



Instituto Politécnico de Leiria

Escola Superior de Educação Ciências Sociais e Escola Superior de Saúde

Mestrado em Intervenção para um Envelhecimento Ativo

**O APOIO AOS IDOSOS PELAS FORÇAS DE SEGURANÇA
GNR – OURÉM**

Marta Ferreira de Oliveira Castro Marques

Leiria, 30 de março de 2016



Instituto Politécnico de Leiria

Escola Superior de Educação Ciências Sociais e Escola Superior de Saúde

Mestrado em Intervenção para um Envelhecimento Ativo

O APOIO AOS IDOSOS PELAS FORÇAS DE SEGURANÇA

GNR – OURÉM

Dissertação

Marta Ferreira de Oliveira Castro Marques

Trabalho realizado sob a orientação da

Professora Doutora Luísa Maria Gaspar Pimentel e

Coorientadora Dr^a Cezarina da Conceição Santinho Maurício

Leiria, 30 de março de 2016

“Tudo quanto te vier à mão para fazer, faze-o conforme as tuas forças, porque na sepultura, para onde tu vais, não *há* obras, nem indústria, nem ciência, nem sabedoria alguma”.

Eclesiastes, 9:10

DEDICATÓRIA

Ao meu Deus autor e consumidor da vida; criador do céu, da terra e de tudo que neles há.
Aos meus filhos Alexandre e Paulinho, os meus tesouros aqui na terra.

AGRADECIMENTOS

A gratidão é algo que, só quem realmente te apoia, auxilia, critica, corrige, aconselha, disciplina e exorta sinceramente são merecedores.

Agradeço especialmente a todos os que lerem o meu trabalho.

Agradeço à professora doutora Luísa Pimentel, um exemplo de disciplina, respeito, humildade e humanidade.

À dr^a Cezarina Maurício pelo empenho, aconselhamentos e ajuda na construção deste trabalho.

Ao comandante do Destacamento Territorial de Tomar capitão Carlos Canatário pela disponibilidade e apoio incondicional mesmo com uma carga profissional e responsabilidades muitíssimo elevadas.

Ao cabo Gregório e o seu colega cabo Ferreira pela disponibilidade, apoio e paciência para comigo.

Ao agente principal da PSP Rui Soares pelos esclarecimentos das dúvidas que me iam surgindo e pela prontidão para auxiliar-me em momentos difíceis.

Aos idosos e às suas famílias que aceitaram com tanta amabilidade responder às questões direcionadas a eles.

E, por fim, à minha “mãe” aqui em Portugal, Eulália de Carvalho, que muito me ajudou nesta fase e em outras mui difíceis na minha vida.

Um grande bem-haja a todos que contribuíram de alguma forma para a realização deste trabalho.

Muito obrigada!

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS UTILIZADAS

APAV - Associação Portuguesa de Apoio à Vítima

CA- Cabo A

CB - Cabo B

CLASO - Concelho Local de Ação Social de Ourém

DDT - Destacamento Territorial de Tomar

ERPI- Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

GNR - Guarda Nacional Republicana

IE - Instituto do Envelhecimento

INE - Instituto Nacional de Estatística

INSDRJ - Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge

MAI- Ministério da Administração Interna

ME - Ministério da Educação

NCS - Núcleo Comércio Seguro

NEP - Norma de Execução Permanente

NES - Núcleo Escola Segura

NIAVE - Núcleo de Investigação e Apoio à Vítimas Específicas

NIS - Núcleo Idoso em Segurança

NPE - Núcleo de Programas Especiais

OMS - Organização Mundial da Saúde

ONU - Organização das Nações Unidas

PIPP- Projeto Integrador Polícia de Proximidade

PSP - Polícia de Segurança Pública

SPE - Secção de Programas Especiais

RESUMO

O presente trabalho é resultado de um estudo exploratório no âmbito do Mestrado em Intervenção para um Envelhecimento Ativo que incidiu sobre o Programa da GNR Apoio 65 – Idosos em Segurança no concelho de Ourém.

Face ao grande número de pessoas idosas a viverem sós ou em companhia de outra pessoa idosa são muitos os riscos que afetam esta camada da sociedade. As necessidades aumentam perante as vulnerabilidades sentidas pelos idosos e torna-se urgente implementar medidas para as colmatar. Diante da situação apresentada, a GNR tem em curso o Programa Apoio 65 – Idosos em Segurança, pondo em prática um trabalho que consiste em acompanhar aqueles que vivem sós ou isolados. Esse Programa permite detetar situações de vulnerabilidade a que os idosos estão sujeitos, proteger, prevenir, sinalizar e encaminhar os casos que possam comportar algum risco, nomeadamente o isolamento, maus tratos, abandono por parte dos familiares, falta de cuidados específicos e más condições de habitabilidade.

Para a realização deste trabalho recorreu-se à metodologia qualitativa. Foram realizadas entrevistas ao comandante do Destacamento Territorial de Tomar, aos guardas que atuam no âmbito do Programa e a alguns idosos, principais atores desta intervenção. Os objetivos estabelecidos foram conhecer e descrever o Programa Apoio 65 – Idosos em Segurança no concelho de Ourém, e compreender as implicações que esta intervenção tem na vida dos idosos.

Os resultados permitiram perceber como se estrutura esse Programa de acordo com a perceção dos vários intervenientes, que o trabalho realizado pela Guarda cria um sentimento de segurança e contribui de forma positiva informando os idosos e sensibilizando para os riscos que correm. Ainda permitiu compreender a importância que o Programa tem e a articulação que a Guarda estabelece com as redes sociais para dar respostas às situações encontradas sendo a primeira a detetar situações de risco.

A principal limitação e constrangimento detetada no Programa foi a necessidade de mais recursos humanos e tempo dos profissionais para se atingir mais resultados positivos.

Palavras-chave: Apoio aos Idosos, Envelhecimento Ativo, Forças de Segurança, Velhice.

Abstract

The present work is the result of an exploratory study in the context of Masters in intervention for Active Aging which focused on the Program of the GNR Support 65 - Elderly in safety in the Municipality of Ourém.

To cope with the large number of older people to live alone or in company of the other elderly person are the many risks that affect this layer of society. Needs increase in front of the vulnerabilities experienced by elderly and it is urgent to implement measures to tackle them. In front of the situation presented, the GNR has ongoing Support Program 65 - Elderly in security, putting into practice a job that consists of accompany those who live alone or isolated. This program allows you to detect situations of vulnerability that the elderly are subject, protect, prevent, flag and forward cases which may entail some risk, in particular the insulation, maltreatment, abandoned the part of family, care specific care and Bad conditions of habitability.

For the realization of this study appealed to the qualitative methodology. Interviews were held to the commander of the Posting of Territorial Tomar, military working act in the program and some of the elderly, the main actors of this intervention. The objectives were to know and describe the Program Support 65 - Elderly in safety in the Municipality of Ourém, and understand the implications that this intervention has in the life of the elderly.

The results allowed us to understand how we structure this program in accordance with the of the various actors, perceiving that the work carried out by the Guarda creates a feeling of security and contributes in a positive way by informing the elderly and raising awareness of the risks involved. Still permitted to understand the importance that the program has and the linkage that guarding establishes with the social networks to provide answers to the situations encountered being the first to detect risk situations.

The main limitation and difficulty detected in the program was the need for more human resources and time of professionals to achieve more positive results.

Keywords: Active Ageing, The Security Forces, Old Age, Support for the Elderly.

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	1
1. ENQUADRAMENTO TEÓRICO	4
1.1. Perspetiva Histórica do Envelhecimento.....	4
1.2. Envelhecimento Ativo.....	7
1.3. População Idosa em Portugal	10
1.4. Solidão na Pessoa Idosa	12
1.5. Discriminação, Crimes e Violência contra os Idosos.....	14
1.6. A GNR e o Programa Apoio 65 – Idosos em Segurança	19
1.7. Caracterização Sociodemográfica da Área de Estudo.....	28
1.8. Dados Censos Sénior e Intervenções no Concelho de Ourém	28
2. METODOLOGIA	30
2.1. Escolha do Tema	30
2.2. Definição dos Objetivos	32
2.3. Métodos e Técnicas de Recolha de Dados	32
2.4. Caracterização do Público-Alvo.....	35
3. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	36
4.1. O Programa e o seu Percurso	36
4.2. O trabalho dos Guardas	42
4.3. Os Idosos no Programa	54
4.4. Ações de sensibilização para idosos em contexto institucional	60
4.5. Um caso observado	63
4.5. Discussão dos resultados.....	65
4. CONCLUSÃO	75
ANEXOS	I
Anexo I - Guião de entrevista ao comandante.....	I
Anexo II - Guião de entrevista aos guardas.....	II
Anexo III - Guião de entrevista aos idosos	II
Anexo IV – Grelha de observação	III
Anexo V – Mapa do concelho de Ourém	V
Anexo VI – Operação Censos Sénior	VI
Anexo VII – Idosos sinalizados no concelho de Ourém.....	VII
Anexo VIII – Calendário: Brinde oferecido aos idosos e às instituições.....	VIII

Anexo IX – Marcador de páginas: Brinde oferecido aos idosos	IX
Anexo X – Íman: Brinde oferecido aos idosos	X
Anexo XI – Visualizador de notas	X

Índice de Gráficos e Tabelas

Gráfico 1: % População Residente e população com 65 e + anos em 2011.....	11
Gráfico 2: % de população com 65 e + anos que vive só e população com 65 e + anos a viver com outro idoso	12
Tabela 1: Caracterização do Público-Alvo	35

INTRODUÇÃO

O envelhecimento da população é tema de debates políticos económicos e sociais. Portugal é um dos países com uma taxa de envelhecimento considerável e ao contrário de um passado não muito longínquo, hoje, os recursos existentes, permitem que as pessoas vivam mais tempo. Porém, esta evolução, transporta algumas dificuldades que mesmo em sociedades desenvolvidas, os efeitos do envelhecimento são notáveis, pois, não tem havido uma evolução semelhante nos mais jovens nem as condições são favoráveis para sobreporem a realidade atual, como por exemplo a falta de emprego que leva à emigração de mão-de-obra qualificada não permitindo assim que os jovens contribuam para o desenvolvimento do país, seja a nível económico como de natalidade. Para Cabral & Ferreira (2014, p. 11) “o envelhecimento apresenta-se como um dos problemas cruciais do século XXI. As últimas décadas do século passado registaram um aumento ininterrupto do número de pessoas idosas que transformou as sociedades mais desenvolvidas em sociedades envelhecidas”.

Um estudo realizado pela Fundação Francisco Manuel dos Santos¹ refere que o envelhecimento da população é de facto um problema e que o pior problema da velhice é enquadrar os «velhos» na sociedade. “Todavia, o problema colocado pelo envelhecimento ao conjunto da sociedade não se resume ao seu custo. O problema, porventura maior, é o do lugar da velhice na sociedade. É contrário aos valores democráticos aceitar a exclusão ou a marginalização dos idosos, ou ainda definir a velhice como uma condição social de dependência” (Cabral, *et. al* 2013, p.12). Para Cabral & Ferreira, (2014) viver mais significa estar também mais exposto a doenças crónicas e ao declínio das redes pessoais e sociais, porque, à medida que a idade aumenta um número crescente de pessoas irão confrontar-se com problemas acrescidos de autonomia dependendo assim cada vez mais dos outros, dos apoios sociais e familiares.

Ainda numa visão do envelhecimento como um problema, importa referir que as Políticas Sociais de Velhice têm um papel fundamental na mediação desta situação mas

¹Refere que o envelhecimento acentua os riscos inerentes à sustentabilidade dos sistemas de saúde e, sobretudo, da segurança social, sendo necessária a revisão dos alicerces sociais e económicos em que esses sistemas assentam. Saliencia a necessidade de ter em conta a equidade das relações intergeracionais no plano das transferências financeiras, da competição nos mercados de trabalho e do apoio mútuo entre as diferentes gerações e ainda enfatiza que, o problema colocado pelo envelhecimento ao conjunto da sociedade não se resume ao seu custo e que reposicionar o idoso no conjunto do sistema de relações intergeracionais constitui um desafio que as sociedades envelhecidas enfrentam. (Cabral & 2014).

não é o suficiente para a resolução desta problemática. As políticas sociais de velhice segundo Guillemard (1984, p. 121) citado por Cardoso *et. al* (2012, p. 612) entende-se “como o conjunto das intervenções públicas que estruturam as relações entre velhice e sociedade, encerram em torno da sua evolução todo o trabalho permanente de construção e de reconstrução da realidade social da velhice”. As autoras salientam que aqui o envelhecimento é visto sobretudo como produto de códigos sociais e legislativos, pois se é verdadeiro que os idosos do futuro serão mais numerosos e que a esperança de vida será mais elevada, também será verdade que a sua qualidade de vida será muito superior à das gerações anteriores mais velhas.

De facto, é verdadeiro que as pessoas vivem muito mais tempo atualmente, todavia, isso não significa que todos os idosos vivam com qualidade. Não se pode esquecer que a pobreza é uma condicionante a uma velhice bem-sucedida para alguns idosos, pois agregado ao envelhecimento verifica-se uma série de embaraços, como, por exemplo, uma maior necessidade de despesas nos cofres públicos nomeadamente na Saúde e na Segurança Social. Também o facto de muitos idosos viverem sós ou isolados impossibilita o bem-estar desejado e compromete a qualidade de vida.

“A velhice, como categoria social, tem vindo a acentuar certas propriedades problemáticas relacionadas com capacidades fisiológicas que estão associadas ao adiamento substancial da idade de morrer. Prevenir a dependência e promover uma velhice ativa e saudável parece ser o tema central do debate e da discussão em torno da problemática da longevidade conquistada” (Fernandes, 2004, p. 14).

São muitos os idosos em situação de vulnerabilidade e sujeitos a riscos. Existem idosos a viver sozinhos e isolados sem nenhum tipo de acompanhamento, ou a viver e serem cuidados por um outro idoso. De acordo com Perista & Perista (2012), homens e mulheres estão sujeitos/as a riscos específicos na velhice, riscos esses associados às suas trajetórias de vida e à forma como envelheceram. As mulheres idosas estão, geralmente, em situação de maior vulnerabilidade do que os homens idosos. Assim, surgem algumas medidas que permitem detetar e acompanhar essas situações, sinalizar e encaminhar de acordo com a condição em que se encontram esses idosos.

Nesse sentido, o Programa da GNR, Apoio 65 – Idosos em Segurança no concelho de Ourém foi o tema eleito para ser estudado devido a ser um Programa que, apesar de não

ser recente não é muito conhecido mas atua diretamente com e para os idosos. Os objetivos foram conhecer e descrever esse Programa e compreender as implicações que a intervenção tem nas vidas dos idosos.

Assim, este trabalho trata-se de um estudo de caráter exploratório. Um estudo de caso com recurso à metodologia qualitativa. O concelho de Ourém foi eleito para ser estudado, por ser a zona mais conveniente devido ao fator económico e pela proximidade do investigador na área de residência e de economia de tempo em relação ao acesso.

A escolha deste tema **“O Apoio aos Idosos pelas Forças de Segurança”** surgiu com o anseio de conhecer o trabalho realizado pela GNR no que toca a esse público específico e descrever o Programa Apoio 65 – Idosos em Segurança no concelho de Ourém. Pretendeu-se perceber como se estrutura esse Programa de acordo com a perceção dos vários intervenientes. A intervenção das Forças de Segurança junto dos idosos é uma estratégia justificada pelo facto de, por vezes, serem estes profissionais os primeiros a detetar algumas situações de vulnerabilidade nos idosos. E também, proteger, prevenir, sinalizar e encaminhar os casos em que estes indivíduos possam estar a comportar algum tipo de necessidade.

Quanto à metodologia eleita para este trabalho foi essencialmente qualitativa. Existindo muitos tipos de estudos qualitativos e sendo o investigador um principiante, optou-se por um trabalho exploratório, que tem interesse numa pesquisa iniciada no terreno e se pretende descobrir as linhas de força pertinentes dado o desconhecimento do fenómeno (Guerra, 2006).

A estrutura deste trabalho está dividida em quatro partes iniciando com uma introdução onde é referida a composição deste. Na primeira parte apresenta-se o enquadramento teórico onde se abordam as questões do envelhecimento da população, perspetivas e estudos de vários autores. Aborda-se a importância do envelhecimento ativo, apresenta-se o Programa da GNR e sua importância para a problemática da vulnerabilidade dos idosos.

Segue-se a metodologia aplicada e os objetivos estabelecidos para os resultados do trabalho e explicam-se os motivos e os procedimentos adotados. Na sequência, apresentam-se os resultados e sua discussão finalizando com uma breve conclusão.

1. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

É necessário que as respostas sociais para um quadro de envelhecimento sempre a aumentar sejam repensadas pois a velhice o maior ganhou lugar de problema na sociedade. O envelhecimento acarreta uma série de fatores que vão desde a saúde à segurança. Mas não podemos olhar para essa realidade só pelos seus aspetos negativos pois hoje é possível envelhecer saudável, ativo e participativo na sociedade. Assim, “não é o envelhecimento por si só que conduz a incapacidades e a doença, há que compatibilizar o envelhecimento com uma Qualidade de Vida que permita envelhecer com sucesso” (Pinto, 2001, p. 18). Importa salientar que no envelhecimento ocorrem várias mudanças nomeadamente perdas de papéis importantes, estatutos educacionais, laborais, financeiros e sociais como divórcios, viuvez e outras perdas que tornam o idoso vulnerável. Por isso, rede social é importante na prestação dos apoios necessários de acordo com as necessidades surgidas aos idosos. “(...) a assistência ao idoso deve ser orientada no sentido da prevenção, da recuperação e da preservação da independência, dando prioridade às ações que visem manter o idoso no seu próprio domicílio, pois esta parece ser a única forma de manter o idoso no seu ambiente natural/social, preservando a sua autoidentidade e autossuficiência” (Correia, 2003 citado por Vieira, 2014, p. 108). Contudo, viver no domicílio, especialmente se viver só, pode comportar alguns riscos.

1.1. Perspetiva Histórica do Envelhecimento

No passado, a humanidade não tinha possibilidade de viver tantos anos como se vive na atualidade. “A espécie humana é notável pela sua longevidade. A história ensina-nos que a duração média de vida no decurso dos séculos foi, durante muito tempo, da ordem dos trinta anos. No entanto, nesse mesmo tempo, as crônicas relatam a existência de pessoas com uma vida longa, aproximando-se ou mesmo ultrapassando os 100 anos” (Alaphilippe & Bailly, 2014, p. 7).

Segundo Paúl (2005) que seguiu de perto a “História da Velhice” de Minois (1987), a temática do envelhecimento surge frequentemente no Antigo Testamento. A autora diz que há uma ideia sobre a longevidade máxima do ser humano que se aproxima da dos nossos dias, apontando para 120 anos como limite e faz referência a pelo menos dois livros da Bíblia Génesis, 6:3 e Salmos, 90:10. Lembra ainda que no livro de Salmos a

longevidade é reduzida para os 70, 80 anos dando como exemplo o rei David pela perda de vigor sexual e perdas sensoriais como a visão².

Já Platão considerava o resultado do envelhecimento, uma continuidade da vida de jovens e adultos numa lógica de que se envelhece como se viveu. Os prazeres espirituais vão progressivamente substituindo os prazeres físicos, como se de uma libertação se tratasse (Platão, 427-347 a.C. citado por Paúl, 2005). Porém, Aristóteles divergia da visão de Platão. Dizia que, nas fases da vida do homem a velhice refere-se à quarta e última sendo a da senilidade, com deterioração generalizada das capacidades. A deterioração do corpo vai necessariamente com a do espírito e a acumulação de erros do passado torna os velhos indecisos, desconfiados, egoístas e incapazes de amar. A autora considera que este retrato traçado por Aristóteles, está provavelmente mais próximo da realidade da sociedade grega da época do que a visão ideal de Platão.

Para Paúl (2005, p. 22) “o envelhecimento é assim um fenómeno puramente natural, físico e irreversível. Não é uma doença mas dispõe à doença, devido à diminuição da resistência”. Para a autora as doenças principais dos idosos seriam as dificuldades respiratórias, o catarro crónico e tosse, as dores das articulações, a apoplexia, as vertigens, as insónias, as cólicas e a diminuição da visão e da audição.

“A velhice corresponde assim a um processo natural por que passam os tecidos, que são uma mistura húmida de sangue e sémen, desidratados pelo calor interior. Este processo explica quer a maturação quer o envelhecimento. É a secagem dos órgãos que primeiro transforma uma massa uniforme - embrião – num ser. Posteriormente, quando o crescimento termina, os ossos secam e não crescem mais, os órgãos tornam-se débeis e não funcionais, cumprindo o destino de todos os mortais, ao dar expressão aos gérmens da morte que todas as criaturas possuem desde sempre. As causas externas que vão contra a natureza e causam as doenças podem precipitar, mais ou menos, a morte, tornando-a diferente de indivíduo para indivíduo” (Paúl, 2007, p. 23).

² São muito os livros da Bíblia que fazem referência à velhice. No Velho Testamento, em Géneses, 25:7, refere que Abraão viveu 175 anos e Sara, sua mulher, viveu 127 anos (Géneses, 23:1). Nesse mesmo livro, (6:3) diz que o espírito não contenderá para sempre com o homem porque ele também é carne e os seus dias serão 120 anos. O livro de Salmos, por exemplo, e em Eclesiastes (12:1), faz referência à velhice ao dizer que, os mais novos devem preparar-se para a velhice e para a morte.

Gomes e Viegas (2007) dizem que Aristóteles e Aristo de Ceos foram alguns dos autores mais influentes cujos trabalhos são hoje melhor conhecidos. Dizem que o culminar da tradição reflexiva e moralizante de pensar a velhice é ilustrado por conversação entre Sócrates e Cephalus presente em “A República de Platão”, que influenciou os escritos da Antiguidade sobre este tema, como o trabalho de Cícero “se encontra a primeira formulação e refutação dos pontos de vista correntes contra a velhice (ausência de prazeres físicos ou o abuso dos velhos pela família, por exemplo) juntamente com a ideia moral de acordo com qual a forma como se vive *na* e a velhice depende mais do caráter e do comportamento de cada um do que de circunstâncias externas” (Powell, 1988, p. 24-25 citado por Viegas & Gomes, 2007, p. 27).

(Cabral, *et. al* 2013, p. 239) afirmam que “o declínio gradual do estado de saúde é o fator mais frequentemente associado à idade e, porventura, o mais condicionante do processo de envelhecimento, em particular se a situação de doença for crónica e múltipla, e se provocar incapacidades físicas e psicológicas que afetem o quotidiano das pessoas mais velhas e a sua autonomia”. Ainda diz que diversos fatores podem contribuir para um melhor estado de saúde e para a forma como se é percebido bem como o bem-estar e um sentimento de maior felicidade.

Segundo Pimentel (2001, p. 53) “a forma como se envelhece e a maior ou menor valorização que é dada a esse processo depende mais das sociedades humanas do que da natureza. Consoante as épocas e as culturas e, consoante os modos de vida e os meios científicos, médicos e tecnológicos, assim varia o modo como envelhecemos”. A autora diz que [mudam-se os tempos, mudam-se os conceitos] a definição do que é uma pessoa idosa é extremamente difícil e geralmente imprecisa.

