehrter da Costa. Imagem e auto-imagem. In: NERI, Anita Liberalesso. **Idosos no Brasil: vivências, desafios e perspectivas na terceira idade**. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo; Edições SESC SP, 2007.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico**. São Paulo: Futura, 2000.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. O desafio da pesquisa social. In: \_\_\_\_\_ (Org.). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 28. ed. Petrópolis: Vozes, 2011.

\_\_\_\_\_. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 4. ed. São Paulo: Hucitec-Abrasco, 1996.

MOSCOVICI, Serge. **Representações Sociais: investigações em psicologia social**. Petrópolis: Vozes, 2003.

NOVAES, Maria Helena. **Psicologia da Terceira Idade: conquistas possíveis e rupturas necessárias**. 2. ed. Rio de Janeiro: NAU, 1997.

VENTURI, Gustavo; BOKANY, Vilma. A velhice no Brasil: contrastes entre o vivido e o imaginado. In: NERI, Anita Liberalesso. **Idosos no Brasil: vivências, desafios e perspectivas na terceira idade**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo; Edições SESC SP, 2007.

VICTORA, Ceres Gomes; KNAUTH, Daniela Riva; HASSEN, Maria de Nazareth Agra. **Pesquisa Qualitativa em Saúde**. Porto Alegre: Tomo Editorial, 2000.

Recebido em 19 de março de 2013

Aceito em 26 de agosto de 2013