“A velhice é considerada como a última idade da vida, cujo início fixamos no sexagésimo ano, mas que pode ser mais ou menos avançada ou retardada, segundo a constituição individual, o género de vida e uma série de outras circunstâncias” (Bernardo 1994, p. 13 citado por Vieira da Silva, 2011, p. 13). Para Rosa (2012), no envelhecimento individual distingue-se duas situações: o envelhecimento cronológico e o envelhecimento biopsicológico. Ainda refere que “o envelhecimento biopsicológico, sendo um reflexo do envelhecimento cronológico, é diferente deste (...) vivido por cada indivíduo de forma diferente” (Rosa, 2012, p. 20). Não se sabe ao certo quando se inicia a «velhice». A velhice é uma fase da vida, um processo evolutivo que termina, quando a

pessoa perece. “A velhice é um “estado de espírito”, pois não depende da idade cronológica ou de outros marcadores de velhice” (Neri, 2001 & Baldessin, 2002 citado por Luz & AmatuZZi, 2008, p. 306).

A velhice é mais uma etapa da vida, considerada como a última, e por isso deve ser vivida com mais intensidade sendo o reflexo de todas as outras vividas anteriormente. Para Remi Lenoir (1988) citado por Fernandes (1997, p. 12) é “uma categoria cuja delimitação resulta do estado (variável) das relações de força entre as classes e das relações entre as gerações, isto é, da distribuição do poder e dos privilégios entre as classes e entre as gerações”.

1.2. Envelhecimento Ativo

De acordo com Madeira (2013) a Organização Mundial da Saúde (OMS) define envelhecimento ativo como “o processo de otimização de oportunidades de saúde, participação e segurança, com o fim de melhorar a qualidade de vida das pessoas à medida que envelhecem” (OMS, citado por Madeira *et al*, 2013, p. 24). Para (Rosa 2012, p. 61) “a ideia de «envelhecimento ativo» centra-se nas idades avançadas, deixando praticamente os conteúdos de todas as outras fases intactos”.

2012, foi designado pela União Europeia como o Ano Europeu do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade entre as Gerações. Desta forma pretendia-se promover as sinergias entre este ano e os outros anos europeus Ano Europeu do Combate à Pobreza e à Exclusão Social (2010) e Ano Europeu das Atividades de Voluntariado que Promovam uma Cidadania Ativa (2011) baseando-se no legado desses anos anteriores (Decisão 940/2011/EU do Parlamento Europeu e do Conselho). Ainda refere que é necessário Promover ativamente a igualdade de oportunidades e fomentar a participação ativa dos cidadãos desenvolvendo a integração e promovendo a economia. Defende a promoção do envelhecimento saudável para todos, em especial, para os mais velhos, apoiando a sua vitalidade e dignidade, garantindo o acesso a cuidados de saúde adequados e de alta qualidade, a cuidados de longa duração e a serviços sociais e desenvolvendo iniciativas que promovam a prevenção dos riscos para a saúde associados ao envelhecimento.

Perista & Perista (2012, p. 12) defendem que o envelhecimento é um processo contínuo e que as estratégias para promover um envelhecimento ativo devem, por um lado,

potenciar as capacidades ao longo do ciclo de vida das mulheres e dos homens e, por outro, devem aproveitar as valias de todas as pessoas em qualquer idade, passando nemeadamente pela revalorização e reconhecimento social de cada pessoa.

É importante salientar que o fator da felicidade, mesmo sendo subjetivo, assim como o bem-estar, também contribui de forma significativa para um bom envelhecimento ativo. AmatuZZi & Luz (2008), num estudo intitulado “Vivências de felicidade de pessoas idosas” tinham como objetivo conhecer e descrever os aspetos emocionais e cognitivos das vivências de felicidade de pessoas idosas. Nesse estudo puderam constatar através de análise fenomenológica que os momentos de felicidade estão relacionados ao contato com a família e com o social, à autonomia e à capacidade para trabalhar.

Para Viegas & Gomes (2007) existe uma «glamourização da velhice», pelo qual os marcadores são reinvestidos com novos significados³, num primeiro modelo de envelhecimento ativo «juventude eterna». “A redescrição da velhice é realizada, neste modelo, através da reconstrução dos corpos e através da negociação dos seus marcadores e ritmos de envelhecimento. O corpo envelhecido não se encontra mais aprisionado por um único destino. O envelhecimento passa a ser um processo em aberto, negociável, que pode ser retardado” (Viegas & Gomes 2007, p. 39).

Ainda referem que o envelhecimento mesmo como processo aberto, não poderá centrar-se unicamente no corpo: se as características de um corpo jovem forem os únicos parâmetros de reconstrução, o envelhecimento adia-se, mas não é *redescrito* nem adquire novos significados. A sua redescrição deverá, igualmente, passar pelas dimensões mentais, comportamentais e relacionais. E é este o ponto central do segundo modelo de envelhecimento ativo: o modelo da capacitação. “O modelo da capacitação tem por objetivo contrariar os processos de *despessoalização* que afetam os idosos de maneiras diferenciadas. O desafio consiste em encontrar formas que possibilitem a emancipação dos indivíduos, (re)colocando-os em arenas sociais significativas, seja mediante o trabalho – através, por exemplo, da ideia de uma segunda carreira (...) -, seja através do voluntariado ou do ativismo – permitindo o envolvimento ativo na comunidade -, seja através do lazer ou do consumo. A principal proposta deste modelo

³“O modelo de «juventude eterna» defende a centralidade do corpo nos processos de construção identitária e das imagens sobre o envelhecimento” (Feathertone; Wernick, 1995; Feathertone; Helpwoeth, 1996 *in* Viegas & Gomes, 2007:37). Reconhecimento do idoso como consumidor.

é, assim, o alargamento do conceito de produtividade para além da esfera do trabalho remunerado” (Mishara e Riedel, 1984 citado por Viegas & Gomes 2007, p. 39).

Segundo Ferreira (2015, p. 185)

“Apesar de acompanhar o envelhecimento, a redução da capacidade funcional não deve definir o envelhecimento e muito menos justificar a exclusão dos idosos da vida social, que os remete para uma limitada sociabilidade familiar ou de vizinhança, senão mesmo e não raramente, para situações de completa solidão social ou, então, para instituições de acolhimento desligadas dos processos de participação coletiva”.

O modelo de envelhecimento ativo conforme preconizado pela OMS depende, assim, de uma diversidade de fatores designados de “determinantes”, os quais são de ordem pessoal (fatores biológicos, genéticos e psicológicos), comportamental (estilos de vida saudável e participação ativa no cuidado da própria saúde), económica (rendimentos, proteção social, oportunidades de trabalho digno), do meio físico (acessibilidade a serviços de transporte, moradias e vizinhança seguras e apropriadas, água limpa, ar puro e alimentos seguros), sociais (apoio social, educação e alfabetização, prevenção de violência e abuso), e ainda relativos aos serviços sociais e de saúde de que as pessoas beneficiam (orientados para a promoção da saúde e prevenção de doenças, acessíveis e de qualidade⁴ (Ribeiro & Paúl, 2011). De acordo com os autores

“Cada um dos determinantes do envelhecimento ativo desdobra-se em inúmeros aspetos, de onde têm emergido sobretudo políticas a implementar pelos governos e instituições e, sendo certo que a nível individual o envelhecimento ativo deve ser fomentado através de ações capazes de dotar as pessoas de uma tomada de consciência acerca do poder e controlo que têm sobre sua vida, a promoção de mecanismos adaptativos, de aceitação e de autonomia assumem-se como uma prioridade” (Ribeiro & Paúl 2011, p. 2).

Com base numa estrutura criada pela OMS, os três pilares da estrutura política para o Envelhecimento Ativo são: Saúde, Segurança e Participação Social.

Os autores remetem o conceito de “ativo” para

⁴ Excerto retirado na íntegra de Paúl & Ribeiro 2012, pág. 2.

“Uma participação e envolvimento nas várias questões sociais, culturais económicas, civis e espirituais, e não apenas à capacidade de estar fisicamente ativo ou de fazer parte da força de trabalho, esta nova forma de entender e perspetivar o envelhecimento enfatiza a importância de as pessoas perceberem o seu potencial para a promoção do seu bem-estar e, sobretudo, da sua qualidade de vida” (Ribeiro & Paúl 2011, p. 2).

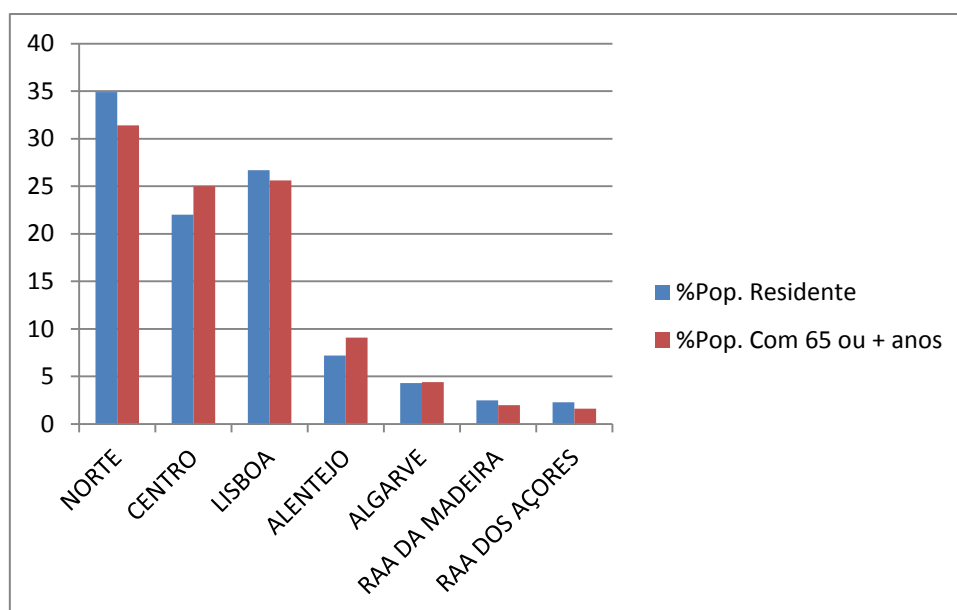
Defendem que o mais consensual no que toca a qualidade de vida e a saúde dos mais velhos seria uma aposta na manutenção da autonomia física, psicológica e social, que os idosos estejam integrados em sociedades seguras e que assumam uma cidadania plena. Para Agich (2008, p. 32) “a autonomia refere-se a um amplo conjunto de qualidades geralmente, ainda que não universalmente, consideradas com aprovação. A autonomia é considerada equivalente à liberdade, seja ela positiva ou negativa”. Corresponde “ao autogoverno, à autodeterminação, à liberdade da vontade, à dignidade, à integridade, à individualidade, à independência, à responsabilidade e ao autoconhecimento” (Isaiah Berlin 1969, pp. 118-172 citado por Agich 2008, p. 32). Ou seja, este autor quer realmente dizer que seria melhor reconhecer que o significado de autonomia é irremediavelmente dependente do contexto. Porque a confiança em si refere-se à capacidade de prover as próprias necessidades. No processo de envelhecimento, porém, a dependência começa com a diminuição dos poderes de confiança em si, o problema não é com a confiança em si como tal, mas antes com o facto de que a confiança em si define o valor individual.

1.3. População Idosa em Portugal

Em 2006, a população idosa representava 17,3% da população total sendo que a população com 80 e mais anos de idade representava 4,1% da população total. Aqui, a essa data, se falava que, nos próximos 25 anos o número de idosos poderia ultrapassar o dobro do número de jovens (200 idosos por cada 100 jovens em 2033)⁵. Informações recolhidas do Instituto Nacional de Estatística INE (2012) afirmavam que em 2011 a população idosa (com 65 e mais anos), era de 2.023 milhões de pessoas, o que representava cerca de 19% da população total. Declarando ainda que, mais de um milhão e duzentos mil idosos viviam sós ou em companhia de outros idosos.

⁵ www.ine.pt acedido em 05-11-2015

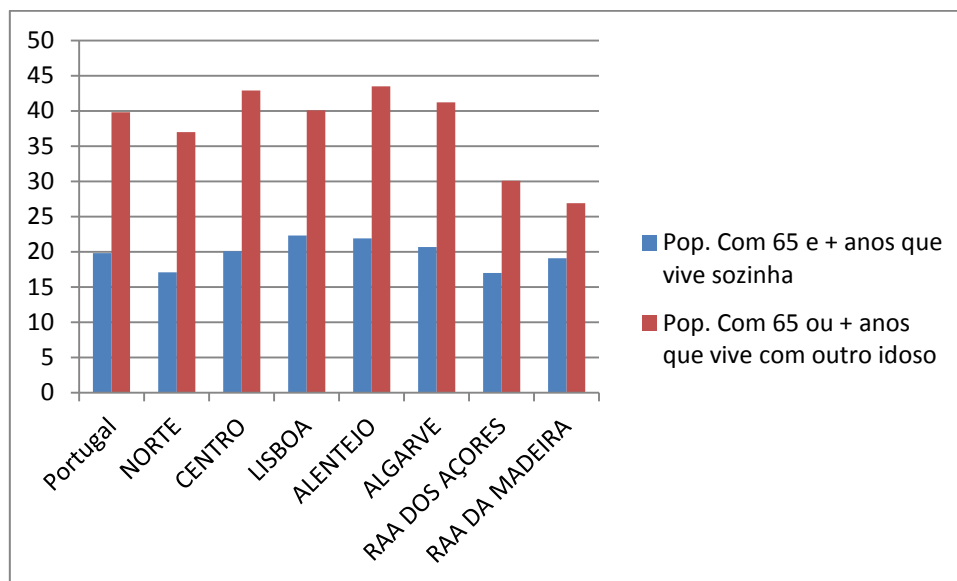
Gráfico 1: % População Residente e população com 65 e + anos em 2011



Fonte: INE (2012)

Convém referir que no gráfico apresentado o importante para este trabalho é a zona Centro que detinha 22% de população residente e 25% de população com 65 e mais anos. Segundo Vieira (2014), além do aumento no número de idosos, verifica-se também, um aumento no número de idosos mais idosos, os que alguns autores têm vindo a chamar de 4ª idade. Outros estudos mais atualizados apresentam perspetivas mais além no que toca a população idosa com valores sempre a aumentar. Segundo Rosa (2012), Portugal é atualmente, um dos países mais envelhecidos do espaço europeu e, como tal, do mundo. Em 2060 a população portuguesa será bem mais envelhecida do que hoje e o número de pessoas com 65 e mais anos poderá ser quase o triplo do número de jovens. “Para o aumento da percentagem da população idosa contribuirá sobretudo o aumento da proporção da população mais idosa, com 80 e mais anos de idade, [espera-se um aumento do índice de envelhecimento da população]. Tal resulta da combinação de um decréscimo esperado da população jovem em simultâneo com um aumento da população idosa” INE (2007, p. 1).

Gráfico 2: % de população com 65 e + anos que vive só e população com 65 e + anos a viver com outro idoso



Fonte: INE (2012)

O número de pessoas idosas a viver só aumentou 29% em Portugal, na última década. O número de idosos a viver exclusivamente com outros idosos registou crescimento de 28%. Através dos dados contidos no gráfico é possível perceber que a zona Centro tinha 20,1% de idosos a viverem sós e 42,9% idosos a viverem com outro idoso.

Em Portugal mais de um milhão e duzentos mil idosos vivem sós ou em companhia de outros idosos⁶. Segundo o INE (2012) cerca de um terço dos idosos encontram-se na região Norte (31,4%), seguida pelas regiões Centro (25,9%) e Lisboa (25,6%) e, em termos nacionais, a distribuição da população com 65 ou mais anos apresenta um padrão semelhante ao da população residente. Para o INE (2012) o aumento da esperança média de vida, a desertificação e a transformação do papel da família nas sociedades modernas terão contribuído para explicar as mudanças observadas e as diferenças que se verificam entre as regiões do país.

1.4. Solidão na Pessoa Idosa

As pessoas idosas estão sujeitas a vários tipos de riscos e vulnerabilidades estando estas sozinhas ou em companhia de outra pessoa também idosa, por isso é necessário cuidar e analisar esses riscos a que estão sujeitas. Muitos vivem de forma autónoma até muito

⁶Cerca de 12% da população residente e de 60% da população idosa vive só (400964) ou em companhia exclusiva de pessoas também idosas (804577), refletindo um fenómeno cuja dimensão aumentou 28% ao longo da última década. Fonte: INE, 03 de fevereiro de 2012.

tarde (90 e mais anos) com visitas regulares dos filhos e, apoiando-se uns nos outros. “Viver é viver “com” e quando a outra [pessoa] parte, simbólica ou realisticamente, a solidão pode instalar-se e provocar o desânimo e o próprio gosto pela vida” (Vieira, 2014, p. 113). Alaphilippe & Billy (2014) dizem que com o envelhecimento são outros os problemas que se colocam, nomeadamente quanto às relações entre as gerações, pois os muito idosos, já com cerca de 90 anos entram num período de forte dependência e já não podem contar com os filhos que, por sua vez, com cerca de 60 anos não reúnem condições para os acolher no quadro familiar.

“Seja a que nível for da existência e dos sentimentos, de facto observa-se, mais cedo ou mais tarde, no curso da vida, concretamente numa sociedade como a portuguesa, algo que se poderia designar como uma «desvinculação dos laços pessoais e sociais»” (Ferreira 2015, p. 189). Este autor afirma que, com a chegada da “grande idade”, verifica-se uma diminuição do tamanho da rede seguido de uma restrição ao círculo familiar e uma frequência menor de contactos interpessoais.

Segundo Paúl (2012), a solidão é tema de grande relevância no processo de envelhecimento, as pessoas mais velhas afastam-se do contexto de trabalho que preenchia grande parte das suas vidas, passam pela morte dos seus pares e sofrem outras perdas relacionadas com a idade que podem desencadear sentimentos de solidão. “O sentimento de solidão tem consequências negativas no bem-estar subjetivo, e na saúde física mental das pessoas” (Paúl 2012, p. 33). Não existindo uma definição universal de solidão, no entanto, de forma geral, “corresponde a uma privação percebida do contacto social, a falta de pessoas disponíveis ou dispostas a partilhar experiências sociais e emocionais, um estado no qual os indivíduos têm o potencial para interagir com os outros mas não o fazem, ou uma discrepância entre a interação real com os outros e a desejada” (Victor *et al.* 2000; Gierveld, 1998 citado por Paúl 2012, p. 33).

Ainda assim, existe uma distinção entre solidão e isolamento social, vivenciados pelos mais velhos e nesse sentido (Paúl 2012, p. 33) alerta que

“A situação de isolamento social é uma condição de ausência de contactos sociais, provocada por condições objetivas do contexto social e físico em que as pessoas habitam, nomeadamente o residir em zonas remotas ou, no contexto urbano, não obstante haver pessoas por perto, não haver contactos, por ausência

de família ou esta ser inacessível, nem existirem redes informais de vizinhança que preste apoio (...).”

O sentimento de solidão pode resultar do isolamento social ou não decorrer dele. Para Vieira (2014), as redes relacionais são de grande importância na velhice. Sentir a presença das pessoas que nos rodeiam e que são significativas é uma necessidade humana. Quando isso não acontece a pessoa passa a viver só, sem contextos pessoas e instala-se a solidão. É importante salientar que também a passagem à reforma pode ser uma das causas de isolamento, pois é no contexto de trabalho que desenvolvemos relações sociais. “A relação com os outros pode ser mais ou menos bem vivida, mas é necessário com os colegas ou clientes nas profissões de serviços ou comerciais. O fim da vida ativa [pode] privar a pessoa, de forma súbita e radical, do conjunto dessas relações sociais” (Alaphilippe & Billy 2014, p. 21).

1.5. Discriminação, Crimes e Violência contra os Idosos

O aumento da longevidade acarreta uma série de riscos que podem comprometer a segurança e a independência dos mais velhos. “O envelhecimento acentua riscos, correlativos da idade, da vulnerabilidade do estado de saúde; do isolamento social e da solidão propriamente dita; da dependência não só física e mental, como em muitos casos económica também; e finalmente, da estigmatização, seja a discriminação excludente ou o preconceito paternalista, condescendente e minimizante, em relação aos chamados «velhos»” (Ferreira 2015, p. 185).

Segundo Dias (2005) durante muito tempo acreditamos que a velhice era altamente valorizada e reconhecida nas sociedades tradicionais. A velhice, apesar de significar fonte de poder e valorização, significava também impotência e inutilidade. “O mau trato de idosos e o seu isolamento social não é, portanto, um fenómeno exclusivo das sociedades industrializadas. A figura social e cultural da velhice tem sido diferentemente construída ao longo das diversas épocas socio históricas” (Dias, 2005, p. 251). Para esta autora a percepção social de falta de poder por parte dos idosos e a desvalorização a que são frequentemente alvo, alimentam processos de intimidação e de mau trato. Salienta que o mau trato aos idosos só foi reconhecido como prolema social nos anos 80 e quanto a violência contra as mulheres idosas ainda foi mais tardio sendo omissa até os anos 90. Apesar de inúmeras dificuldades de definições do conceito de

mau trato de idosos é hoje reconhecido como problema social “o conceito de mau trato de idosos se refere a um comportamento destrutivo, dirigido a um adulto idoso, que ocorre num contexto de confiança e cuja frequência (única ou regular) não só provoca sofrimento físico, psicológico e emocional, como representa uma séria violação dos direitos humanos” (Dias 2005, p. 262).

Existem vários tipos de mau trato contra a pessoa idosa podendo ser abuso físico, psicológico, material e negligência. Para além dos maus tratos, as pessoas idosas também podem ser vítimas de outro tipo de “inferiorização”, associada a formas de discriminação “idadistas” (Marques, 2011). “Em termos gerais, o idadismo refere-se às atitudes e práticas negativas generalizadas em relação aos indivíduos baseadas somente numa característica – a sua idade” (Marques 2011, p. 18). Segundo a autora as atitudes idadistas em relação às pessoas mais velhas assumem três componentes essenciais, a começar por estar associada às crenças ou aos estereótipos que temos em relação ao grupo das pessoas idosas, a tendência para percebermos todas as pessoas de uma determinada idade como um grupo homogéneo, caracterizado muito frequentemente, por traços negativos, como por exemplo, incapacidade e doença. Segundo, as atitudes idadistas estão relacionadas com o preconceito ou os sentimentos que temos em relação a este grupo etário, sentimento de desdém em relação ao envelhecimento e às pessoas mais velhas e por vezes assumem formas disfarçadas como piedade e paternalismo. Por fim, uma componente mais comportamental que está relacionada com os atos afetivos de discriminação em relação às pessoas idosas por exemplo o abuso, e os maus tratos sendo este grupo etário vítima.

Sobre este aspeto se pronuncia Agich, (2008) que utiliza o termo como «idosismo» ao dizer que este é um processo que envolve a estereotipação e a discriminação sistemática de pessoas apenas porque são idosas, como o racismo e o sexismo fazem com a cor e género. “As pessoas idosas são caracterizadas como senis, rígidas no pensamento e no modo de ser, e antiquadas na moralidade e nas habilidades” (Agich 2008, p. 110). Ainda num ponto de vista negativista da sociedade atual “o idosismo permite às gerações mais jovens ver as pessoas mais velhas como fundamentalmente diferentes delas mesmas, de modo que sutilmente deixam de identificar-se com os idosos como seres humanos” (Butler, 1975 citado por Agich 2008, p. 110).

Ferreira (2015) afirma que é contrário aos valores democráticos aceitar a exclusão ou a marginalização dos idosos, ou ainda definir a velhice como uma condição social de dependência. Um estudo apresentado pelo Instituto do Envelhecimento (IE), sobre o preconceito e discriminação das pessoas mais velhas demonstrou que Portugal encontra-se entre os países que mais consideram a discriminação com base na idade. De acordo com os dados apresentados no estudo, Portugal está entre os países que mais consideram a discriminação grave ou muito grave 61%, perdendo somente para a França com 67,7%, o Reino Unido com 63,7% e a Roménia com 63,2%. Na comparação dos dados nesse estudo foi verificado que em Portugal “o idadismo é mais frequente contra os idosos do que contra os jovens, contrariando a tendência europeia que é principalmente idadista em relação aos jovens” (IE 2011, p. 2).

“Aos grupos idosos assiste o direito efetivo de representação e de participação social e política. Reposicionar o idoso no conjunto do sistema de relações intergeracionais constitui um imperativo democrático e um desafio político que as sociedades envelhecidas enfrentam. Mas representa igualmente um desafio aos direitos humanos” (Ferreira 2015, p. 186). O processo de envelhecimento obriga a que as pessoas avancem com a consciência de que poderão ser marginalizadas rompendo assim laços sociais e por sentirem-se rejeitadas e isoladas.

Segundo a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV) “ao envelhecimento está associado o fenómeno do crime de violência praticado contra as pessoas idosas” (APAV 2010, p. 41). A associação afirma ainda que durante muito tempo as atenções estiveram sobretudo voltadas para as crianças e as mulheres não dando muita importância a outras questões como a violência doméstica ou violência sexual. “A literatura sobre violência doméstica anterior aos finais da década de 80 e início da de 90 é relativamente escassa quanto a pessoas idosas vítimas, mesmo sendo mulheres”. A Lei 59/2007 estabelece a pena contra violência doméstica, no Artº 152, alínea d) refere a idade ou a dependência.

De acordo com a APAV a violência pode ser definida como “o uso intencional da força física ou do poder, real ou em ameaça, contra si próprio, contra outra pessoa, ou contra um grupo ou uma comunidade, que resulte ou tenha grande probabilidade de resultar em lesão, morte, dano psicológico, deficiência de desenvolvimento ou privação” (OMS 2002, citado por APAV 2010, p. 44).

“A violência contra as pessoas idosas terá relação com mudanças observadas ao nível dos valores sociais e particularmente com a alteração do estatuto dos mais velhos nas sociedades atuais. Antes, gozavam de reconhecimento social, de respeito e de poder. Eram possuidores de uma particular forma de conhecimento – a sabedoria, ou o conhecimento provado ou adquirido por toda uma experiência de vida” (APAV 2010, pp. 43-44).

Nesse sentido Pimentel (2001, pp. 55-56) também refere que “é em função do tipo de valores e de práticas que cada sociedade defende que se atribui maior ou menor importância ao papel do idoso. Assim, em sociedades mais conservadoras e tradicionais, o conhecimento e experiência dos mais velhos são enaltecidos enquanto que em sociedades em que se cultiva a beleza, a vitalidade, a juventude, ou o materialismo a velhice é sinônimo de incapacidade e rejeição” Também Rosa (2012) refere que a velhice terá sido, por vezes muito valorizada nos primórdios da Humanidade e, talvez devido a esperança de vida ser tão reduzida nesse tempo, acabando por constituir uma situação rara ou por esse momento da vida estar associado a experiência e a sabedoria, úteis para guiar os mais novos na caça, na guerra ou na agricultura e na pastorícia.

A APAV (2010, pp.43-44) salienta que “terá também relação com um desnivelamento entre realidades como o aumento da esperança média de vida; os avanços médicos e farmacêuticos; as alterações demográficas e sociais não acompanhadas da criação de recursos necessários para dar resposta às novas necessidades que foram surgindo”. Ainda refere que será, também, uma realidade multicausal, não implica somente a fatores sociais mas fatores culturais, familiares e individuais. Afirma também que estudos realizados em diferentes culturas e estudos comparativos entre países demonstram que qualquer pessoa idosa pode ser vítimas, independentemente do seu nível sociocultural, etnia ou religião APAV (2010). De acordo com essa associação não é fácil identificar quando as pessoas idosas são vítimas, sobretudo se for em contexto de violência doméstica ou de violência em instituição – pode estar oculto pelos seus protagonistas: pelos agressores e também pelas próprias vítimas.

Muitas vezes os idosos sofrem em silêncio violência doméstica pelos que estão mais próximos acabando por não denunciar por sentirem medo de represálias ou mesmo de ficar só. “A criminalidade contra os idosos que é participada representará tão-somente a ponta do iceberg, pois também aqui o que se passa dentro das famílias ou no seio das

instituições é escondido, coberto pelo segredo ou pelo medo de represálias” (Costa 2007, p. 12 citado por Dinis 2012, pp.7-8).

Uma sociedade informada e cooperante pode contribuir de forma ativamente para ajudar a prevenir essa realidade vivida por muitos idosos em vários contextos sociais. Importa mencionar que existem procedimentos específicos para investigar e tratar os casos de violência doméstica e de violência contra as pessoas idosas, independentemente do contexto onde ocorra, familiar ou institucional. Em contexto de entrevista ao comandante do Destacamento Territorial de Tomar, foi narrado o procedimento aplicado pela GNR quando se depara com uma situação de violência contra um idoso.

“No Comando Territorial, nós temos um Núcleo que se chama NIAVE (Núcleo de Investigação e Apoio à Vítimas Específicas) que por norma, tratam essencialmente do quê? Violência Doméstica. Se tratam de violência doméstica, nós, e isso não acontece com muita frequência, mas nós temos essa capacidade e essa interligação de encaminharmos esse caso concreto pelo que se trata de algum género de um ilícito criminal contra um determinado idoso e encaminhá-lo para este núcleo especializado de vítimas específicas (pode às vezes não ser só idosos mas crianças também). Os casos mais sensíveis, esse núcleo avoca para eles porquê têm uma outra formação e tratam as coisas de uma outra maneira e, portanto, nós podemos fazer essa interligação: da estrutura dos programas especiais (porque estes pertencem a estrutura de investigação criminal) com a estrutura da investigação criminal, se estivermos a falar de ilícitos criminais. Um ilícito criminal pode ser uma ameaça constante, por exemplo as ameaças são um crime, ameaçar é crime! Portanto, podemos ter ameaças, podemos ter maus tratos, sendo que maus tratos é uma coisa diferente de violência doméstica, portanto há aqui uma série de tipologia de crimes que podem estar a ser exercida contra um idoso e que nós podemos fazer uma informação e, nesse caso é um “alto de notícia” e encaminhá-lo para ir a esse núcleo que vai tratar das coisas de uma outra forma e conjuga tudo: a parte documental e criminal e a parte do apoio ao idoso que eles fazem muitas da vezes”. (Comandante DTT)

A GNR trabalha em rede fazendo uso dos recursos existentes na comunidade para responder às diversas situações em que os idosos possam estar vulneráveis. Dependendo do tipo de situação em que o idoso se encontra, são acionados como o apoio da Guarda os meios adequados à situação específica, assim, podem recorrer à Segundo a Segurança Social, através da Rede Social que é um Programa que incentiva os organismos do setor público (serviços desconcentrados e autarquias locais), instituições solidárias e outras

entidades que trabalham na área da ação social, com objetivos e esforços para prevenir, atenuar ou erradicar situações de pobreza e exclusão e, promover o desenvolvimento social local através de um trabalho em parceria⁷. De acordo com a Segurança Social, o seu trabalho deve permitir uma maior adequação e melhoria da qualidade dos serviços prestados aos cidadãos de um modo geral e, particularmente, àqueles que se encontram em situação de vulnerabilidade⁸.

Os objetivos da Rede Social assentam no trabalho de parceria alargada, efetiva e dinâmica, visa o planeamento estratégico da intervenção social local, que articula a intervenção dos diferentes agentes locais para o desenvolvimento social sendo uma plataforma de articulação de diferentes parceiros públicos e privados que tem por objetivos combater a pobreza e a exclusão social e promover a inclusão e coesão sociais.

“A nível do município existem várias comissões e a Guarda está presente nelas todas, e existe uma que nem chamamos comissão é o Concelho CLASO (Concelho Local de Ação Social de Ourém) que integra por norma todos os agentes da rede social e aí debatem-se estratégias, procedimentos, fala-se sobre determinados procedimentos ou situações que chamem mais a atenção, ocorrências mais complicadas e mais sensíveis e nós debatemos isso tudo também no CLASO por norma é dirigido por um vereador da Câmara, informalmente” (Comandante DTT)⁹.

1.6. A GNR e o Programa Apoio 65 – Idosos em Segurança

A Lei 53/2008, no Artº 1º define que Segurança Interna “é a atividade desenvolvida pelo Estado para garantir a ordem, a segurança e a tranquilidade pública, proteger pessoas e bens, prevenir e reprimir a criminalidade e contribuir para assegurar o normal funcionamento das instituições democráticas, regular exercício dos direitos, liberdades e

⁷ <http://www4.seg-social.pt/rede-social> site da Segurança Social atualizado em 07 de novembro de 2014, acedido em 04 de novembro de 2015.

⁸ A Rede Social surge no contexto de afirmação de uma nova geração de políticas sociais ativas, baseadas na responsabilização e mobilização do conjunto da sociedade e de cada indivíduo para o esforço de erradicação da pobreza e da exclusão social em Portugal. Foi criada através da Resolução do Conselho de Ministros Nº 197/1997, de 18 de Novembro, e da Declaração de Retificação Nº 10-O/1998. Posteriormente foram publicados o Despacho Normativo Nº 8/2002, de 12 de fevereiro e, o Decreto-Lei Nº 115/2006, de 14 de junho.

⁹ “O CLASO é um órgão local de concertação e congregação de esforços, funcionando como um espaço privilegiado de diálogo e análise dos problemas, visando a erradicação ou atenuação da pobreza e exclusão social pela promoção do desenvolvimento social local”. Regulamento Interno do CLASO da Câmara Municipal de Ourém. <http://www.cm-ourem.pt/index.php/documentos-de-apoio.html>

garantias fundamentais dos cidadãos e o respeito pela legalidade democrática”. E, no Artº 6º que refere a coordenação e cooperação das Forças de Segurança: “as Forças e os Serviços de Segurança exercem a sua atividade de acordo com os princípios, objetivos, prioridades, orientações e medidas da política de segurança interna e no âmbito do respetivo enquadramento orgânico”.¹⁰ “Em Portugal, entre as Polícias, Forças e Serviços de Segurança com responsabilidades pela segurança interna, encontramos a GNR, que tal como consta da sua própria Lei Orgânica¹¹, tem por missão “(...) no âmbito dos sistemas nacionais de segurança e proteção, assegurar a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos, bem como colaborar na execução da Política de Defesa Nacional, nos termos da Constituição e da Lei” (Barreiros 2012, p. 15).

Pela sua natureza e polivalência, a GNR encontra o seu posicionamento institucional no conjunto das Forças Militares e das Forças e Serviços de Segurança, sendo a única Força de Segurança com natureza e organização militares, caracterizando-se como uma Força Militar de Segurança¹². Para Barreiros (2012) a GNR, também designada Guarda, de forma mais abreviada, (...), é uma instituição cuja atribuição principal se centra na prestação de um Serviço Público de Segurança.

No Artº 1º da Lei 63/2007 diz que 1- “a Guarda Nacional Republicana, adiante designada por Guarda, é uma força de segurança de natureza militar, constituída por militares organizados num corpo especial de tropas e dotada de autonomia administrativa. 2 - A Guarda tem por missão, no âmbito dos sistemas nacionais de segurança e proteção, assegurar a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos, bem como colaborar na execução da política de defesa nacional, nos termos da Constituição e da Lei”.

A GNR possui um Núcleo de Programas Especiais onde estão integrados vários programas para dar respostas às várias necessidades emergidas na sociedade. Para Sónia Machado (2011), foi através dos Núcleos de Programas Especiais que a Guarda Nacional Republicana adotou e põe em prática a nova filosofia de policiamento, denominado de Policiamento de Proximidade e Segurança Comunitária.

¹⁰ Lei 53/2008 de 29 de agosto

¹¹ Lei 63/2007 de 06 de novembro (Lei Orgânica da GNR)

¹² Informação retirada na íntegra do site da GNR www.gnr.pt acedido em 07-11-2015.

Segundo o Comandante do Destacamento Territorial de Tomar (DTT), em 2007 foi criada uma Norma de Execução Permanente (NEP)¹³

“Para dar respostas mais próximas a essas necessidades, sendo que, em 2011, foi estabelecida com mais rigor conseguindo assim melhorar as competências, prolongar e evoluir. “Os Programas de Policiamento de Proximidade advêm de uma necessidade que foi sentida por parte das Forças de Segurança em começar a especializar-se em determinadas matérias”¹⁴.

“O Policiamento de Proximidade em Portugal, à imagem do que acontece noutros países, tem como principal meta reduzir a criminalidade e aumentar o sentimento de segurança do cidadão” (Dias, 2008 citado por Barreiros, 2012, p. 19). Também tem como objetivo principal a tentativa de aproximação entre a polícia e os cidadãos. Assim a GNR apresenta como *slogan* de suas atividades: “UMA FORÇA, HUMANA, PRÓXIMA E DE CONFIANÇA indo ao encontro das necessidades humanas, sentidas pela população idosa.

“Cuidar dos seres humanos é, em primeiro lugar, estabelecer uma relação humana, o que implica considerar o “outro” como diferente, com uma carga social, familiar e cultural que lhe é específica, reconhecendo-o na sua dimensão global” (Pestana, 1995, citado por Vieira, 2014, p. 109). Tendo em consideração que a criminalidade é um fenómeno demasiado complexo para que as Forças de Segurança consigam por si só desenvolver uma resposta adequada, procura-se desenvolver parcerias com outras instituições e levar o cidadão a colaborar na sua própria segurança Copeto (2011a) citado por Barreiros (2012).

Segundo Barreiros (2012), ao longo das últimas décadas houve uma acelerada evolução da realidade social portuguesa e que obrigou a repensar as questões da segurança. “Percebe-se, então que o tradicional modelo de policiamento meramente repressivo, em que apenas importava o número de autos, não era mais suficiente para dar resposta aos novos padrões de criminalidade. Por outro lado, aliado ao ritmo alucinante de desenvolvimento tecnológico e a um maior acesso à informação, o cidadão estava mais

¹³Conforme Artº 5º do Despacho 10393/2010 “os comandos farão publicar Normas de Execução Permanente [NEP] que detalhem, quando necessário, as determinações regulamentares, ajustando-as ao escalão de comando respetivo”.

¹⁴ Comandante DTT em contexto de entrevista.

esclarecido sobre os seus direitos e tornava-se a cada dia mais exigente para com as Forças de Segurança, vistas como último garante dos seus direitos, liberdades e garantias” (Copeto, 2011a, p. 48 citado por Barreiros 2012, p. 15).

De acordo com o comandante (DTT), foi também uma percepção que a Guarda foi tendo ao longo do tempo e que também foi acompanhado desse sentimento de necessidade por parte do Ministério da Administração Interna (MAI), que começou a olhar para os projetos de Policiamento de Proximidade e de Segurança Comunitária de uma outra forma.

“Porque por ventura, em determinadas alturas as Forças de Segurança sempre foram muito repressivas digamos assim. E não havia esse conceito e ainda estamos longe desse conceito que existe noutros países que é da Segurança Comunitária. Porque as pessoas têm de perceber que são um elo importante da garantia da segurança não são só os agentes da autoridade que fazem “segurança”, digamos assim, e começou-se a apostar nisso também. E por isso, e em paralelo, tanto quanto eu tenho conhecimento há aqui uma evolução juntamente com a PSP que também foram trabalhando nessas matérias nessas alturas também e até foram entregues meios às duas forças nomeadamente viaturas, e portanto, houve uma evolução paralela das duas forças também fruto da avaliação do MAI”.

Assim, orientados para estes problemas, surgiram alguns programas e, em 1998, foi criado o “Programa Integrado de Policiamento de Proximidade”, que tinha como objetivo reforçar os programas especiais já existentes, bem como impulsionar outros. Conforme Barreiros (2012) explica, em 1995 o termo “proximidade” surge nos discursos políticos e na terminologia policial, quando o MAI apresenta as cinco grandes ideias-chave para um programa de modernização “profissionalismo, civismo, transparência, proximidade e orientação para os problemas concretos dos cidadãos” (Moleirinho, 2009, p. 33 citado por Barreiros, 2012, p. 18). “Etimologicamente, a palavra “proximidade” surge do termo latino *proximitate*, podendo ser interpretada de variadas formas: redondeza, vizinhança, contiguidade, apresentando-se apenas, alguns dos possíveis sinónimos da palavra em causa” (Machado, 2011, p. 5).

Através de uma intensificação do patrulhamento e da presença policial, procura-se criar uma maior empatia e confiança com o cidadão. Esta proximidade permite à polícia recolher informação privilegiada acerca dos problemas concretos junto de quem por eles é afetado e que, por isso, melhor os conhece. “Contudo, mais do que responder aos problemas anseia-se por preveni-los, identificando os seus principais focos potenciadores, combatendo-os na sua origem e evitando que formas de criminalidade mais violenta e organizada emerjam no seio da sociedade” (Dias, 2008 citado por Barreiros, 2012, p. 19).

“Da necessidade de prestar um serviço de maior qualidade à sociedade, e integrados no modelo de Policiamento de Proximidade foi desenvolvido um conjunto de projetos, intitulado como Programas Especiais. Cada um destes projetos surgiu da necessidade de fazer face aos problemas em concreto de diferentes grupos da comunidade considerados vulneráveis ou de risco” (Simão, 2009, citado por Barreiros, 2012, p. 22).

É importante referir que também “a Polícia de Segurança Pública (PSP) põe igualmente em prática estes Programas Especiais (PE), sendo eles de iniciativa ministerial, contudo adotaram um modelo de acordo com o Programa Integrado de Policiamento de Proximidade (PIPP)” (Machado, 2011, p. 1).

No *site* da GNR www.gnr.pt é apresentado este modelo onde são estabelecidas parcerias para a resolução de problemas (chamadas parcerias e mediação, integradas nos diversos programas que constituem a Segurança Solidária). A prevalência da dimensão preventiva na ação policial constitui um fator altamente dissuasivo dos comportamentos desviantes, investindo a Guarda na concretização de partenariados e de mediações com outros atores sociais, visando a redução dos níveis subjetivos e objetivos de insegurança local, bem como a eliminação dos focos geradores de atos ilícitos. A aliança existente entre as autarquias, os Serviços Sociais, a Guarda, e a comunidade em geral, é reconhecida como um mecanismo para combater as causas geradoras de comportamentos desviantes de natureza criminal, constituindo um exemplo do trabalho em equipa, o que vem permitir a obtenção de elevados ganhos de eficiência para todos

os interventores, principalmente para aqueles que são flagelados por sentimentos de insegurança¹⁵.

O modelo de Policiamento de Proximidade assenta numa filosofia e estratégia organizacional que permita à GNR trabalhar em conjunto com a comunidade no intuito de um mútuo apoio promover a satisfação e à resolução dos problemas da sociedade através de duas estratégias principais: Desenvolver e implementar novas formas de organização policial e novas técnicas de proximidade e visibilidade no relacionamento diário entre o guarda e o cidadão e estabelecer programas específicos focados em problemas concretos e naqueles em que os grupos sociais são mais vulneráveis.

Segundo Barreiros (2012) o primeiro programa a ser criado foi o programa Escola Segura, em 1996, através de portaria conjunta do ME e do MAI e que daria origem ao NES (Núcleo Escola Segura). Em 2007, surge a nova Lei Orgânica da GNR e, com esta, em 2009, é criada a Repartição de Programas Especiais, na Divisão de Emprego Operacional, da Direção de Operações, do Comando Operacional foi criado o Núcleo de Programas Especiais (NPE), uma estrutura que substituiria o Núcleo Escola Segura (NES), assumindo a mesma missão e competências. Em 2010, estes passariam a designar-se por Secção de Programas Especiais (SPE), mantendo-se na dependência direta do Comandante de Destacamento, mas passando a integrar, para além do NES, o Núcleo Idoso em Segurança (NIS) e o Núcleo Comércio Seguro (NCS), podendo vir a ser criados outros consoante as necessidades da respetiva Zona de Ação. A GNR possui 81 SPE sendo constituídas por núcleos.¹⁶ É importante salientar que apenas 3 são aqui referidos e o que importa para este trabalho é o NIS.

“Nós temos muitas ações durante o ano todo, há umas alturas em que temos com mais frequência e isso depois depende muito da época porque... em determinada altura do ano estamos mais empenhados numa coisa, noutra estamos em outra. Os Programas de Policiamento de Proximidade advêm de uma necessidade que foi sentida por parte das forças de segurança em começar a especializar-se em determinadas matérias”.

(Comandante DTT)

¹⁵ <http://www.gnr.pt> acedido em 07/11/2015

¹⁶ Conforme organograma apresentado, na Secção de Programas Especiais, as siglas NES corresponde – Núcleo Escola Segura; NIS corresponde - Núcleo Idoso em Segurança e NCS corresponde - Núcleo Comércio Seguro.

Figura 1: Organigrama da Secção dos Programas Especiais



Fonte: *site* da GNR accedido em 07/11/2015

A Secção de Programas Especiais da GNR é uma medida que partiu “da necessidade de prestar um serviço de maior qualidade à sociedade, e integrados no modelo de Policiamento de Proximidade já referido, foi desenvolvido um conjunto de projetos, intitulado como Programas Especiais. Cada um destes projetos surgiu da necessidade de fazer face aos problemas em concreto de diferentes grupos da comunidade considerados vulneráveis ou de risco” (Simão, 2009, citado por Barreiros 2012, p. 22). Conforme afirmou o comandante DTT:

“Essa necessidade foi sentida por parte das Forças de Segurança em começar a especializar-se em determinadas matérias, porque antes não havia essa necessidade. As patrulhas que andavam na rua deparavam-se com todo o tipo de situações, ou seja, eram puro e simplesmente generalistas, tratavam de tudo. Nós temos especialistas na área dos Programas Especiais, nós temos especialistas da área por exemplo do Ambiente e temos especialistas na Investigação Criminal e, continuamos a ter as patrulhas generalistas que vão resolvendo tudo”.

No âmbito de um Policiamento de Proximidade e Segurança Comunitária um dos programas da GNR está direcionado para os idosos. Definido como Apoio 65 – Idosos em Segurança, está integrado na Secção dos Programas Especiais – Núcleo Idoso em Segurança conforme organigrama apresentado e de relevância para este estudo.

“O Programa Apoio 65 – Idosos em Segurança, uma iniciativa do MAI - visa garantir as condições de segurança e a tranquilidade das pessoas idosas, com maior incidência neste universo populacional (pessoas com mais de 65 anos) desfavorecido e mais vulnerável, e sobretudo daqueles que vivem isolados dos centros populacionais ativos. O referido programa visa permitir um maior conhecimento e confiança dos idosos em relação à Guarda, assim como aumentar a sua segurança por forma a incrementar a estima dos mesmos pela GNR, e esta aumentar igualmente o seu reconhecimento junto dos mais velhos” (Dinis, 2012, p. 2).

Também o *site* da GNR www.gnr.pt consta a informação, que o Programa Apoio 65 – Idosos em Segurança, é uma iniciativa do MAI que visa garantir as condições de segurança e a tranquilidade das pessoas idosas. Apoio à camada da população mais desfavorecidas/vulneráveis, se tratando dos idosos, principalmente os que vivem mais afastados ou isolados dos centros populacionais, assume uma especial relevância, e enquadrável no apoio social que à Guarda é cometida, dentro desta nova filosofia do servir socialmente; promover o conhecimento do trabalho da GNR junto desta população; ajudar a prevenir e a evitar situações de risco.

Como já referido anteriormente, as pessoas idosas que se encontram em situação de vulnerabilidade estão sujeitas a todo tipo de situações que vão desde o isolamento, a solidão, mau trato, burlas, etc., estas pessoas tornam-se potenciais vítimas de vários tipos de crime. Nesse sentido a intervenção das Forças de Segurança nomeadamente da Guarda junto dos idosos, é uma estratégia justificada pelo principal facto de, por vezes, ou mesmo na maioria das vezes, serem os primeiros a detetar algumas situações de vulnerabilidade do idoso para além de proteger, prevenir, sinalizar e encaminhar os casos em que o idoso possa estar a sofrer de algum tipo de necessidade.

“O trabalho que a Guarda está a desenvolver junto das pessoas idosas, vivendo isoladas, é [um] exemplo de promoção de medidas ativas contra o abandono e

discriminação, de que este grupo populacional é alvo. Em muitos casos, a presença e a companhia dos nossos militares constitui o mais significativo e constante sinal de afetividade social que lhes é dado viver” (Nunes, 2005, p. 66 citado por Barreiros, 2012, p. 23).

Posto isso é importante referir o papel importante que as Forças de Segurança têm no apoio aos idosos, pois tanto a GNR como a PSP desenvolvem trabalhos a vários níveis indo ao encontro das necessidades desse público específico.

“A Guarda tem um trabalho que deteta situações de necessidades de sinalização e acompanhamento em determinados casos, trabalhamos tanto nas zonas rurais como urbanas e detetamos todos os tipos de situações como por exemplo: Inúmeros idosos sem ninguém que tomassem conta deles, sem o mínimo de condições e que, muitas vezes, tínhamos conhecimento porque tínhamos uma chamada porque nós acompanhamos as emergências médicas muitas das vezes, nós acompanhámos porque precisamos saber o quê se passou ali, precisamos ter alguma coisa escrita, temos de saber se está ali algum ilícito contraordenacional ou criminal, portanto, acompanhamos também. E chegávamos a essas conclusões (...) que havia casos dramáticos sem nenhuma condições e que eram necessário serem sinalizados para serem acompanhados para depois lhe darem os cuidados que precisam que são de várias ordens...”(Comandante DTT)

Ainda no *site* da GNR é evidenciado que, no intuito de aumentar o grau de confiança e conhecimento, o patrulhamento foi direcionado, conseguindo assim um conhecimento mútuo melhor e mais aprofundado. Foi feito um levantamento exaustivo dos idosos a viverem isoladamente, foram referenciadas pequenas comunidades e elaboradas listas de instituições públicas e privadas diretamente ligadas ao apoio que a estes devem ser conferidas através de reforço de policiamento dos locais públicos mais frequentados por idosos, da criação de uma rede de contactos diretos e imediatos entre os idosos e a GNR, em caso de necessidade, instalação de telefones nas residências das pessoas que vivem mais isoladas e têm menores defesas e, ainda a colaboração com outras entidades que prestam apoio à 3ª idade¹⁷.

¹⁷http://www.gnr.pt/default.asp?do=241t4nzn5_r52rpnv5/241t4nzn5 acedido em 07/11/2015.

1.7. Caracterização Sociodemográfica da Área de Estudo

A região centro situa-se bem no coração do país, compreendendo uma extensa área, albergando integralmente os distritos de Coimbra, Castelo Branco e Leiria, grande parte dos distritos de Aveiro, Viseu e Guarda, e parte do distrito de Santarém onde se situa o Concelho de Ourém, área a ser estudada neste trabalho.

Ourém, como já referido, pertence ao Distrito de Santarém, Unidade Estatística é NUTS III (Médio Tejo) e como Província Beira Litoral. São freguesias deste concelho: Alburitel, Atouguia, Caxarias, Espite, Freixianda, Ribeira do Farrão e Formigais, Fátima, Gondemaria e Olival, Matas e Cercal, Nossa Senhora da Piedade, Nossa Senhora das Misericórdias, Rio de Couros e Casal dos Bernardos, Seiça, Urqueira (Mapa de Portugal Distritos e Concelhos)¹⁸. No ano de 2014 a população residente no concelho de Ourém era de 45.290 habitantes (Pordata atualizado em abril de 2015). A população com 65 e mais anos em 2013 era de 9.818 sendo 3.865 do sexo masculino e 5.953 do sexo feminino¹⁹ (INE, 2014).

1.8. Dados Censos Sénior e Intervenções no Concelho de Ourém

Através das informações retiradas do *site* da GNR já referenciado, e conversa telefónica com o responsável do Departamento de Relações Públicas da GNR no dia 26 de janeiro de 2016, a Operação Censos Sénior «é uma campanha de segurança direcionada aos idosos que vivem sozinhos e/ou isolados». Em contexto de entrevista com os guardas que fazem o apoio ao idoso no concelho de Ourém, eles responderam que «os Censos Sénior é uma ordem que vem do Comando da Guarda (Lisboa) em que se procura novos casos de idosos em situação de isolamento e também se há necessidade de eles serem sinalizados, faz-se numa altura do ano em que nós dedicamos mais tempo para esse trabalho. Fazemos todos os anos no período de 01 a 30 de abril». Segundo os guardas são as equipas no terreno quem fazem os Censos Sénior e contam com a ajuda das juntas de freguesias e os assistentes sociais. Assim, na operação efetuada em 2015 (nível nacional) e comparativamente à edição do ano anterior (2014), a fonte informa que foram sinalizados **39216** (mais 5253), dos quais 23996 vivem sozinhos (+2680), 5205 vivem isolados (+924), 3288 vivem sozinhos e isolados (+262) e 6727 (+907) idosos, não enquadrados nas situações anteriores mencionadas, a viverem juntos mas que se encontram numa situação de vulnerabilidade considerando as suas limitações

¹⁸ <http://www.mapadeportugal.net/distritos/santarem/ourem>

¹⁹ Anuário Estatístico da Região Centro 2014, p.59.

físicas e/ou psicológicas. Os comandos territoriais onde se registaram mais sinalizações foram: Beja (3914); Viseu (3755); Guarda (3236); Bragança (3092) Vila Real (2916); Évora (2853) e Portalegre (2829). No distrito de Santarém registou 1732 (menos 346)²⁰. Apesar do Programa ter tido início, em Ourém, no ano de 2007, só foram disponibilizados dados a partir de 2010. Até essa data, os dados não estão sistematizados. Contudo, pode-se verificar que a partir de 2010 houve um trabalho efetuado pela Guarda no concelho de Ourém e que foi evoluindo até o ano de 2015.

Entre 2010 e 2012 foram sinalizados 18 idosos na cidade de Fátima e 98 em Ourém. Em 2013, em Fátima houve 29 idosos sinalizados, 16 deles em situação de isolamento, em Ourém havia 118 idosos sinalizados e destes, 51 estavam isolados. Já no ano de 2014 existiam em Fátima 30 idosos sinalizados e 17 estavam isolados. Em Ourém havia 133 sinalizados sendo 61 isolados. Finalmente, em 2015 havia 29 idosos sinalizados e destes 16 isolados em Fátima. Em Ourém, verificava 139 idosos sinalizados sendo que 53 estavam isolados. Esta informação está subdividida entre Fátima e Ourém devido a serem dois Postos Territoriais.

²⁰ gnr.pt/default.asp?do=tnov0r6r_vz24r05n/016vpvn5/...id
Fonte: DCRP acedido em 26/01/2016.

2. METODOLOGIA

A metodologia aplicada no presente trabalho é essencialmente qualitativa. Existindo muitos tipos de estudos qualitativos e sendo o investigador um principiante, optou-se por um trabalho exploratório, que tem interesse numa pesquisa iniciada no terreno e se pretende descobrir as linhas de força pertinentes dado o desconhecimento do fenómeno (Guerra, 2006). O método qualitativo aplica-se a investigadores que procuram compreender como é que as pessoas interpretam as suas experiências, como constroem as suas palavras, e qual o significado que atribuem às suas experiências (Merriam, 2009 *cit. in* Vieira da Silva, 2011). Assim, este trabalho é um estudo de caso que visa analisar o Programa da GNR Apoio 65 – Idosos em Segurança no concelho de Ourém. O estudo de caso “consiste na observação detalhada de um contexto, ou indivíduo, de uma única fonte de documentos ou acontecimento específico (Merriam, 1988 citado por Bogdan & Biklen 1994, p. 89).

“(…) sobre as metodologias qualitativas, deduz-se que estas privilegiam o contexto da descoberta como contexto de partida de uma investigação” (Lessard-Hébert, Goyette, & Boutin, 1990, p. 95). A metodologia qualitativa foi privilegiada neste estudo porque permitirá ‘descortinar’ o trabalho das Forças de Segurança no Apoio aos Idosos nomeadamente a GNR no concelho de Ourém e também dar respostas aos objetivos traçados. “Pode-se entender metodologia como um caminho que se traça para atingir um certo objetivo” (Michel, 2005 citado por Vieira da Silva, 2011, p. 63). Pode-se começar por uma recolha de dados, revê-los e explorá-los para ir tomando decisões acerca dos objetivos estabelecidos para o trabalho Bogdan & Biklen (1994).

2.1. Escolha do Tema

Com o fenómeno do envelhecimento surgem necessidades inerentes ao público idoso sobretudo no que toca à segurança dos que vivem sós ou isolados. “O envelhecimento da população é um processo demográfico, em curso na sociedade portuguesa, que está a adquirir progressiva visibilidade (...), nunca, em Portugal, existiram tantas pessoas com 65 e mais anos, ou com 80 e mais anos, como hoje” (Rosa, 2012, p. 79). Esta autora afirma que o mundo que nos espera é certamente com muito mais pessoas idosas, por isso devemos ser otimistas pois esse mundo conseguirá ser produtivo e feliz com todos os intervenientes envolvidos, que são os indivíduos enquanto tal. Ou seja, é necessário

pensar e repensar essa nova realidade vivenciada que toca ou tocará a todos enquanto agentes sociais e promover uma melhor qualidade de vida dos idosos.

“(…) o envelhecimento acentua os riscos da vulnerabilidade do estado de saúde, do isolamento social e da solidão propriamente dita, da dependência não só física e mental, como também económica e, finalmente, aumenta o risco da estigmatização em relação aos «velhos», seja a discriminação excludente ou o preconceito paternalista” (Cabral & Ferreira, 2014, p. 12).

Devido à necessidade de respostas para o problema da dependência que se coloca às sociedades envelhecidas, a escolha deste tema **“O Apoio aos Idosos pelas Forças de Segurança”** surgiu com o anseio de conhecer o trabalho realizado pela GNR no que toca a esse público específico e descrever o Programa Apoio 65 – Idosos em Segurança no concelho de Ourém. Pretendeu-se perceber como se estrutura esse Programa de acordo com a perceção dos vários intervenientes, no concelho de Ourém.

“Em Portugal, entre as Polícias, Forças e Serviços de Segurança com responsabilidades pela Segurança Interna, encontramos a GNR, que tal como consta da sua própria Lei Orgânica, tem por missão (...) no âmbito dos sistemas nacionais de segurança e proteção, assegurar a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos, bem como colaborar na execução da Política de Defesa Nacional, nos termos da Constituição e da Lei” (Barreiros 2012, p. 15).

As pessoas idosas que se encontram em situação de vulnerabilidade são potenciais vítimas de vários tipos de crime. Nesse sentido a intervenção das Forças de Segurança junto dos idosos é uma estratégia justificada pelo principal facto de, por vezes, serem estes os primeiros a detetar algumas situações de vulnerabilidade nos idosos para além de proteger, prevenir, sinalizar e encaminhar os casos em que estes possam estar a comportar algum tipo de necessidade, nomeadamente o isolamento, maus tratos, abandono por parte dos familiares, violência doméstica, falta de cuidados específicos às suas necessidades, etc. Assim, surgem iniciativas para atenuar esse quadro como é o caso do trabalho desempenhado pela GNR.

2.2. Definição dos Objetivos

Segundo Fortin, (1999) “o objetivo de um estudo indica o porquê da investigação. É um enunciado declarativo que precisa a orientação da investigação segundo o nível dos conhecimentos estabelecidos no domínio em questão” (Fortin,1999, p. 100). “Pretende-se estabelecer objetivos exploratórios para descrever características ignoradas até ao momento” (Cardona Moltó 2002 citado por Coutinho, 2011, p. 46). Assim, os objetivos estabelecidos para este trabalho são essencialmente os seguintes: como **objetivos gerais** determinou-se conhecer e descrever o Programa Apoio 65 – Idosos em Segurança executado pela GNR no concelho de Ourém e compreender as implicações que esta intervenção tem na vida dos idosos. Como **objetivos específicos** são: conhecer os objetivos do Programa Apoio 65 – Idosos em Segurança e sua implementação; identificar os recursos mobilizados; conhecer os critérios de seleção da população-alvo e as suas características; compreender os riscos identificados nessa população e as formas de intervenção da GNR face aos mesmos; identificar dificuldades e constrangimentos inerentes à implementação do Programa; conhecer a perceção dos guardas sobre o seu trabalho e, por fim, compreender a perceção dos idosos sobre o Programa.

2.3. Métodos e Técnicas de Recolha de Dados

Após as primeiras leituras efetuadas deu-se início à recolha dos dados. No que toca à análise das informações recolhidas, esta decorreu ao longo de todo o processo de construção do trabalho. Assim, primeiramente iniciou-se uma pesquisa para se obter informações sobre o Programa Apoio 65 – Idosos em Segurança e análise documental²¹, posteriormente agendou-se e concretizou-se uma entrevista com o comandante do Destacamento Territorial de Tomar, responsável pelo Programa. A entrevista, parafraseando Ruquoy (1977, p. 86), “trata-se de fazer com que o interlocutor se exprima o mais livremente possível e forneça as informações mais completas e precisas sobre o assunto tratado”. Para Heguette (1997, p. 86) citado por Boni & Quaresma (2005, p. 71) “a entrevista é um processo de interação social entre duas pessoas na qual uma delas, o entrevistador, tem por objetivo a obtenção de informações por parte do outro, o entrevistado”. A entrevista dirigida ao comandante foi aberta porque esta é, segundo as autoras, utilizada quando o pesquisador deseja obter o maior número

²¹ A análise documental “trata-se de uma técnica que procura “arrumar” num conjunto de categorias de significação o «conteúdo manifesto» dos mais diversos tipos de comunicação (texto, imagem, filme); o primeiro objetivo é, pois, proceder à sua descrição objetiva, sistemática e, até, quantitativa (Berelson, 1954 *cit. in* Amado, 2000:53).

possível de informações sobre determinado tema, segundo a visão do entrevistado e com mais pormenores²².

Após estes primeiros passos, deu-se continuidade à análise documental agora mais aprofundada devido aos novos dados recolhidos e à revisão da literatura. Foram também entrevistados dois guardas²³ que atuam diretamente no terreno e alguns idosos²⁴ contemplados pelo Programa. Quanto aos guardas, as questões foram direcionadas para a sua perceção/opinião relativamente ao trabalho realizado por estes, para os idosos foi no sentido de compreender a perceção dos mesmos sobre o Programa devido aos vários tipos de vulnerabilidade a que estão sujeitos. Essa parte do trabalho foi realizada durante o acompanhamento da equipa no terreno, pondo assim em prática, para além das técnicas de pesquisa documental e entrevistas, a observação não participante do trabalho realizado por estes.

“A arte do entrevistador consiste em criar uma situação onde as respostas do informante sejam fidedignas e válidas” (Selltiz, 1987, p. 644 citado por Boni & Quaresma, 2005, p. 76). As estratégias para a recolha dos dados consistiram, essencialmente, na entrevista e observação porque se considerou serem mais adequadas aos objetivos estabelecidos. Assim, elaboraram-se os guiões de entrevistas para se explorar e clarificar alguns dados.

“A técnica de entrevistas abertas atende principalmente finalidades exploratórias, é bastante utilizada para detalhar questões e formulação mais precisas dos conceitos relacionados. Em relação à sua estrutura o entrevistador introduz o tema e o entrevistado tem liberdade para discorrer sobre o tema sugerido. É uma forma de poder explorar mais amplamente uma questão” (Boni & Quaresma, 2005, p. 74).

De seguida, elaborou-se o segundo meio para a obtenção de dados, a grelha de observação²⁵, pois a observação é considerada um instrumento de recolha de dados para conseguir informações sobre determinados aspetos da realidade, ajudando o pesquisador a “identificar e obter provas a respeito de objetivos sobre os quais os indivíduos não têm consciência, mas que orientam seu comportamento” (Lakatos, 1996, p. 79 citado por Boni & Quaresma, 2005, p. 71). De acordo com as autoras a observação também obriga

²² Vide anexo II

²³ Vide anexo III

²⁴ Vide anexo IV

²⁵ Vide anexo V

o pesquisador a ter um contato mais direto com a realidade. Esta técnica é denominada observação assistemática, onde o pesquisador procura recolher e registar os factos da realidade sem a utilização de meios técnicos especiais, ou seja, sem planeamento ou controlo.

Conforme já mencionado, para a obtenção dos dados do presente trabalho recorreu-se aos métodos da entrevista e da observação. Foram entrevistados o comandante do Destacamento Territorial de Tomar, dois guardas que trabalham no Programa Apoio 65 - Idosos em Segurança no concelho de Ourém, um casal de idosos e uma senhora viúva, isolados e abrangidos pelo Programa. Foram ainda efetuadas três observações do trabalho que os guardas da GNR realizam com os idosos nesse concelho: uma visita de sensibilização para os idosos de uma ERPI em Fátima, outra num Centro de Apoio a Idosos da Moita Redonda – Fátima e uma primeira abordagem para a sinalização de uma idosa com 92 também em Fátima.

Após a entrevista com o comandante, ficou autorizada a recolha dos dados que consistiu em acompanhar a equipa no terreno para observar o seu trabalho, entrevistar os guardas e alguns idosos acompanhados pelo Programa. Quando se revelou a intenção de entrevistar os idosos, os guardas informaram que teriam de pedir autorização aos familiares, explicando que alguns podiam não consentir que se falasse com os seus pais.

As entrevistas foram, no que toca aos profissionais, no ambiente de trabalho. O comandante, no Destacamento Territorial de Tomar; os guardas, no Posto de Ourém. Os idosos foram entrevistados em suas casas. Quanto ao comandante e aos guardas, antes de iniciar as entrevistas, pediu-se autorização para a gravação sonora das mesmas, tendo sido concedida. Em relação aos idosos não houve qualquer recurso aos meios tecnológicos.

A recolha destas informações permitiu conhecer e compreender algumas dimensões da intervenção que a Guarda realiza no âmbito do Programa Apoio 65 - Idosos em Segurança no concelho de Ourém. Apesar de ter havido alguns constrangimentos, nomeadamente no tempo, escolha de entrevistados e condições de saúde de um elemento da equipa, não foram impedimentos para a realização o mesmo. Porém, a amostra selecionada foi da responsabilidade da Guarda que indicou os idosos que seriam entrevistados, não sendo assim uma escolha aleatória ou conduzida pelo investigador. O ideal seria selecionar e entrevistar mais idosos, variando os locais, visto

que o concelho de Ourém é muito vasto e mereceria um dispêndio maior de tempo e de recursos para acompanhar a equipa. No que toca às autorizações, estas também foram solicitadas aos idosos e às famílias pelos guardas.

2.4. Caracterização do Público-Alvo

A primeira entrevista deu-se no início da primeira etapa do trabalho com o comandante responsável pelo Programa. Após esse passo procedeu-se a entrevista aos guardas cuja equipa era composta por dois guardas, sendo ambos cabos a atuarem no concelho de Ourém. Para a identificação dos mesmos no trabalho foram denominados Cabo A (CA) e Cabo B (CB). Os idosos entrevistados foram um casal que vive isolado, tratando-se de uma senhora com 83 anos e um senhor com 82. Nesse caso somente a senhora falou, o marido mostrou-se uma pessoa de poucas palavras. Não se recusou a responder, porém não houve muita abertura para se colocar as questões. E por último uma senhora viúva com 78 anos, também isolada.

Tabela 1: Caracterização do Público-Alvo

Caracterização do Público-Alvo			
Entrevistado	Função	Sexo	Idade
Comandante DTT	Responsável pelo Programa no concelho de Ourém	Masculino	
Guardas	Cabos atuantes no Programa Apoio 65-Idosos em Segurança	Masculino	50
		Masculino	51
Idosos	Beneficiários do Programa	Feminino	83
		Masculino	82
Idosa	Beneficiária do Programa	Feminino	78

3. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1. O Programa e o seu Percurso

A primeira intenção deste estudo foi conhecer e descrever o Programa Apoio 65 – Idosos em Segurança no concelho de Ourém. Por isso, a primeira entrevista com o responsável pelo Programa, o comandante do DTT, foi mais direcionada para a obtenção das respostas relativamente à criação do mesmo. Aqui o comandante esclarece com objetividade que, quanto ao início do Programa não tem uma data precisa, que teve início como um projeto piloto, de uma maneira informal, numa tentativa de experiência para ver como iria correr para mais tarde se aperfeiçoar.²⁶

“Nós não temos uma data específica de quando começou o projeto. Isso advém, dos Programas de Policiamento de Proximidade. Advém de uma necessidade que foi sentida por parte das Forças de Segurança em começar a especializar-se em determinadas matérias. Antes não havia nada dessa especialização. O que é que acontecia? Digamos, as patrulhas que andavam na rua, deparavam-se como todo o tipo de situações, ou seja, eram puro e simplesmente generalistas, tratavam de tudo (...). Começou-se a trabalhar no ano 2007 sobre essas matérias de uma forma diferente. Agora, concretamente, eu dar-lhe uma data de quando foi, eu não tenho isso. Foi uma coisa que foi progredindo, foi-se experimentando, foram-se alocando efetivos para esse tipo de matérias e depois, a pouco e pouco, foi-se montando um tipo de estrutura, foi um projeto-piloto começou, ‘vamos ver o que é que isso vai dar’ para depois estabelecer-se, então, a estrutura que trabalha nesses aspetos”.

Sabe-se que à criação de um projeto antecede um diagnóstico de necessidades que, no caso do Programa da GNR Apoio 65 – Idosos em Segurança, não se verificou inicialmente mas foi evoluindo de acordo com as situações com que se iam deparando. Apesar de não ter havido um diagnóstico inicial, pode-se dizer que as diversas necessidades encontradas foram sugerindo o rumo a seguir.

“Não houve um diagnóstico feito inicialmente. Começou-se a perceber da vulnerabilidade dos idosos e começou-se a trabalhar a partir daí. Ou seja, não foi feita uma coisa estrutural, inicial em termos de diagnóstico. Por ventura terá havido em outros locais, não por parte da Guarda. Mas por parte da Segurança Social ou dos Municípios, IPSS. Em determinadas áreas poderá ter sido feito esse diagnóstico, mas nós não fizemos (...). Em termos de necessidades, o diagnóstico foi feito, mas não de uma maneira formal, estruturada, daí é que

²⁶Não se sabe ao certo se existe um documento inicial com uma avaliação. Tal documento poderá existir na Repartição dos Programas Especiais do Comando da Guarda, porém, o tempo não permitiu ter acesso.

surgiu a necessidade de arranjarmos pessoal destinado a essas matérias. Foi porque verificaram que havia necessidades. Necessidades de sinalização e de acompanhamento em determinados casos. E é basicamente o trabalho que nós fazemos”.

No que toca aos critérios de seleção das zonas a atuar, conferiu que não existe uma seleção de zonas, não existe nenhum critério para se trabalhar por zonas. Independentemente das áreas, a GNR trabalha por casos e em todas as freguesias do concelho.

“Não há zonas selecionadas. Nós não trabalhamos por zonas, ou seja, nós trabalhamos por casos concretos: não é esta zona que é mais problemática do que aquela, como é óbvio, será mais problemática se eu tiver um maior número de casos. Imagine: eu posso dizer que o concelho de Ourém é mais problemático do que o concelho de Ferreira do Zêzere, mas isso é porque tem mais gente, tem mais casos sinalizados. Agora, eu não trabalho só em Ourém porque é mais problemático, eu trabalho em todo o lado (...). Todas as freguesias, desde que, tenham casos: o nosso trabalho não é direcionado pelas zonas, pelas freguesias mas sim pelos casos que vão surgindo. Se nós tivermos durante 3 anos uma freguesia que não tem casos para sinalizar, ótimo! Não trabalhamos nesta área, como é óbvio”.

Na segunda parte da entrevista as questões foram direcionadas para a obtenção de informações sobre os idosos. Quando questionado sobre as características da população-alvo o comandante reporta-se às necessidades detetadas nos idosos que vivem isolados ou sozinhos. Apesar de os idosos estarem a viver sós ou isolados, sem uma primeira visita não se sabe ao certo quais as suas condições, assim, nota-se que existe uma preocupação em identificar o tipo de necessidades que os idosos têm. Verifica-se uma análise da situação encontrada para dar a resposta mais adequada à ela.

“Nós fazemos mapas mensais sobre sinalizações dos idosos, dividimos aqui os idosos que nos preocupam em duas áreas: os idosos que estão, que vivem isolados e os idosos que vivem sozinhos. Porque nós podemos ter um casal de idosos que vivem isolados mas que não vivem sozinhos. Portanto, dividimos isso assim, desta forma. As características do público-alvo vão ao encontro das necessidades que eles têm, ou seja, nós procuramos idosos que tenham algum tipo de necessidade, que nós verificamos que as famílias, os vizinhos, os amigos não têm capacidade ou pura e simplesmente não existem ou não têm capacidade para os ajudar (...). Portanto, as características são aqueles que estão necessitados em várias coisas: seja nas condições de higiene, seja nas condições de habitabilidade, seja... cuidados de saúde, que vejamos que necessitam e que não estão a ter, (...). Quando verificamos que estamos diante de um caso destes

e que a pessoa está em risco é aí que atuamos, sobre este público-alvo é que atuamos e que procuramos”.

Verificou-se que as necessidades detetadas nos idosos são de várias ordens. Para além dessas que foram mencionadas pelo profissional e os riscos, evidencia-se ainda um outro problema que pode acontecer aos idosos que é o caso da violência doméstica. Por vezes, os idosos podem sofrer agressões por parte de quem está mais próximo deles, podendo ser de um familiar. Essas são também situações que a GNR, no âmbito do apoio ao idoso, pode identificar e sinalizar, conforme explicou o comandante:

“Essas necessidades são de várias ordens, habitabilidade, higiene, alimentação, cuidados de saúde que necessitem e depois temos também aqui ou podem entrar, a ‘violência doméstica’... Já estamos a entrar no âmbito criminal, esse risco também é um fator que me chama a atenção e que devemos sinalizar. Imaginem um casal de idosos que vivem isolados e que sistematicamente o velhote bate na mulher? É sinalizado como tal. Além de ser tratado, e ser tratado como um outro qualquer casal, um casal de 30 anos, volta e meia, violência doméstica, os dois, por exemplo, nós tratamos de uma determinada forma (...). Com o casal de idosos tratamos da parte criminal exatamente igual a esse, mas sinaliza. Sinaliza porque está ainda mais vulnerável do que está o casal dos 30 anos. Porque pode haver ali uma série de circunstâncias que façam com que a velhota possa estar mais vulnerável, portanto, a violência também é um dos fatores que nos chama a atenção”.

Associada muitas vezes aos riscos está também a falta de condições a que alguns idosos estão sujeitos. Isso se verificou nos exemplos demonstrados que podem ser desde a falta higiene, alimentação, falta de cuidados de saúde e fracas condições de habitabilidade, conforto e higiene. Compreende que a GNR, no trabalho dedicado aos idosos, não consegue resolver todas as situações encontradas. Assim, tenta estabelecer sinergias, recorrendo à rede social nomeadamente aos parceiros da comunidade, sendo assim fundamental a entajuda para dar as respostas adequadas ao tipo de necessidade detetada nos idosos sinalizados. Para a GNR, como em outras organizações, são necessários alguns recursos e apoios para auxiliar nas respostas, encaminhadas e acompanhadas.

“Nós não temos capacidades para acompanharmos os casos todos, encaminhamo-los a todos. Alguns conseguimos acompanhar (...). Nós temos uma ficha própria de sinalização de idosos, definimos aquilo que existe ali, fazemos, digamos, um diagnóstico da situação e a seguir ligamo-nos com 2 ou 3 entidades que são por excelência a Câmara e os assistentes sociais, e as Juntas de

Freguesia. Porque também, muitas vezes, nas câmaras, as assistentes sociais não têm capacidade para controlar tudo (...) muitas vezes, quem nos resolve os problemas são os presidentes das juntas, muitas das vezes conseguem fazê-lo. Portanto, temos aqui: a Junta, temos a Câmara e temos a Segurança Social e ainda temos, no meio disto tudo, uma série de IPSS que isso depois vai variar das pessoas, dos locais, que têm mais ou menos facilidade de coordenação com essas IPSS. A nível do município existem várias comissões e a Guarda está presente nelas todas, e existe uma que nem chamamos comissão é o concelho - CLASO (Concelho Local de Ação Social de Ourém) que integra por norma todos os agentes da rede social e aí debatem-se estratégias, procedimentos, fala-se sobre determinados procedimentos ou situações que chamem mais a atenção, ocorrências mais complicadas e mais sensíveis e nós debatemos isso tudo, também, no CLASO”.

O trabalho em rede torna-se de grande importância para o Programa da Guarda que muitas vezes tem de recorrer aos parceiros para auxiliar no tipo mais apropriado de resposta à situação específica do idoso sinalizado. Os recursos são diferenciados, assim, as instituições podem proporcionar respostas ajustadas às necessidades dos idosos, quer seja em estruturas residenciais, em centro de dia ou através de apoio domiciliário.

Ainda na área social, a Guarda pode articular com os serviços da Segurança Social podem acionar a Segurança Social que tem medidas apropriadas às necessidades dos idosos. A Segurança Social, defende os direitos à segurança económica, condições de habitação, o convívio familiar e comunitário. Também podem contar com recursos da comunidade recorrendo às juntas de freguesias, igrejas e associações.

O isolamento social não depende necessariamente do isolamento geográfico. Viver em zonas rurais ou urbanas não é uma condição que determine se os idosos estão ou não mais vulneráveis. As pessoas nem sempre estão preparadas para as situações que acontecem ao seu redor, muitas não têm conhecimento da sua vizinhança e a comunicação não existe. As pessoas passam maior parte do tempo fora de casa só regressando à noite não tendo assim tempo para apercebe-se da vizinhança.

“(...) nós podemos ter situações no meio de toda a gente mas se ninguém olhar é a mesma coisa do que estar a viver num monte isolado. Porque essas pessoas que estão nessas condições, ou porque não se dão a conhecer ou porque quem está ao lado não quer saber de nada, vai ser exatamente a mesma coisa do que quando a pessoa está isolada. Portanto, se por um lado, presumivelmente na zona urbana não estaria tão sozinha, porque há alguém a ver, podemos e temos muitos casos

(...) em que as pessoas vivem naquele prédio mas ninguém sabe nada do que se passa ao lado e continuam a ter esses problemas. Eu não acho que o fator de maior ou menor risco seja estar a viver na zona urbana ou na zona rural, não é condição essencial, mas que é mais provável numa zona urbana detetarem alguma coisa é, mas é também preciso as pessoas quererem, porque se não quiserem...”.

No que toca à seleção dos elementos da Guarda para o desempenho do trabalho nesta área, os critérios são poucos e, formalmente, não se verificou a existência de requisitos. Porém, nota-se que são os efetivos com mais experiência que são selecionados para desempenhar esse tipo de função. Também se verifica que há uma preocupação em identificar algumas qualidades e competências pessoais e profissionais dos guardas.

“Formalmente, os requisitos são poucos, são mínimos... não existem requisitos formais estabelecidos. Nós vemos o perfil da pessoa, tem de ser uma pessoa com paciência, com capacidade de comunicação, com sensibilidade e por norma são estes tipos de militares que escolhemos para esse tipo de situações. Reparem, essa função é uma função para quem está nos programas especiais que não é tão exigente em termos policiais, digamos assim, e, por norma, nós vemos às vezes pessoal mais velho neste tipo de programas. Porque, já não andam às ‘cambalhotas’, à patrulha e chuva, e frio e noite, correr atrás dos ladrões e tiros, algemas e bastões, etc. (...) às vezes aquele militar já não tem capacidade mental e física para andar na patrulha muitas das vezes vem para estes sítios mas, com a atenção que nós damos a este tipo de policiamento (...). Portanto, respondendo objetivamente, formalmente não temos parâmetros estabelecidos, fazemos uma análise do perfil do militar, que deve ser ponderado, comunicativo e ter uma sensibilidade para este género de situações e que crie empatia, que é muito importante”.

Quanto à formação dos guardas, verifica-se igualmente uma preocupação em manter as competências adquiridas e aperfeiçoá-las. Com alguma regularidade os guardas recebem formação específica para desempenharem as suas atividades neste trabalho.

“Os militares vão com frequência possível receber ações de formação sobre as várias áreas em que eles trabalham. Por exemplo, a NEP refere que os militares volta e meia vão fazer essa formação. Temos um comando de doutrina e formação que estabeleceu uma formação para esses militares que se chama Programa Especial e Polícia de Responsabilidade Social”.

Ainda que os profissionais façam formações e tentem dar respostas às necessidades do público idoso, nota-se que os recursos existentes, sobretudo humanos, são insuficientes

para que nesse trabalho seja realmente possível atender a todos os que carecem de apoio.

“(…). Essa conversa já é velha, (…). Nós também não podemos pensar que podemos ter um polícia a cada esquina, não pode ser, mas é manifestamente pouco ter 4 militares para três concelhos. Agora, também sei que a solução não é fácil, mas os recursos havia de ser mais, porque temos a noção que já fazemos muita coisa, mas havia margem para fazermos muito mais. Não temos capacidade, não conseguimos, não há hipótese. Devíamos ter mais pessoal, principalmente mais pessoal. Porque em termos de equipamentos são as viaturas para se deslocarem aos sítios o resto é a ação do homem que faz. Essencialmente necessitávamos de mais recursos humanos, sem dúvida nenhuma”.

Mesmo existindo uma necessidade de mais profissionais para dar respostas suficientes às várias situações do público idoso, nota-se que o Programa apresenta benefícios e que a intervenção é especialmente pensada e preparada para esse público. Os idosos podem beneficiar de um serviço mais especializado onde os profissionais estão mais preparados, sensibilizados para os problemas e mais capacitados para intervir de acordo com as situações emergidas.

“É termos pessoal mais especializado, mais sensível e mais destinado digamos assim, a esse tipo de problemáticas. Ou seja, no fundo termos pessoal especializado. Essa é a grande valia de termos esse género de programa que nós chamamos Idoso em Segurança. Benefício para o idoso. O serviço que é-lhe prestado tem outra qualidade, porque nós temos alguém direcionado exclusivamente, quase exclusivamente para aquilo e, portanto, o benefício que eles tiram é a qualidade do serviço ser melhor e termos outra capacidade de sinalizar e de encaminhar as situações, conseguindo resolve-las. O benefício que eles tiram é conseguirmos ter outra capacidade para resolvermos os problemas deles. Não significa que não tivéssemos, mas se calhar não teríamos em tanta quantidade como agora e somos também um elemento dinamizador dentro de rede social que ‘obriga’ digamos assim, a que as instituições de apoio social trabalhem”.

Quanto às dificuldades e constrangimentos que enfrentam na realização deste trabalho ficou evidenciada (mais uma vez) a falta de meios e de recursos humanos como a maior dificuldade sentida pela GNR, associada a um sentimento de frustração por não conseguir, por vezes, fazer chegar a mensagem aos idosos por parte dos profissionais.

“Dificuldades, a falta de meios, porque nós queríamos ter outra capacidade para podermos ir a mais sítios, com mais frequência. Constrangimento, por vezes a dificuldade em fazer chegar a mensagem aos idosos, muitas das vezes não existe

compreensão do outro lado, não por má-fé, digamos assim porque as capacidades cognitivas já não são o que eram, ou porque tem algum problema mental. Portanto, devido a esses tipos de situações, muitas vezes, torna-se difícil fazer-lhes ver determinadas coisas nas situações em que são eles próprios que, por exemplo, temos idosos com a casa totalmente degradada ou destruída e têm dinheiro para consertar mas não vai lá, não tem modos, não adianta. Às vezes temos esse género de dificuldades. (...), portanto e resumidamente as grandes dificuldades que temos são a falta de pessoal”.

4.2. O trabalho dos Guardas

4.2.1. Perceção dos guardas quanto ao trabalho realizado

Esta etapa consistiu na entrevista aos dois guardas que atuam no âmbito do Programa Apoio 65 - Idosos em Segurança no concelho de Ourém. Os dois guardas entrevistados iniciaram o trabalho com os idosos como projeto piloto, por volta de 2007/2008, já o fazem há 7 anos. Com essa informação foi referido que, no princípio, não se trabalhava a tempo inteiro, pois não se sabia ao certo o que se pretendia e à medida que iam surgindo os casos iam-se verificando várias necessidades. Por volta do ano 2000 já trabalhavam no NES. Em 2007 começou-se a fazer vários tipos de intervenções no âmbito dos Programas Especiais dedicando, assim, mais tempo aos idosos (foi quando se criou o programa Idoso em Segurança NIS), mas só a partir de 2012 é que se iniciou a base de dados dos idosos.

Durante a entrevista aos guardas, surgiu um telefonema de um familiar de um idoso, que já tem 95 anos e está a viver sozinho. Tratava-se de um filho a comunicar que iria ausentar-se para França e que o pai iria ficar sozinho. Em algumas situações as responsabilidades por um determinado idoso são transferidas para a Guarda, devido fazerem o trabalho de segurança dos idosos. Na situação presenciada pôde-se entender que, para algumas pessoas, a Guarda tem a “responsabilidade” pelo idoso. Esta família não acionou os meios adequados para se cuidar do idoso em causa que poderiam ser Apoio Domiciliário, um Centro de Dia, uma ERPI ou mesmo uma pessoa especializada para ir até à residência cuidar desse idoso. Limitou-se a transferir as responsabilidades para a Guarda.

“Os idosos acompanhados são muitos e tentamos dar mais atenção àqueles casos em que os idosos estão mais isolados, não têm mesmo nenhum apoio, os que estão ali sozinhos dias e dias, somente eles com eles mesmos. Por vezes até têm familiares, mas não os vão ver, ao contrário de muitos que ainda têm os

familiares e os vizinhos que vão falando e se veem com alguma regularidade”
(Cabo B).

Relativamente à perceção dos guardas sobre o seu trabalho, relataram que já faziam o trabalho de sinalização e acompanhamento há algum tempo, mas em outras áreas. Só depois é que começaram o trabalho com os idosos e à medida que o Programa evoluía conseguiam assim adquirir algumas experiências.

“Já fazemos este trabalho há 7 anos, mas iniciámos com o NPE, que deu início em 2000. Aqui trabalhávamos nas escolas NES e só depois é que se começou a trabalhar no âmbito do Programa Idosos IS. Por volta de 2007 e 2008 é que se começou a falar no idoso. Nós começámos como pioneiros. No início não se sabia ao certo o que se pretendia, não havia uma ordem para fazerem isso, façam aquilo, não se trabalhava a tempo inteiro, foi-se fazendo um pouco de tudo para ver o que dava. Só a partir de 2012 é que se deu início à base de dados e em 2013 fez-se uma nova base” (Cabo A).

O trabalho que um profissional desempenha nem sempre corresponde às suas expectativas, pode trazer alguma insatisfação ou frustração. Para um dos guardas nem sempre se atingem os objetivos estabelecidos nesse trabalho, o profissional, por vezes, depara-se com algumas surpresas.

“Eu considero que depende, tem dias bons e tem dias maus. Há dias em que nós não conseguimos atingir os objetivos, por várias circunstâncias. Para já é preciso os idosos darem um bocadinho a mão e deixarem ser ajudados. Esse é o primeiro problema. E depois, em outros casos, é haver condições para prestar o apoio necessário. Depois existem muitos idosos que, quando passam para a reforma, querem é estar no seu cantinho, sossegado, acabar lá os seus dias e não vão de bom agrado para uma instituição ou outro sítio qualquer. Logo aí é o primeiro problema, mas há muitos também que não querem ser ajudados, não é? E há outros que queriam ter ajuda e não conseguem ou não têm dinheiro para isso ou não têm o apoio social, vá lá” (CA).

Para o seu colega, o sentimento de satisfação torna-se inevitável. O grau de envolvimento com os idosos neste tipo de trabalho é aqui muito manifesto por um lado e por outro, a preocupação em ajudar no que for possível acompanhado de um sentimento em querer fazer mais qualquer coisa por considerar ser insuficiente o que faz, mas com a perceção que o reconhecimento não é demonstrado por todos.

“Para mim, é ver a felicidade dos idosos em falarem com a gente, vê-los satisfeitos e a sentir contentes, ver que a nossa visita lá já é uma satisfação. No fim do dia, eu já fico contente por isso. Porque a nível monetário nós não

podemos dar dinheiro, o que nós podemos dar é um bocadinho do nosso tempo, é falar com eles e perceber que eles estão felizes só por a gente lá estar aquele bocadinho com eles. Vamos falando disso e daquilo, perguntamos como estão os filhos, os netos. E claro apanhamos uns bons e outros maus, mas isso é como tudo... Quando falo com um e outros idosos e fico a saber que eles estão bem, isso já me deixa muito satisfeito, já fico feliz com isso, mas não conseguimos dar mais. Só que nem todos são assim, pois existem muitos que não querem dar a mão de jeito nenhum e aí nós não podemos fazer nada. Não querem e não querem e pronto, não podemos obrigar” (CB).

A percepção das capacidades adquiridas pelos guardas são para eles evidentes. Consideram que pelo facto de atuarem na área dos idosos estão constantemente a aprender acabando por possuir as competências necessárias para a realização deste trabalho. Mas não é suficiente apenas as competências adquiridas com a experiência. Mudam-se os tempos mudam-se as pessoas e a evolução é inevitável. Os guardas dão o exemplo de uma formação que tiveram no auditório da *Microsoft* em Lisboa, na área da Informática, e dizem que a teoria é importante mas a prática no terreno também é.

As competências referidas pelos guardas puderam ser percebidas no contexto de trabalho durante as intervenções com os idosos. Estes profissionais apresentaram capacidade de comunicação com o público idoso, associada ao respeito e sensibilidade em relação aos problemas apresentados pelos mesmos, e grande capacidade de observação e escuta ativa.

“Consideramos que sim, temos. Mesmo com o dia-a-dia nós vamos pondo em prática essas competências e também estamos sempre a aprender” (CA).

“É como costumamos dizer: já estamos batidos, pronto. A experiência também conta e não é só a parte da teoria. Achemos que é na prática, porque nós podemos ter muitas ações de formação mas se não vamos ao terreno não conseguimos adquirir as competências necessárias nesse caso. Mas não consideramos que somos nenhuns especialistas” (CB).

No que toca ao trabalho de acompanhamento dos idosos percebeu-se que está condicionado e muitas vezes não pode ser feito como gostariam ou pensam relevante. Considerando os factos mencionados pelos guardas, nomeadamente a quantidade de idosos sinalizados, a área geográfica e as condições de acessibilidade para se chegar a um determinado local onde se encontra um idoso e, sobretudo, a falta de recursos humanos e o tempo que os guardas dispõem para a realização de suas funções, são muitas as limitações que dificultam este trabalho.

“A única coisa que gostaríamos de acrescentar nesse caso era que, se o nosso trabalho fosse só isto, nós poderíamos fazer um acompanhamento mais próximo dos idosos embora sejam muitos não é? Estamos a falar de cerca de 140 idosos, mais ou menos. Destes 140 se todos os dias estivéssemos 20 minutos com 1, mas isso só seria possível se dedicássemos todos os dias a eles, mas nós não nos dedicamos somente aos idosos. Também temos de ter em consideração a área geográfica onde eles estão implantados, porque alguns estão muito distantes e tendo em conta as condições de acessibilidade, algumas áreas não são boas, é um concelho grande. Por exemplo, uma senhora que não tem água nem luz tentei ir visitá-la com o carro mas acabei por desistir porque o carro começou a patinar e estava a ver que ficava lá. Deixei o carro e fui a pé. Essas são algumas contingências deste serviço: a área geográfica e localização onde se encontram alguns. A acessibilidade não é muito boa nem para eles nem para nós” (CA).

“Uma das dificuldades é que são 4 elementos para 3 concelhos: Tomar, Ferreira do Zêzere e Ourém e nós fazemos de tudo, mas não há heróis” (CB).

4.2.2. Trabalho realizado e necessidades sentidas

É importante referir o tipo de relacionamento que os guardas estabelecem com os idosos no trabalho que fazem, pois confirmam que muitas vezes são eles, o padeiro ou o carteiro as únicas pessoas avistadas pelos idosos. Para os idosos, a presença e companhia de quem os vai ver cria um sentimento de confiança e ajuda a minimizar a solidão. Por isso, os guardas vão para visitar os idosos e para alguns eles são como se fossem um familiar.

“É uma relação conquistada a pouco e pouco. Poucos são aqueles que são muito abertos, mas é com a continuação que eles vão-se dando. Para alguns, nós até já fazemos parte da família deles, ao fazer parte da rotina para se adequar, falar, conviver. Para dar um pouco de atenção e no que diz respeito a esse Programa se nós não estivermos lá e ficarmos 20 minutos na conversa eles não ficam satisfeitos” (CA).

“Com o tempo eles vão-se relacionando e cada vez melhor. Há outros sempre a jogar pelo seguro, tipo a pensar: o que é que estes querem? Uns menos, outros mais” (CB).

No terreno podem-se encontrar situações inesperadas. Todo o profissional deve-se preparar para o trabalho, de modo a evitar algumas situações que podem ser constrangedoras. Neste caso, tanto para os guardas como para os próprios idosos, e por isso, a necessidade de se preparam antes de uma abordagem a um idoso. Aqui fica também evidente a sensibilidade e notou-se que a preparação baseia-se, essencialmente, numa prévia recolha de informações junto da comunidade e de alguns parceiros.

Segundo os guardas pode-se passar muito tempo sem se ver um determinado idoso e quando regressarem para vê-lo as condições podem não ser as mesmas.

“Há dois ou três métodos de trabalho, um deles é contactar as Juntas e Centros de Dia para ver se há novos casos e depois são os idosos quem nos referem novos casos, os que eles conhecem. Outros somos nós é que andamos por aí a procura de um idoso e encontramos um isolado e outros são mesmo alguém que nos diz: olhe que está aí indivíduo que precisa de apoio e nós vamos lá fazer a sinalização” (CA).

“Nós passamos numa rua x e imagine que esta rua tenha 1km, se pararmos em todas as casas das pessoas que temos sinalizadas não saímos dali, não é verdade? (...). Também onde eu gostaria de chegar é quando vamos a determinadas casas, antes devemos precaver se aconteceu alguma coisa a alguém, não é? Porque pode haver situações em que chegamos na casa de um casal de idosos e dizemos: “então tio Manuel, a sua senhora?” - Ah, ela faleceu...é mal da nossa parte estar a receber uma notícia daquelas e para a pessoa, (...). Mas para eles também é mal nós não sabermos que a esposa já faleceu ou que o esposo já morreu. Isso pode acontecer quando já não vamos há muito tempo ver aquele idoso. Antes de irmos temos de recolher dados, assim ficamos a saber que em tal senhora já não vamos mais, porque já morreu. Às vezes pode ter sido há 8 ou 15 dias, mas já vamos cautelosos porque a pessoa está melindrosa, não é? Preparados já podemos confortar, dizer que sabemos que esposa morreu, para ter paciência e assim. Temos de ter essa sensibilidade para lidarmos com estas situações, faz parte para sabermos apoiar e não sermos apanhados de surpresa” (CB).

Demostram-se disponíveis para aprender e, enquanto profissionais, reconhecem a importância da aquisição de novos conhecimentos. Ainda que possuam competências para a realização de suas funções compreendem que devem investir na formação, sobretudo quando esta já não é suficiente para a realização de algumas tarefas, manifestando, assim, interesse por áreas mais específicas que podem ser uma mais-valia no trabalho com o público idoso.

“Na minha opinião, o saber não ocupa lugar. Estou sempre disposto a receber formação e estamos sempre a aprender, porque se não estivermos a aprender alguma coisa está mal. Pode parecer que já não conseguimos adquirir competências... E ninguém pode dizer que sabe tudo. Sou da opinião de que devemos ter sempre e qualquer formação é sempre bem-vinda. Mesmo quando, por exemplo, se vai a uma formação onde a pessoa fala, fala, fala e a gente só apanha uma coisinha, mas essa coisinha pode fazer a diferença num comportamento que a gente tenha a posteriori...Eu, na minha opinião, posso ter alguns conhecimentos mas não é o bastante. Uma outra formação talvez na área da Saúde ou da Psicologia, porque, por vezes, os idosos tentam nos dar a volta

ou a fazer-se coitadinhos, não é? Para termos mais atenção por eles, enfim” (CA).

4.2.3. Perceção dos guardas quanto à influência do Programa na vida dos idosos

Para os guardas, que realçam a importância da convivência com os idosos, o pior problema é quando aparecem os “artistas”. Dizem que isso é que lhes “dói”. Aqui o cabo B deu um exemplo de uma senhora de Caxarias a quem os burlões roubaram 10.000€. Os guardas demonstraram uma profunda tristeza pela senhora em causa, pois a idosa passou por muitos sacrifícios para poupar aquele dinheiro. Verifica-se uma certa tristeza e revolta por parte dos guardas:

“Quando só lhes rouba, nós até considerámos menos mal, pois eles sozinhos não têm hipóteses de defesa, mas desde que não lhes façam mal já é menos mal, o pior é quando ainda há alguns que levam os bens, o dinheiro ou o ouro e ainda maltratam as pessoas” (CB).

Após essa informação, questionando os guardas como é que esse tipo de situação ainda acontece, uma vez que eles têm feito todo um trabalho de informação, sensibilização e acompanhamento. E por outro lado indagou-se sobre o facto de os idosos terem em casa uma quantia tão grande de dinheiro. A resposta a isso, por um dos membros da equipa, foi que, por vezes, devido à comunicação social, alguns idosos têm medo de perder o dinheiro se estiver guardado no banco. Então, com receio, acabam por guarda-lo em casa, diz o cabo B. Já o colega (CA) diz:

“Pode-se comparar com o caso de **“Branca de neve e os sete anões”**, os burlões sabem sempre que tipo de abordagem usar, têm sempre a forma de dar a volta aos idosos. Muitos já vêm com a história contada, como por exemplo: conhecem o neto que anda a estudar em Coimbra, conhece o filho que está na França... ‘Muitas vezes somos nós que entregamos o ouro ao bandido, porque nós, o povo português, somos muito prestáveis’. Então está alguém a jardinar e aparece uma pessoa e pergunta: então a sua vizinha não está cá? E a outra responde: não, está a viajar. Ou pergunta-se: ela chama-se Maria não é? Trabalha ali no banco de Ourém? E a pessoa responde: não, ela chama-se fulana, ela é professora e trabalha em tal lado”(...). Isso tem a ver com todo um trabalho de pesquisa feito pelos burlões para escolherem os indivíduos e a abordagem a usar. Mas nós, todos nós, no nosso dia-a-dia, sem querer entregamos o ouro ao bandido. Às vezes naqueles pequenos diálogos que temos com uma pessoa, está alguém ao nosso lado que está a ouvir e observar. Por exemplo, na conversa pode dizer: hoje não vou beber o café porque vou a tal sítio ou mesmo: eu hoje vou aos correios levantar a reforma. Assim, sem querer diz que vai a tal lado, logo a casa

fica sozinha e a informação é transmitida sem se perceber. Claro que há uns que abrem muito o jogo e outros que abrem pouco, mas de qualquer maneira todos nós temos essa particularidade de, sem querer, e numa boa-fé, dizemos as coisas e há sempre alguém que aproveita e vai juntando tudo até dar o golpe” (CA).

Acrescenta ainda o seu colega:

“Por muita informação que nós transmitimos, que chamamos a atenção e que as pessoas até sabem, mas quando chegam aquela altura e são apanhados isolados... Porque, por vezes, estão numa situação em que estão a precisar de mais atenção, um miminho, uma companhia, pronto, entregam tudo. Uns entregam tudo outros são obrigados a entregar. (...) isso acontece, mesmo os idosos, transmitindo por vezes que são fechados e de poucas conversas, basta o bandido entrar em conversação com eles, a partir daí ficam vulneráveis às investidas deles, porque vão insistindo até que conseguem” (CB).

Considerando que as situações de burlas aos idosos são das mais difíceis de lidar e as que mais trabalho têm dado aos guardas, perguntou-se como é que as equipas que atuam no terreno poderiam minimizar essa situação. No princípio, notou-se um certo constrangimento nos guardas que ficaram a pensar na resposta. Então, num tom de cumplicidade, ambos responderam:

“A parte penal deveria ‘apertar’ mais com esses criminosos que andam a praticar esse tipo de crimes. Deveriam ser mais penalizados e não chagar ao Tribunal, apresentam-se e vão embora. Muitos nem ficam detidos. Também a população em si já está mais atenta e alerta o Posto. Quando vê um carro desconhecido ficam em alerta. Faz-se ações de formação nas Juntas de Freguesias, nas saídas das igrejas, nos Centros de Dia, que é onde os idosos estão durante o dia e à noite vão para casa”.

Durante a entrevista, os guardas relatam algumas histórias que ocorreram ao longo do acompanhamento dos idosos. Cada idoso possui as suas características e deve-se respeitar a sua individualidade e as suas decisões. Há idosos que são muito comunicativos, outros que são mais reservados e também há os que são manipuladores. Por isso, é muito importante a sensibilidade do profissional que lida com esse público, para compreender essas especificidades e para lidar com a adversidade.

“(..). Há uns anos havia uma idosa, que já faleceu, e quando foi sinalizada afirmou que passava fome e quando eu lá fosse visitá-la levasse alguma coisa para comer. Eu passei a noite toda a pensar no que aí fazer e no outro dia chego ao serviço e liguei para a assistente social da área dela e para a Junta de Freguesia e nem conheciam a senhora. Depois, passado duas horas, as duas me ligaram a dizer que afinal a senhora em causa podia aperfilhar a mim e a elas e

que tinha uma boa reforma. Está a ver? Há de tudo nesse trabalho. Ela conseguiu chegar a um ponto em que a pessoa fica sensibilizada” (CA).

Os guardas dizem que nesse trabalho, mesmo com a experiência adquirida, são muitas vezes surpreendidos e novamente afirmam a existência de situações positivas e negativas acabando por valorizar o que de mais positivo encontram na relação com os idosos. Eis um exemplo:

“Havia também uma situação de uma velhota que era alcoólica e que foi para o Centro de Dia, era uma situação onde havia falta de higiene. E de um senhor em Tomar que vivia pior que um cão ou uma galinha... Mas a situação desta velhota satisfaz-me, porque mesmo antes de ser sinalizada dizia-se: olha, não vás lá porque ela recebe-te mal, ela não quer nada com ninguém, mas tem muito dinheiro. Eu fui conhece-la, cheguei lá, bati à porta e vi realmente uma javardice autêntica e estava muito frio, muito frio mesmo. Então me aparece ela com muitas dificuldades em andar, com uns chinelos que quase não tinha sola, os dedos de fora, horrível! Fiquei cheio de frio só de olhar para ela. Então, começo a olha-la de alto a baixo e ela a olhar pra mim e eu disse: olhe, eu venho da GNR de Tomar e venho aqui para sinalizar a senhora no âmbito do Idoso em Segurança e acho que a senhora está a precisar de ajuda. Então ela responde: estou, estou, acho que chegou a minha vez. E eu fiquei assim...olha! É que eu não estava a espera daquilo, mas exatamente o contrário. Então eu disse: estou a ver que a senhora está realmente a precisar de ajuda, quer que eu a ajude? Deixame ajudá-la? E ela: chegou a minha vez. Então posso falar com a assistente social, a senhora a recebe se eu a trazer cá? Ela: chegou a minha vez. Olha que eu vou falar com ela se você aceita ser ajudada, é porque está mesmo a precisar. Fui ao Centro de Dia e então falei lá com a dr^a. Acionei os meios e ela foi encaminhada para o Centro de Dia. Depois, nas conversas com as pessoas, elas diziam: olha, ela quer mesmo ser ajudada? Eu disse sim, ela quer ajuda, acabei de confirmar, ela quer ser ajudada, chegou a vez dela (...).Ela está muito bem, está num lar, bem vestida, pronto. Mas teve que ir à casa dela uma camioneta a catar o lixo, porque era mesmo uma situação complicada e até as empregadas que foram lá fazer o trabalho ficaram cheias de pulgas. Não imagina, aquilo estava horrível!... Eu, quando vi esta senhora, olhei para os dedos dela fiquei cheio de frio, foi mesmo o dia D para ela. E a senhora embebedava-se, era alcoólica, diziam que tratava mal toda gente, aquilo era uma guerra. No entanto, essa pessoa tinha bens e os filhos também eram pessoas de bem, mas ela não queria nada com ninguém, mas chegou aquele dia e pronto” (CA).

Notou-se um certo brilho de satisfação nos olhos do guarda ao relatar este caso. O seu colega, cabo B, intervém e enaltece a satisfação dele porque quando ninguém estava empenhado no caso da senhora, todos já havia desistido, o colega conseguiu fazer com que a solução chegasse para a idosa. – “Era uma situação triste” diz o colega.

“Um outro caso de um senhor que batalhámos para tentar pôr num lar. Andámos a batalhar e batalhar até que conseguimos. E nós ficamos felizes porque conseguimos ajudar, pois sabemos que a pessoa está ali e que em breve vai embora. Nós sabemos que as pessoas estão ali sozinhas e depois é apenas uma questão de dias, porque não aguentam muito tempo sem ajuda. Mas encaminhá-las não é nada fácil. Muitos é por causa da reforma que é muito fraca, ou só se fosse caso quando a pessoa esteve emigrada seja na América ou Luxemburgo por exemplo, esses, ainda têm uma reformazinha melhor, mas os de cá não têm grandes reformas, chegam a 300€, 400€. Ora isso para ir para um lar, esquece. Se os filhos não ajudarem... mas o problema também é que muitos filhos se baldam, ou também porque já não chega para eles quanto mais pra ajudarem os pais. E o que acontece é uma situação ingrata e depois a gente tem que andar a pedir e andando assim, acionando os recursos e quando a pessoa consegue e vai, nós ficamos aliviados: este já está! Sabemos que até pode morrer no outro dia, pode acontecer, não é? Mas ao menos já lá está. Há, por exemplo, um senhor que temos que ir vê-lo, já vai fazer um mês que está num lar e eu disse: você vai pagar um cafezinho, porque eu vou lá vê-lo. Quero olhar na cara dele, porque é uma satisfação, é dever cumprido que a gente sente, porque nós vemos que havia poucas saídas para a pessoa” (CB).

No contexto de trabalho e tendo em conta as suas características, os profissionais devem estar preparados para as situações inesperadas. As iniciativas e atitudes podem variar de acordo com o tipo de situação encontrada, não existindo um modelo único e formatado de intervenção. Nota-se que é a decisão do idoso que realmente conta e que deve ser respeitada.

“Às vezes, também as coisas não correm como nós gostaríamos mas é como eu disse: há dias bons e dias menos bons. Também as nossas condições não são muitas, nem temos todos os meios ao nosso dispor, não temos os meios nomeadamente de alojamentos, nem monetários que possam nos ajudar. Somos elo de ligação entre a assistente social, a Junta de Freguesia e trabalhamos todos. E às vezes os próprios filhos, porque há casos em que os idosos são teimosos e não querem dar a mão nem aos próprios filhos. Às vezes, os filhos os querem ajudar mas eles não querem, há de tudo. Neste programa dos idosos não há nenhum método científico certo, nenhuma fórmula certa que tudo bate certo, há momentos e cada caso é um caso, e cada cabeça é sua sentença” (CA).

É importante perceber como os profissionais veem o trabalho que realizam, enquanto agentes, numa perspetiva de melhoria da qualidade de vida de outras pessoas. Aqui, muito diretamente, os guardas respondem o que pensam da reação dos idosos sobre o trabalho e a presença deles.

“95% estão sempre recetivos à nossa presença e gostam de nos ver (...). Porque quando lá chegamos, às vezes, queremos nos ir embora e eles não deixam. Às vezes temos de estar a olhar para a agenda porque temos de aproveitar o tempo para estar a fazer as coisas, sempre a olhar para o relógio, por exemplo: este bocado aqui consigo, as escolas (...) e quando estamos com eles querem que fiquemos, querem mais atenção e é complicado” (CA).

“Porque nós não podemos deixar a pessoa com o raciocínio a meio e dizer ‘está bem, até logo’. Tem de haver aquela altura certa para dizer: leva lá isso com calma, vá adeus!” (CB).

Verifica-se que existem situações muito complicadas nesse tipo de trabalho. Para tentar explicar como é que lidam com elas os guardas contam, com tristeza, a história que foi uma das piores situações que tiveram de presenciar nesse trabalho:

“Uma das piores situações que nos aconteceu foi de um idoso que fomos sinalizar. Vivia na serra, aqui na área de Tomar, mas vivia no mato há 14 anos, sem casa. Vivia de baixo de plásticos, plásticos por cima e umas mantas velhas. Esse indivíduo vivia lá, e foi sinalizado porque ele tratava mal os caçadores quando andavam na altura da caça e chamaram a atenção. Nós fomos lá para sinalizar e tentar ajudar e isso correu mal...No dia em que fomos lá para o buscar acabou por falecer no caminho. Nós fomos lá com a assistente social, com enfermeira. Tentámos falar com ele mas ele corria com a gente, era como bicho-do-mato mas tinha andado na tropa, na Alemanha, até na II Guerra Mundial ele andou. Pronto, era daquelas pessoas que tinha uma visão diferente e então, quando lá fomos com a dr^a e a enfermeira, o chamamos e pensamos: ele vai já excomungar isso tudo. Mas não, ele ficou admirado e disse: também vêm mulheres para aqui? Então, acalmou-se um bocadinho e lá se levantou. Isso foi em outubro, já estava frio. Então, ele começou a sentir-se cansado e respirar mal, chamámos logo a ambulância, veio o INEM ajudámos a leva-lo para a ambulância. Mas ele ainda disse a mim assim: ouça lá, você é guarda mas eu sempre ouvi dizer que quem manda é a calça. Aí eu respondi: pois, quem manda aqui é ela, porque ela é quem é a chefe. Depois ele foi levado pela ambulância mas tivemos de fazer uma paragem em Fátima, porque ele teve de ser assistido. Estiveram um bom tempo em cima dele mas a máquina não aguentou, estava muito fraco e foi aí que nós ficámos com remorso, porque o que nós fizemos foi tentar ajudar mas correu mal. Chegamos até a pensar que se calhar mais valia tê-lo deixado lá sossegado, no seu canto...É claro que nós sabemos que não matámos o homem, mas ficámos tristes. Também não tivemos acesso a nenhum familiar dele, foi enterrado como indigente, não conseguimos encontrar ninguém. A única coisa que ele tinha era um porta-chaves da Caixa Agrícola” (CG).

Os guardas, muitas vezes, sentem-se limitados para chamar a atenção dos idosos, pois, por um lado, têm o dever de sensibilizar e de informar, mas, por outro, têm a obrigação de respeitar as decisões das pessoas. A subjetividade também tem a ver com as condições em que, os idosos vivem, pois podem parecer-lhe boas ou satisfatórias, mas quem observa considerá-las inadequadas. Nesse sentido, encontram casos de idosos a viverem em degradadas, com falta de higiene ou com lixo acumulado, mas que se sentem bem nessas condições. Para os profissionais, consciencializar estes idosos não é fácil.

“Isto tem a ver mais com aqueles idosos que vivem em condições de falta de salubridade, os casos relatados anteriormente e este. Também das pessoas que são teimosas, insistem em viver em condições degradantes. Mas que nós não podemos dizer nada porque para elas está bem assim e pode-se quebrar logo o fio, é complicado” (CA).

“Às vezes temos de fazer de conta que não percebemos (...) mas não se pode realmente dizer nada, tentar dar a volta. Há pessoa que nós podemos mesmo dizer: ouça lá, você acha que tem condições para viver aqui? Já há outras que não, se dissermos excomunga logo a gente enquanto que outros como já estamos acompanhá-los há algum tempo já podemos ir dizendo as coisas e não se ofendem, tipo: você podia morrer aí...porque já conhecemos melhor a pessoa e o seu raciocínio” (CB).

4.2.4. Perceção sobre o Programa

A equipa no terreno tem de articular o seu trabalho com outras entidades para dar respostas adequadas às necessidades inerentes ao público idoso. Segundo os guardas, neste Programa existe uma boa comunicação e todas as entidades locais trabalham em harmonia com a Guarda, permitindo uma boa sinergia entre os parceiros.

“Trabalhamos com todas as ‘forças vivas locais’, nomeadamente município, assistentes sociais, a Segurança Social, Juntas de Freguesias, Centros de Dia, os padres e coletividades em geral e os Agrupamentos de Escolas. Envolve toda a comunidade. E a comunicação tem corrido bem. Muitas vezes, quando temos uma intervenção, a comunicação antes mesmo de chegar por escrito, nós falamos primeiro de forma verbal. Chega lá primeiro a comunicação verbal. Talvez por sermos guardas mais antigos ainda utilizamos o método a moda antiga. Primeiro chega informação verbal e depois por escrito. É porque a parte administrativa leva sempre mais tempo a resolver e assim há pormenores que nós conseguimos resolver, mas faz sempre por escrito, porque também há situações em que ao falar obtemos informações e esclarecemos dúvidas que a informação por escrita não consegue saber” (CA).

Relativamente ao que pensam sobre o Programa e aos aspetos que consideram mais positivos e negativos, os guardas foram objetivos ao dizerem que para uma boa realização do Programa seria necessário que houvesse mais disponibilidade para se dedicarem a tempo inteiro ao trabalho com os idosos. Visto que nos Programas Especiais não fazem somente este tipo de serviço, e indo ao encontro da resposta do comandante, verifica-se que não são suficientes apenas 4 guardas para 3 concelhos.

“A parte que consideramos menos boa é que não estamos a tempo inteiro neste Programa. Para além de ser um programa que requer atenção e muito tempo, não é? Não o desempenhamos a tempo inteiro e também porque não fazemos apenas isso. Temos x horas por dia ou por semana e não se faz só isso...” (CA).

“Pois é, não dedicarmos a esse trabalho a tempo inteiro. Há uma série de constrangimentos que nos impedem de fazer só o trabalho com os idosos. Mas nós temos de cumprir são diretrizes que vêm de cima e nós seguimos” (CB).

“Acabamos por andar a apagar incêndios. Por muito boa vontade que a gente tenha, esse trabalho para ser feito com mais cuidado, com mais atenção devíamos estar a tempo inteiro e dedicarmos tempo inteiro a eles. Mas devido aos constrangimentos na nossa missão não é possível e ao número de sinalizações existentes (...)” (C.A.).

Questionados sobre o que poderia melhorar no Programa os guardas refletem e fazem comparação para justificar que realmente é grande a necessidade sentida por eles. Compreendeu-se que em outras zonas do país, existem investimento e especialização em recursos especialmente para o Programa, porém, no concelho de Ourém, ainda há muito para ser feito.

“Não é o caso do nosso destacamento, mas há aí outros destacamentos onde existem militares a tempo inteiro no programa dos idosos. Há locais onde os militares só trabalham com idosos, tem a ver com o comando e com a população existente em determinado local. Porque acho que a Guarda pelo menos em reuniões onde tenho estado, há locais em que a Guarda tem menos efetivos, onde tem mais efetivos, já há mais militares que se dedicam à área do idoso, ou ao comércio ou às escolas. Esses não podemos dar as contas por eles. Cada um sabe da sua casa. Mas ao fazer este trabalho estava a lembrar os de Loulé que têm militares para as residências, para o comércio e para as escolas e já são bastantes. Eles são para aí uns 10 ou 8, não sei, isso os obriga a estar mais próximos daquela população para servir, mas é porque tem uma população maior ou pelo menos temporalmente” (CA).

“Mas também tem a ver com quem está a frente da instituição em causa. Ou está mais focado para aqui ou também há militares que só fazem escolas. Aqui em

Santarém não. Nós vamos rodando um pouco por tudo, por vários programas como nas Escolas, Internet, Violência Doméstica, Comércio Seguro as operações como o Natal, Ano Novo depois é a Páscoa, etc, (...)” (CB).

4.3. Os Idosos no Programa

4.3.1. O contato com os idosos no terreno

Nesta etapa do trabalho, devido aos constrangimentos que surgiram, apenas foram entrevistados 3 idosos. A primeira entrevista foi realizada a um casal na zona de Atouguia, que vive isolado, sendo esse o motivo de sinalização do mesmo. Esse casal é composto por uma senhora com 83 anos e um senhor com 82. Como já referido anteriormente, foi sempre a senhora quem respondeu às questões.

A segunda senhora entrevistada é viúva, com 78 anos, vive sozinha e isolada na zona de Caxarias. Tem uma filha e um filho, que estão emigrados na França e apenas conta com o apoio da nora, que vive nas proximidades. A GNR já a acompanha há mais de 5 anos no âmbito do Programa.

No seguimento das respostas às questões colocadas, como forma de preservar a confidencialidade, os idosos mencionados serão identificados somente como senhora A e senhora B.

Para realizar as entrevistas aos idosos acompanhou-se a equipa no terreno. Primeiro, foi-se à casa do um casal de idosos acompanhados há 2 anos e sinalizados por isolamento. Ao chegar no local, a equipa cumprimenta e apresenta o investigador ao senhor, que se encontrava à porta, à espera. Logo, fomos convidados para entrar na casa onde estava a esposa sentada ao lume a ver televisão, juntamente com uma filha. Esta estava presente na casa dos pais para lhes fazer o almoço, mas também porque quis assistir a entrevista.

4.3.2. Perceção dos idosos

A primeira questão que se colocou ao casal foi se se lembravam da primeira vez que a Guarda foi à sua casa. Pretendia-se ouvir o relato dos idosos a contar como foi a primeira abordagem da Guarda. No entanto, não souberam responder. Porém, segundo a filha, já são acompanhados há pelo menos 2 anos.

A filha, em articulação com uma irmã, ajuda os pais nas tarefas diárias. Fez questão de estar presente demonstrando preocupação e cuidado com os pais, chegando a verbalizar:

“Os meus pais são muito comunicativos, se estivessem a almoçar e aparecesse alguém eles convidavam para se sentar à mesa a almoçar com eles”.

Quanto à senhora viúva não se recorda muito bem de quando passou a receber o apoio da Guarda, mas a nora, que também fez questão de estar presente durante entrevista, informou que foi há mais de 5 anos.

“Inscreveram-me e eu gostei que viessem aqui. Sempre é um convívio. Eles vêm cá me ver e como estou sozinha agradeço muito” (senhora B).

O isolamento é gerador de exclusão e pode levar ao sentimento de insegurança por parte dos idosos. É importante entender a perceção dos idosos em relação ao trabalho dos guardas e como é que se sentem em relação ao acompanhamento, sendo que estes demonstraram clara perceção de que estão isolados.

“Acho bem, porque estamos aqui isolados e eles nos ajudam. A pessoa sente-se muito melhor, mais conformada. Temos o telefone e se precisar é só chamar” (senhora A).

“Acho muito bom. Porque a gente ouve dizer tanta coisa e sente-se muito mais protegida, é muito bom. Sinto-me muito bem e ainda bem que eles vêm nos visitar, é muito bom” (senhora B).

Interrogando o casal de idosos para tentar perceber que tipo de apoio recebe da GNR, demonstrou confiança no Programa ao relatar uma situação que representou um risco para eles. Importa referir que havia uma informação visível na casa desses idosos, que para eles, representava uma espécie de mudança e também de “defesa” depois que a Guarda começou a acompanhá-los. Existe uma placa mesmo por cima da porta de entrada da casa a informar: **Segurança 24**.

“Eles vêm ver-nos, perguntam como estão a correr as coisas. Por exemplo, vieram cá duas pessoas e queriam ver a água mas, eu não dei conversa e mostrei a informação da Guarda que está por cima da porta... Não foi há muito tempo, há uns 3 meses mais ou menos. Sabe, quando aparecem pessoas assim, a gente fica ‘suspensa’...” (senhora A).

Quanto à segunda entrevistada, a idosa não percebeu muito bem esta questão e apesar de insistir um pouco mais para falar sobre o trabalho realizado pela Guarda esta parecia muito focada em outro tipo de apoio.

“Não tenho tido apoio nenhum. O único apoio que tenho é da minha nora e da Guarda que vem cá me visitar. Penso que é muito bom, eles virem cá visitar” (senhora B).

A nora refere que sempre que os guardas vão ver a idosa e não a encontram em casa demonstram preocupação indo à sua procura, e diz:

“Quando eles vêm cá vê-la e não a encontram, vão à minha casa para saber dela e se está tudo bem. Acho que é importante referir isso, porque podem pensar que não querem saber, mas não, isso demonstra que têm interesse e se preocupam com ela”.

De seguida, pretendeu-se saber se houve alguma mudança nas vidas destes idosos desde que passaram a receber o apoio da GNR. Relativamente ao casal de idosos verificou-se que estes, e até mesmo a filha, sentem-se mais seguros e protegidos depois que a Guarda passou a acompanhá-los.

“Fiquei mais tranquila, numa ‘posse’ melhor, deixaram o número de telefone e gosto muito do trabalho que fazem, porque dão apoio e ficamos mais tranquilos” (senhora A).

“A Guarda mudou a minha vida para melhor porque me sinto mais apoiada” (senhora B).

4.3.3. Situação social e familiar dos idosos

É importante reconhecer o papel dos idosos para uma vida ativa e social no seu quotidiano. Os idosos que vivem isolados dispõem de muito tempo livre, tendo assim necessidade de preencher esse tempo com prática de atividades que os satisfaçam e que os distraiam. Alguns gostam de se dedicar aos trabalhos no terreno, por exemplo cultivando uma horta ou criar animais. Outros dedicam-se às tarefas de casa e aos trabalhos manuais. Nesse sentido, perguntou-se aos idosos o que fazem no seu dia-a-dia para preencherem o tempo.

O senhor referiu vagamente que trata do terreno e também faz muitas vezes o almoço.

“Eu faço o trabalho de casa, o almoço para mim e o meu marido. Às vezes faço eu ou ele também faz o almoço. Gosto de fazer de tudo. Antes vinha cá uma senhora que fazia as coisas, agora vem a minha filha” (senhora A).

“Levanto-me, faço a minha higiene, como, leio e faço as minhas orações... Faço croché, é aqui que me entretenho” (senhora B).

Uma das necessidades identificadas nos idosos que vivem isolados é a falta de acompanhamento, seja por parte dos familiares, de amigos próximos ou mesmo dos vizinhos. No caso deste casal entrevistado, isso não se verifica. Podem contar com o apoio dos familiares, dos que estão perto e dos que estão longe. Já a senhora B não tem os seus familiares muito presentes não podendo assim contar com eles

“Tenho a minha filha ‘F’, a ‘H’ e o ‘A C’ que estão na França. A ‘F’ ajuda no trabalho de casa, tenho outra filha, que é a ‘H’, na semana cada filha vem ajudar. A minha filha mais velha mora perto (...), a outra, ‘H’, vive na Loureira (...). Tenho 9 netos e 13 bisnetos, alguns estão na França e Lisboa, outros por aqui perto” (senhora A).

“Tenho dois filhos, uma filha e um filho, 4 netas e 1 neto, mas só tenho cá 1 neta. Tenho 4 bisnetos, duas raparigas e dois rapazes” (senhora B).

Através das informações recolhidas durante a entrevista, pôde-se verificar que mesmo se tratando de idosos isolados, o casal não se queixa da falta de visitas dos familiares e dos que lhe são mais próximos. Quanto à outra senhora, também recebe algumas visitas com alguma regularidade, mas da família, só em períodos de férias, o que evidencia um afastamento dos familiares.

“Sim, às vezes recebo vizinhos do ‘E’, da ‘V’ e das proximidades. Os netos que cá estão também vêm visitar” (senhora A).

“Os filhos e os netos vêm cá no verão. Às vezes os vizinhos e amigos vêm visitar, mas não são muitos. O padre vem visitar nos domingos e umas senhoras vêm dar a comunhão” (senhora B).

A solidão, por vezes, é um dos pesadelos que a velhice traz às pessoas idosas. Cada caso é vivido de maneira diferente. Este casal, por exemplo, apesar de viver só não se queixa desta situação. Conta com as filhas que vão auxiliá-los 3 vezes por semana, indo mais que 1 vez por dia ver os pais. Elas estão sempre disponíveis para ajudá-los. Assim, na perspetiva deste casal, a solidão não faz parte da sua realidade, enquanto que a senhora B sente-se conformada com o facto de viver só.

“Acho que é uma solidão, pois é triste a pessoa quer uma coisa qualquer e não tem” (senhora A).

“Estou habituada, pois o meu marido já morreu há muitos anos, mais de vinte anos. A minha nora é quem me ajuda. Eu, quando fui operada, fiquei na casa dela...” (senhora B).

Ainda que a solidão faça parte da vida de muitos idosos, nem todos os que estão isolados sentem-se solitários ou mesmo tristes. A idosa e o seu marido não se sentem solitários, consideram que uma pessoa viver só não é bom. A senhora reflete sobre essa condição e responde:

“Não, eu não sinto isso... Uma pessoa viver só é “escuro” para nós. Pois o coração escuro sabe como é...” (senhora A).

A segunda senhora revelou um sentimento de conformidade em relação à solidão, mas, não demonstrou satisfação por essa situação revelando contradição no seu discurso quanto ao que disse sentir. Não tendo outra alternativa, vive só e isolada, opta por essa condição como forma de evitar ser submetida a decisões que não são a sua vontade, por parte dos familiares, como ser retirada de seu lar e ser submetida à condição de viver em casa destes em condições que para ela não eram justas.

Essa senhora referiu a sua estada na casa dos filhos, em França, como sendo um dos seus piores momentos de solidão. Contou que os filhos obrigaram-na a ir com eles para França, contra a sua vontade e da nora. Lá passou muito tempo sozinha, era mal tratada, chegando a perder peso. Permaneceu um ano e meio em França e quando voltou, confirmou a nora: “estava em muito mau estado. Nem as bochechas tinha de tão magrinha que vinha”.

“Eu sofri muito lá na França, na casa da minha filha. Andava lá pelos cantos, era muito maltratada. Antes quero estar aqui na minha casinha, nunca mais quero para lá voltar. Sim, mas antes quero estar sozinha do que ter de ser obrigada a ir para a casa dos meus filhos, na França, contra vontade. Tenho disponibilidade para ler. Leio muito, estou bem, mesmo quando recebo visitas. Mas gosto de estar no meu canto e tenho o apoio da Guarda. Estou muito bem” (senhora B).

Segundo relatou o casal, os filhos telefonam sempre. Eles não se sentem sós. A medicação é controlada pela família mas a idosa toma-a sozinha, sem grandes dificuldades. Tem boa capacidade de locomoção, anda com apoio de uma bengala devido a ter sofrido uma queda, mas não é fator que a impeça de realizar as suas atividades diárias.

No que toca à senhora B, mesmo sozinha tem condições para cuidar de sua medicação. Segue cuidadosamente as instruções organizadas numa folha A4, dos medicamentos e procedimentos para os tomar, instruções que trouxe da instituição onde esteve por um período. Segundo a nora, houve uma altura em que a idosa não se sentia bem e não

podia tratar sozinha da sua medicação, mas agora, já está tudo bem e ela tem capacidade para tratar desta tarefa. Como consequência da estada da senhora na casa dos filhos em França, esta regressou muito doente não tendo assim condições de estar em casa sozinha. Foi necessário ser institucionalizada e esteve dois meses numa ERPI em Ourém onde foi tratada até a sua total recuperação.

4.3.4. Observações

Os guiões de observação construídos para a recolha de dados, permitiram perceber se existe uma rota, um percurso de acompanhamento/sinalização dos idosos, a distribuição das equipas no território bem como a sua regularidade.

Ao realizar as visitas e as entrevistas aos idosos foram recolhidas algumas informações através destes guiões. Estas entrevistas decorreram no dia 12 de fevereiro pela manhã. A primeira, na freguesia de Atouguia, onde se falou com o casal de idosos, permitiu perceber que o acesso à casa é complicado porém, não vivem muito distante da freguesia e têm um vizinho próximo. As visitas dos guardas a esse casal não é feita com regularidade, devido serem muitos os idosos acompanhados. Os idosos receberam amistosamente o investigador e o ambiente era de simpatia, confiança e acolhedor. Nessa situação, o tipo de abordagem dos guardas tratava-se de uma situação de acompanhamento e o motivo de sinalização foi o isolamento.

Do que se observou, as condições de habitação e do espaço da casa dos idosos, apresentava um ambiente bem cuidado e limpo, sem barreiras que possam obstruir a deslocação e provocar riscos de quedas. O ambiente era confortável e aquecido. Foi visível a existência de meios de comunicação, nomeadamente TV, Telefone fixo e Telemóvel. Esses idosos podem contar com o apoio de duas filhas que vivem nas proximidades.

Relativamente à segunda senhora entrevistada, esta vive em Caxarias, e está a ser acompanhada por se tratar de uma situação de isolamento, sendo a visita dos guardas de acompanhamento. Para chegar à casa desta senhora verificou-se um percurso mais distante da cidade e trechos muito desertos com pouca sinalização. A regularidade das visitas dos guardas também é pouco frequente como já foi dito, devido à grande quantidade de idosos sinalizados.

A receção da idosa foi simpática, mas a sua nora apresenta-se preocupada. Estavam à espera dentro de casa e quando chegámos cumprimentaram-nos e convidaram-nos para entrar. A idosa informa aos guardas que não houve situações que a perturbassem desde a última vez que fora visitada. A Idosa interagiu pouco com os guardas e com a investigadora, tendo sido a nora a responder à maior parte das questões. No que toca às condições de habitação, observou-se que a casa onde vive é nova, pois teve de ser reconstruída após um incêndio recente. Apresentava-se bem cuidada e limpa, não se encontrando barreiras que apresentem riscos de quedas ou obstrução da idosa, apresenta-se confortável e havia recursos aos meios de comunicação, TV, Telefone fixo e Telemóvel.

4.4. Ações de sensibilização para idosos em contexto institucional

Nesta fase, fez-se o acompanhamento das ações de sensibilização para idosos em duas instituições, onde se observou o trabalho que os guardas realizaram. A primeira observação decorreu no dia 18 de fevereiro de 2016 e a segunda no dia 22 do mesmo mês. Nesse dia, comemora-se o Dia Europeu da Vítima de Crime e, por isso, foi oportuno os guardas falarem sobre o tema da violência com os idosos. Também nesse mesmo dia, se observou a primeira abordagem dos guardas para sinalização de uma idosa em risco que será apresentada mais a frente.

A ação do dia 18 decorreu no Lar Santa Beatriz em Fátima. Iniciou às 14:00h. Os guardas apresentam-se e cumprimentam a diretora técnica que os acompanha à sala onde decorreria a sessão. A ERPI tem 83 clientes, havia 30 idosos presentes para assistir a apresentação da GNR. Os guardas foram muito bem recebidos pelos idosos e pela animadora que estabeleceu o contacto.

Os guardas montaram o equipamento e prepararam-se para falar. Um deles dá início à sessão, o outro prepara o material informativo²⁷ para ser distribuído aos idosos e à instituição nomeadamente calendários e ímãs de frigorífico com os contactos da Guarda.

O guarda começa por apresentar o dia-a-dia da Guarda, fala brevemente sobre a Internet Segura (porque esse tema não é direcionado para esse público). Depois foca-se na Segurança em três temas: Segurança em casa; Segurança na Rua e Metais Preciosos. “**A segurança começa em cada um de nós**” diz o cabo A.

²⁷ Vide anexo XI

Explica como uma senhora, nos centros urbanos, deve andar no passeio para evitar ser assaltada. Aconselha a não se aproximarem dos veículos quando um indivíduo estranho aborda a pedir informações e não transportar ou exhibir objetos de valor. Fala para os homens não exibirem o dinheiro que têm na carteira. Quando vão ao banco ou aos correios devem contar o dinheiro nas instalações e à frente do funcionário. Reforça os perigos relativos às novas notas de 5, 10 e 20€ e informa que no final do ano irá entrar em circulação a nova nota de 50€. Relembra e explica como devem atravessar a rua, passadeiras e sinais de trânsito. Alerta sobre os burlões que vão às casas dos idosos com o ´engodo` de fazer Prova de Vida. Fala das burlas dando exemplos: venda do equipamento de purificação de água, pessoa estranha quando está sozinho, sinal de TV, golpe do prémio, das notas. Solicita para trancarem sempre as portas por dentro a chave e dar 2 voltas. Fala da vantagem de se ter uma luz acesa durante a noite e diz que “a luz é o melhor guarda”.

Um exemplo foi de um senhor que contou ter sido enganado e convencido por telefone a aceitar um contrato, adquiriu um pacote de TV por dois anos e que agora está num processo para tentar sair da situação que está a causar-lhe transtornos. Uma outra história foi de uma senhora que era roubada pelo filho para ir comprar drogas. Outra senhora também referiu ter sido assaltada em casa. Contou que os ladrões entraram em sua casa, levaram tudo, ficou sem nada. Esta senhora termina a sua história dizendo aos guardas: “quem quiser uma casa bem guardada, é entregá-la ao ladrão”.

A segunda ação decorreu no Centro de Apoio a Idosos na Moita Redonda em Fátima no dia 22 e teve início às 15:00h. Os idosos estavam a fazer ginástica, mas ao perceberem a presença dos guardas, interromperam a atividade para que desse início a apresentação dos profissionais.

Conforme referido, sendo Dia Europeu da Vítima de Crime os guardas falaram deste tema aos idosos e aconselharam a denunciarem se forem agredidos por alguém, verbal ou fisicamente. O cabo A informa que as pessoas idosas estão sujeitas a todo o tipo de violência, alerta para a violência verbal tanto pela internet como telemóvel e aconselha a não apagarem as mensagens ou conversas gravadas, e a procurarem a ajuda da Guarda. Apresentam um pequeno filme onde mostrava todos os trabalhos realizados pela Guarda no seu dia-a-dia. Fala da segurança na rua, em casa e metais preciosos. Repete a frase dita na sessão anterior para os idosos mas desta vez reforça a chamada de atenção aos

indivíduos: **“a segurança começa em cada um de nós, às vezes entregamos o ouro ao bandido”**. Partilha alguns dados de segurança mas acrescenta que cada um tem de saber cuidar de si.

Dá como exemplo a cidade de Fátima, pelo facto dos bandidos virem de fora e da facilidade de acesso que proporciona o rápido desaparecimento destes e a dificuldade em apanhá-los. Exemplo das malas, andar no passeio e os puxões. Aconselha a não dar informações a pessoas estranhas, não se aproximar dos carros e nunca mostrar objetos de valor, aconselha a mantê-los fora de vista por baixo da roupa. Reforça a situação das notas e avisa que os burlões aparecem nas casas dos idosos para trocarem as notas e fazerem Provas de Vida. Aconselha a pôr um óculo na porta para poder ver quem está do lado de fora e correntes para não abrir a porta totalmente a estranhos. Alerta para terem atenção ao sítio onde se guardam os valores; para não guardarem nos locais evidentes: de baixo dos colchões, gaveta da mesinha de cabeceira, cómodas, roupeiros ou latas velhas na dispensa.

Termina com o apelo de quando verem pessoas estranhas a rondar a casa chamarem a Guarda e observarem as características da pessoa. Como estão vestidos, a cor da roupa, cor da pele, altura, tipo e cor do carro, se tem alguma amolgadela.

Nas duas situações presenciadas pôde-se notar que os guardas têm uma grande capacidade de comunicação. Na primeira instituição os temas abordados são os que fazem parte da rotina desses profissionais demonstrando total domínio de apresentação e também os que interessaram e despertaram a atenção dos idosos, por se tratar de um público mais vulnerável às situações de risco apresentadas.

Foram claros na comunicação, utilizaram uma linguagem compreensível aos idosos tendo o cuidado para que todos percebessem a mensagem transmitida. Foram educados, atenciosos e disponíveis para esclarecimentos das dúvidas dos idosos e sensíveis às situações vivenciadas por alguns idosos que se pronunciaram. Os idosos demonstraram-se satisfeitos, agradeceram e despediram-se dos guardas.

Após terminar a apresentação na segunda instituição, os guardas distribuíram calendários, ímãs para frigorífico e marcadores de livros aos idosos. Apesar de estarem atrasados, apresentaram-se disponíveis para esclarecer dúvidas.

Um casal de idosos pediu ajuda aos guardas e comunicaram as suas necessidades. Os guardas pediram a morada e o contacto dos idosos e comprometeram-se ir vê-los na semana seguinte para os sinalizarem no âmbito do Programa Idoso em Segurança.

4.5. Um caso observado

Logo após a ação de sensibilização realizada no Centro de Apoio a Idosos na Moita Redonda em Fátima, os guardas foram sinalizar uma senhora de 92 que vive sozinha e está a passar por algumas dificuldades.

Essa observação permitiu ver o trabalho dos guardas e presenciar uma situação de sinalização na primeira abordagem. Nesta etapa os guardas não podem fazer previsões, sendo o primeiro contacto que têm com a pessoa, isso obriga-os a fazerem uma abordagem muita cautelosa, para assim conquistarem a confiança da pessoa.

Uma situação complexa onde uma senhora, com 92 anos, está a viver só e não tem qualquer familiar que a auxilie. Vive numa casinha anexada aos fundos da casa da senhoria. As condições não pareceram ser adequadas para uma pessoa viver, porque, do que se observou, apresentavam falta conforto e a senhora queixava-se de não ter água quente.

O processo de comunicação foi muito cuidadoso e mereceu calma e consideração. Primeiro foram ao Posto da GNR em Fátima para um elemento da Investigação Criminal os acompanhar (segundo informações do cabo A, a senhora só fala com este guarda). O colega terá de apresentar a equipa à senhora e pedir para ela aceitar falar com eles. Assim, os guardas podem ficar com o caso e comunicar com a senhora para sinalizá-la e acompanhá-la.

A receção por parte da idosa é de desconforto e desconfiança. Os guardas entram por um portão de entrada de carros que dá acesso aos fundos da casa onde vive a idosa. Ela estava lá ao fundo, à entrada da casa com uma vassoura a empurrar água suja no chão. O guarda aproxima-se, cumprimenta-a e fala que os colegas querem falar com ela, que são amigos dos outros que já falaram antes. O cabo A então aproxima-se, apresenta-se e cumprimenta-a. Pergunta o nome dela e idade, preenche um documento, uma espécie de questionário para obter dados. Pergunta se ela tem médico de família, se tem tido algum tipo de apoio, se tem água e luz, se a assistente social costuma ir vê-la. Pergunta quando

precisa de ajuda a quem é que recorre se os bombeiros ou a Guarda. A senhora respondeu que vai lá passando uma enfermeira.

A senhora começa a falar com cautela. Queixa-se ao dizer que já há vários anos não tem água quente. Diz que a dona da casa retirou o cilindro e a canalização de água quente, que paga a renda todos os meses mas continua sem água quente. Informa com tristeza que não tem um rádio, televisão, nem telefone. O guarda diz que a vai ajudar mas não promete que será logo porque demora e não depende somente dele. Vai com muita calma falando com a senhora e perguntando como ela vive, o que lhe falta, se tem família, de onde é...

A senhora conta que está muito triste, que já disse às pessoas que lá foram que não tem água quente, mas até agora não fizeram nada. Disse que tiraram o aquecedor para não gastar luz, tiraram a água quente e que a cama é húmida. Disse ainda que paga renda há mais de 30 anos e que todos os meses, paga antes mesmo do vencimento e começa a chorar...

O guarda pergunta o que pode fazer para ajudá-la. Ela responde, em lágrimas: “só agradecia essas duas coisas, o resto não me importa” (refere a água quente e a televisão). O guarda pergunta pela dona da casa. A senhora responde que senhora está num lar e que os filhos estão no estrangeiro. Pergunta de onde a senhora é. Ela responde que é do Sabugal (Distrito da Guarda). Pergunta como faz a comida, ela diz que num fogão pequenino elétrico...

Do que se observou nesta primeira abordagem dos guardas da GNR (visto que se tratava de uma sinalização), a essa data, ainda fazia muito frio e a senhora vestia-se de forma inadequada para a temperatura da época, estando pouco protegida contra o frio, utilizando roupas que não supria o frio como por exemplo calçava meias, porém os chinelos eram abertos.

Não se pôde ver as condições do interior da casa, mas do que deu para apreender, parecia limpa. Com a porta entreaberta deu para visualizar um sofá coberto com uma manta e um armário antigo. A idosa estava a tentar lavar a entrada da casa com uma quantidade insuficiente de água a tentar fazer limpeza. Havia à entrada da porta uns vasos com umas ervas, que estavam a ser cuidadas por ela.

Não se pode relatar mais, porque numa primeira abordagem, os guardas não podem pedir para entrar na casa da pessoa. Os guardas informaram que, primeiro, têm de “conquistar” a confiança dela e só depois, quando ela convida, é que podem entrar e ver as condições em que habita.

No dia 24 de março, o cabo da GNR foi contactado por telefone para saber qual foi o desfecho relativamente à situação desta senhora. O profissional informou que a mesma sofreu uma queda e teve de ser levada para o Hospital de Abrantes. Lá, foi acompanhada pela assistente social, que entrou em contacto a colega de Fátima conseguindo assim mobilizar os recursos necessários para institucionalização da senhora que neste momento está numa ERPI e se encontra bem conforme informou o guarda.

4.5. Discussão dos resultados

O tema eleito para este trabalho ainda não é muito estudado, por isso, uma das dificuldades foi verificar pouco investimento em literatura sobre o assunto. Porém, não é um tema desconhecido uma vez que o Programa da GNR Apoio 65 – Idosos em Segurança é um Programa de âmbito nacional e visa garantir as condições de segurança e a tranquilidade das pessoas idosas desfavorecidas e mais vulneráveis. E, sobretudo, daqueles que vivem isolados.

Como dito no início, o Programa não é desconhecido e também não é novo. Podemos verificar que já existe desde o ano 2007 e continua em constantes melhorias, pois, as necessidades emergidas no público idoso são de várias ordens, o que implica a criação e investimento em mecanismos de defesa desse público específico. Esse investimento pode passar por aumentar o número de profissionais mais especializados para intervir nessa área.

Após a análise de conteúdo que “tem uma dimensão descritiva que visa dar conta do que nos foi narrado e uma dimensão interpretativa que decorre das interrogações do analista face ao objeto de estudo, (...)” (Guerra, 2006, p. 62) e para se fornecer um retrato global dos dados apresentados, verificou-se que, relativamente à criação do Programa, o seu surgimento deu-se devido às necessidades encontradas no público idoso pelos profissionais das Forças de Segurança ao exercerem as suas funções diárias. Não existia, no princípio, nenhuma especialização para se trabalhar na área dos idosos e

confrontados com as realidades evidenciadas foi necessário criar respostas e começar a investir em novas práticas e na aquisição de competências pelas Forças de Segurança.

A temática do envelhecimento obriga a que sejam tomadas medidas a todos os níveis, no sentido de promover a qualidade de vida e a autonomia das pessoas idosas, tornando-as mais ativas seja no trabalho ou na sociedade, promovendo condições para que se mantenham ativas e produtivas. É necessário que os idosos não sejam vistos pela sociedade como pessoas inativas, que já não têm capacidades. “A existência de redes de apoio informal é um dado essencial para assegurar a autonomia, uma autoavaliação positiva, uma maior saúde mental e a satisfação de vida, essenciais para um envelhecimento ótimo” (Paúl 2005, p. 37).

Para uma velhice bem-sucedida é importante a participação dos idosos na vida social integração e educação. Segundo Paúl (2005) a entretajuda é essencial à sobrevivência, e as relações sociais significativas são promotora da saúde mental atuando como «almofada» ou facilitadoras da cura em situações de descompensação.

Perante a quantidade de idosos a viverem sós ou isolados e os motivos são muito variados. É importante respeitar quando se trata de uma decisão do próprio idoso e não reduzir a sua liberdade, não sendo assim tratado como incapaz de tomar decisões só porque é velho, nem todos os idosos que vivem em situação de isolamento são por negligência dos familiares ou por outros fatores negativos. “Ao longo do ciclo de vida, as redes sociais dos indivíduos mudam com os cotextos familiares, de trabalho, de vizinhança, entre outros. Acontecimentos como a reforma ou mudança de residência alteram profundamente esta rede” (Paúl, 2005, p. 37). Existem certas condicionantes que podem obrigar as pessoas a viver em condições que não são as idealizadas como, por exemplo, o tipo de relação com a família, a proximidade ou até mesmo o tipo de profissão a que alguns familiares estão sujeitos.

É importante salientar que todos os indivíduos têm direitos e obrigações no que toca à problemática do envelhecimento, mas “os direitos e as obrigações não são definidos em geral e de modo idêntico para todos. Eles dependem do sexo, da idade, da geração, das relações de parentesco, da proximidade de residência, profissão ou da ocupação e do comportamento que se espera dessas pessoas” (Pimentel 2001, p. 39).

O apoio que os idosos recebem por parte da GNR não substitui as obrigações das famílias perante os mais velhos, mas acaba por complementar ou ajudar em algumas dificuldades. Por isso, é importante a permanência do idoso no seu meio familiar para se atingir uma velhice equilibrada.

No que toca às características do público-alvo, para além da situação de vulnerabilidade que se coloca por estarem sós ou isolados, identificam-se também que as fracas condições de habitabilidade, de higiene e de saúde dentre outras necessidades que podem potenciar os riscos. As equipas procuram idosos que tenham algum tipo de necessidades específicas, como, por exemplo, os que não têm famílias, vizinhos ou amigos próximos.

Não se verificou qualquer relação das necessidades do público idoso ser de maior ou de menor risco considerando a zona geográfica onde habitam. Tanto existem idosos isolados nos centros urbanos como no meio rural. De acordo com o comandante do DTT, independentemente dos locais onde se encontram os idosos o apoio e o acompanhamento é-lhes prestado igualmente. A GNR atua nas áreas rurais e urbanas, dando respostas a todos os casos que são identificados.

Verifica-se que diante das vulnerabilidades dos idosos existe um risco muito grande de violência doméstica, agravando ainda mais a condição destes. Muitos os idosos sofrem deste tipo de situação e merecem maior atenção nesse sentido. Segundo a APAV (2010), em Portugal, a violência doméstica contra as pessoas idosas é uma realidade já reconhecida socialmente, mas ainda pouco conhecida. As estatísticas da Associação demonstraram que em 2014 houve 852 casos de violência doméstica contra pessoas idosas, um aumento de 10,1% em relação ao ano de 2013²⁸.

Um estudo populacional do Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge (INSDRJ) sobre a violência contra as pessoas idosas que decorreu entre dezembro de 2011 e abril de 2013, demonstrou que 12,3% da população com 60 e mais anos foi vítima de pelo menos uma conduta de violência nos últimos 12 meses anteriores à investigação. Sendo que o agressor era um familiar, um amigo, um vizinho ou um profissional remunerado²⁹.

²⁸ www.apav.pt Acedido em 14/03/2016

²⁹ “Entre outubro de 2011 e outubro de 2012, estima-se que o problema tenha afetado cerca de 314291 pessoas com 65 e mais anos a residir em Portugal” (INSDRJ, 2014, p. 5).

Dos dados recolhidos e ao longo da sua análise percebeu-se que associados aos riscos já mencionados também as condições reais em que alguns idosos vivem é preocupante. Apesar de as gerações mais velhas já não serem um grupo tão marcado pela pobreza (Fernandes, 2004), é necessário ter atenção especial a esta situação porque ainda se verifica que existem idosos que sofrem desse flagelo. Alguns recebem uma reforma insuficiente para suportar os custos que a vida lhes acarreta nessa fase, como, por exemplo com elevada quantidade de medicação. Não têm condições para acionarem os recursos profissionais de apoio ou mesmo para serem acolhidos por uma instituição. São necessárias medidas políticas que promovam os direitos humanos e sociais das pessoas idosas que em risco de pobreza.

Do que se apurou nas informações, a seleção e formação dos profissionais que lidam diretamente com o público idoso é sobretudo baseada nas características das experiências adquiridas ao longo do trabalho e nas suas capacidades pessoais, nomeadamente a comunicação e a sensibilidade. Os profissionais são encaminhados para formações especificadas pela NEP, norma interna que, segundo a GNR, estabelece o tipo de formação a que o profissional se deve submeter.

Ainda assim, são poucos os elementos para trabalhar no âmbito dos idosos, sendo essa uma necessidade que merece ser suprida devido ao número de idosos ser elevado e os recursos humanos escassos. Contudo, reconhecem que há benefícios do Programa para a vida dos idosos que são acompanhados. Ainda que sejam poucos, os elementos que fazem este serviço entendem que estão mais especializados e mais preparados agora do que quando iniciou o Programa. Com as experiências adquiridas possuem agora mais sensibilidade para os problemas e são mais capacitados para intervir de acordo com as situações encontradas no público idoso. Mas isso não significa que é tudo positivo, pois, uma outra dificuldade sentida pelos profissionais é que muitas vezes não conseguem fazer com que os idosos compreendam a mensagem de segurança que tentam transmitir.

As burlas devido ao isolamento social é uma situação que preocupa os profissionais que referiram ocorrer com muita frequência. Por vezes as pessoas idosas têm a vida em risco, sendo ameaçadas, agredidas e torturadas por criminosos. Os crimes praticados contra estas pessoas são na maioria das vezes em suas próprias casas, daí o Programa da GNR ser importante para a vida dos idosos sós e isolados, o que justifica um

investimento em mais capital humano para minimizar este risco e dar respostas suficientes e eficientes a esse público vulnerável.

Como referido, o maior problema detetado pelos guardas, tem sido os casos de burlas. Nesse sentido, os relatos demonstraram que tem havido uma especial preocupação em tentar informar e consciencializar a população para estar mais atenta para estas situações e para que estas se tornem participativas na sociedade. Foi exemplo disso as ações de sensibilização. E para melhorar o Programa, ficou evidenciado que o investimento em mais profissionais e em mais tempo dedicado exclusivamente para esse serviço seria uma alternativa de melhoria contínua do Programa.

Quanto às capacidades das capacidades dos profissionais que atuam na área dos idosos e no que toca à perceção destes sobre o seu trabalho, verifica-se uma evolução de acordo com os acompanhamentos que têm sido feitos ao longo do Programa. Pois antes, os profissionais trabalhavam em outras áreas, com públicos de características bem diferenciadas das dos idosos.

Importante também é referir que os guardas têm a perceção de que possuem as competências necessárias para se trabalhar com o público idoso. Atuam conforme as necessidades detetadas. As observações permitiram perceber que as competências dos profissionais são a capacidade para lidar com as diversas situações encontradas, manifestando respeito pelos indivíduos, boa capacidade de comunicação e observação, escuta ativa e sensibilidade. Apresentam confiança nas suas competências mas também frustração quando não conseguem atingir os objetivos estabelecidos. Muitas vezes os trabalhos não podem ser concretizados porque a capacidade de resposta é insuficiente.

Os profissionais consideram que nem sempre são atingidos os objetivos nas funções que desempenham e que as condições para realizarem o seu papel, muitas vezes, não são as melhores ou as desejadas. Devem-se também ter em atenção as intenções dos idosos e a sua individualidade, bem como a sua decisão autónoma. No que diz respeito à relação estabelecida entre os profissionais e os idosos, esta desenvolve-se ao longo do tempo. À medida que se vai conquistando a confiança deles. Nessa convivência com os idosos foi referido o cuidado especial que se deve ter em preparar-se previamente para lidar com eles, demonstrando que é fundamental obter informações antes de uma abordagem à pessoa. Em alguns momentos da vida o idoso pode estar fragilizado, a passar por situações complicadas como de perda por exemplo, e as condições podem não ser as

melhores para a abordagem. Isso porque foi mencionado que o profissional pode passar demasiado tempo sem ir ver um determinado idoso e quando lá voltar, este já ter perdido um familiar. Torna-se importante a comunicação e as redes de entajuda para que estejam todos envolvidos e informados. É necessário que os profissionais tenham a atenção e o cuidado na relação que estabelecem com os idosos, pois trata-se de pessoas sensíveis e que merecem todo o apreço, atenção e compreensão nessa fase da vida que é comportada por perdas e ganhos, mas que, para Freire & Resende (2001) citado por AmatuZZi & luz (2008), infelizmente, na velhice há mais perdas do que ganhos.

Em relação ao que os profissionais pensam e sentem sobre o trabalho que desempenham torna-se importante perceber como eles se veem enquanto agentes promotores da melhoria da qualidade de vida de outras pessoas. Assim, entende-se que os guardas têm um *feedback* positivo por parte dos idosos e sentem-se motivados para dar continuidade e melhorar o seu trabalho em prol de um bem para todos os necessitados, um envelhecimento ótimo. Torna-se importante referir que o envelhecimento ativo implica ação e também a pessoa mais velha tem responsabilidade no exercício da sua participação no quotidiano não sendo assim apenas alvos passivos (Ribeiro & Paúl, 2011).

Os autores defendem um envelhecimento ativo apresentando o reconhecimento da importância dos direitos humanos e das pessoas mais velhas para além dos princípios estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU) de independência, participação, dignidade, assistência e auto-realização. Mas é nossa responsabilidade adequar-nos às necessidades e sermos participativos na sociedade, ajudando a criar e a implementar os mecanismos de ação ou prevenção para a proteção dos mais velhos. Apresentam os três pilares que sustentam o modelo de envelhecimento ativo: a Saúde, a Segurança e Participação Social.

Saúde: baseada em diagnósticos médicos ou percebida pelo próprio, a qual se institui desde logo como um dos aspetos centrais do envelhecimento;

Segurança: abrange um largo espectro de questões macro que lança um olhar crítico sobre o planeamento urbano e os lugares habitados, mas também atentam sobre os espaços privados e o clima social de não-violência das comunidades;

Participação Social: na comunidade, marcado pelas relações estabelecidas com sistemas institucionais. A família, os grupos de pares, o exercício de cidadania como palcos incontornáveis da vida social do ser humano e a participação ativa nestes contextos, a verdadeira prova de vida.

“Estes pilares nos quais assenta o envelhecimento ativo mostram a dimensão e a complexidade do conceito, remetendo para cada um de nós a responsabilidade de os operacionalizar nos nossos contextos comunitários, diferentes dos de outros países e continentes” (Ribeiro & Paúl 2011, p. 4).

No que toca aos idosos, consideram importante a ação da Guarda uma vez que alguns não têm qualquer tipo de contactos com outras pessoas por períodos prolongados. Manifestam consciência de que estão isolados e apreciam o trabalho que a GNR lhes presta. Consideram que os acontecimentos no mundo são assustadores. Apresentam algum receio em relação ao futuro e aos riscos que correm, mas depositam confiança no trabalho dos guardas e sentem-se mais seguros depois que passaram a receber o apoio deles. Verifica-se tranquilidade por parte dos idosos e responsabilidade dos guardas perante às vidas deles, existindo, assim, uma troca de informações e satisfação tanto por parte dos idosos como pelos seus familiares relativamente ao trabalho realizado no âmbito do Programa.

Perante a realidade social em que vivemos, os relatos dos guardas, as informações estatísticas apresentadas, demonstram que idosos isolados não podem ser negligenciados. Deve existir uma preocupação especial com esses indivíduos e o reconhecimento dos seus direitos enquanto pessoas na sociedade. Os idosos têm consciência dos apoios que lhes são prestados, mas, dão mais importância à presença e à companhia que a assistência dos profissionais origina. “O que os idosos mais desejam é um tempo de companhia, atenção e carinho, mas, por vezes, a solidão e o silêncio que preenche os seus dias atiram-nos para a depressão e o isolamento, sendo inundados, por vezes, por sentimentos negativos (...)” (Vieira, 2014, p. 120).

Surgem novos desafios perante o quadro do envelhecimento, considerando que cada momento da vida é importante e contribui para uma nova adaptação às perdas e aos ganhos podendo equilibrar-se ou não, dependendo das capacidades dos indivíduos. Numa perspetiva de tornar os idosos ativos torna-se importante pensar nesses indivíduos enquanto pessoas, com diferentes percursos e vidas. Tem de se “remeter o conceito de

envelhecimento ativo para uma participação e envolvimento nas várias questões sociais, culturais, económicas, civis e espirituais, e não apenas à capacidade de estar fisicamente ativo ou fazer parte da força de trabalho” (Ribeiro & Paúl, 2011, p. 2). É importante que as pessoas percebam o seu potencial para que elas próprias promovam o seu bem-estar e consequentemente a sua qualidade de vida.

Percebeu-se que há idosos que conseguem realizar as suas atividades diárias, ter o apoio da família, receber visitas esperadas e não considerarem que a solidão faça parte de suas vidas. Porém, nem todos são privilegiados dessa maneira. Há quem não sofra com a solidão mas há quem tenha de habituar-se a ela preferindo essa realidade em sua vida do que ter de submeter-se à dependência dos outros, mesmo sendo familiares. Enquanto que o casal de idosos entrevistado pode contar com todo o apoio da família a outra senhora acaba por sofrer de solidão não tendo os filhos por perto, acompanhada apenas pela nora. Por vezes forçar um idoso a deixar a sua casa pode causar muito sofrimento e traumas. Conforme Pimentel (2001), apesar de moralmente os elementos familiares considerarem que devem apoiar os mais dependentes a garantia dos cuidados é considerada um grande esforço e uma sobrecarga elevada. Para Vieira (2014) alguns idosos sabem bem que poderiam ser visitados com mais assiduidade pelos filhos, ou que estes lhes pudessem telefonar mais vezes. A ligação com a família também se pode fazer à distância, mas tem de haver interesse.

Ainda do que se observou nas entrevistas aos idosos, o acesso a um determinado idoso pode ser difícil. Nas duas casas visitadas pelos guardas, percebeu-se a dificuldade que os profissionais sentem para chegar ao local.

Relativamente ao acompanhamento onde se observou as iniciativas dos guardas para sensibilizar os idosos quanto a alguns riscos que correm, verifica-se que, como se trata de instituições diferentes, mas, um público específico, utilizam a mesma técnica e materiais mudando o ritmo da apresentação como o volume, o tipo de palavras utilizadas e o tempo de apresentação, conforme a capacidade dos idosos. Houve alturas em que o guarda necessitava de aumentar o volume da voz ou mesmo de aproximar-se mais de algum idoso para que ele percebesse a mensagem. Nestas intervenções os idosos têm oportunidade de apresentar as suas histórias contando casos reais que lhes aconteceram e que coincidem com os exemplos apresentados pelos guardas

comprovando assim, a situação de vulnerabilidade e os riscos a que estes indivíduos estão sujeitos.

A iniciativa apresentada aos idosos tem como objetivo prevenir alguns riscos a que esse público está sujeito devido ao seu estado de vulnerabilidade. Sendo a GNR uma Força de Segurança possui conhecimentos específicos na matéria que aborda tornando o seu discurso credível e aceitável pelos idosos. Não faria sentido um outro tipo de organização ir falar aos idosos sobre os crimes por exemplo. Também é de salientar que os guardas possuem uma capacidade especial, o que faz com que os idosos criem uma relação de confiança, respeito e de interesse pela informação que está a ser transmitida. Os guardas experientes demonstraram que têm sensibilidade pelas pessoas, já viram muitas situações nessa área, mas, isso não significa que ficam indiferentes às necessidades apresentadas pelos idosos. Um exemplo verificado foi de um casal de idosos que foi falar com um dos guardas para explicar que não se sentia seguro. O profissional, imediatamente, pediu o contacto e a morada dos idosos comprometendo-se em ir visitá-los na semana seguinte para serem sinalizados.

No seguimento do apoio que a Guarda presta aos idosos, foi verificado um especial cuidado que os guardas têm quando vão pela primeira vez investigar a situação de um idoso. Demonstraram esse cuidado com sensibilidade e respeito para perceber a situação da pessoa tentando dar a devida atenção às suas necessidades.

Essas evidências foram verificadas durante a intervenção que consistiu na abordagem à senhora que se encontrava em situação de vulnerabilidade, em Fátima. O caso pareceu que estava a ser tratado, mas não se sabia há quanto tempo, por quem nem o que estava a ser feito. Segundo os guardas, várias pessoas foram ver a senhora mas como é um processo demorado, devem estar a tentar encontrar a melhor solução para ela. Ainda disse que iria tentar falar com a assistente social responsável para se saber como estão a decorrer as coisas para depois fazerem o seu trabalho no âmbito do Programa.

O caso desta senhora trata-se de um isolamento dentro de uma zona urbana na cidade de Fátima. Há muitas casas à volta, a rua é movimentada, tem escolas, empresas e outras instituições próximas. Algumas pessoas podem saber mas estão ocupadas com as suas vidas, outras, nem imaginam que mesmo ali, ao seu lado, está uma idosa, de 92 anos e que de um momento para o outro, pode perecer...

Isso deve ser considerado, porque nesse tipo de trabalho, os profissionais envolvem-se com os contextos e com as pessoas, torna-se difícil manter a parte emocional afastada quando se está lidar com vidas. Enquanto investigador, também foi complicado reter esse distanciamento que alguns profissionais defendem e conseguem manter. Mas as lágrimas nos olhos da senhora brilhavam e fizeram pensar no pouco tempo que uma pessoa tem ao longo da vida e do pouco valor que lhe atribuímos. Neste caso, esta senhora, luta mesmo em condições precárias, mas ainda tem ânimo para dizer: “muitas pedras é que fazem as casas”. “Os idosos tiveram que vencer muitas etapas de vida para chegarem á velhice que é o seu presente. Ser velho significa que se teve sucesso, que se sobreviveu e venceu desafios específicos das outras fases anteriores obstáculos” (Silva, 2005, citado por Vieira, 2014, p. 119).

4. CONCLUSÃO

A velhice pode ser vista hoje como uma conquista social e pessoal. Mas o envelhecimento da população tem sido alvo de preocupações que leva a estudos, comparações, propostas, intenções de melhorias, de prevenção, etc. Tornou-se um fenómeno, uma realidade em todas as sociedades do mundo, não se pode ignorar o facto de que «todos» nós caminhamos a passos largos rumo ao envelhecimento. É esse o futuro que nos espera, a não ser que o nosso percurso seja interrompido. O que nos aguarda será uma vivência bem mais prolongada do que os nossos antepassados, podendo ser bem vivida ou não.

Será que estamos preparados para esse futuro? Com a evolução de Ciência, Medicina e Tecnologia, o acesso à Educação e cuidados de higiene e de saúde, hoje, uma pessoa tem mais probabilidades de viver muito mais tempo do que há algumas décadas. As pessoas mais novas raramente conheciam os seus avós e bisavós. O trabalho que as pessoas tinham de desempenhar, a falta de alimentação adequada e de saúde, falta de conhecimentos, de cuidados de higiene foram fatores que condicionaram o limite de vida das pessoas.

Viver mais tempo tornou-se um problema mundial que implica criação de medidas de suporte e investimentos de prevenção na área económica, da Saúde e das relações sociais. Os custos desse problema serão suportados pelas gerações mais novas que terão de contribuir para a sustentabilidade das medidas de proteção à população envelhecida. Mas o maior problema em relação ao envelhecimento é a situação dos idosos que estão em situação de vulnerabilidade, vivendo no isolamento ou na solidão. Uns por serem abandonados pelas suas famílias, outros, porque não as têm.

Nessa nova realidade social em que vivemos, defende-se a importância de promover o envelhecimento ativo. Para isso, é necessário o envolvimento de todos promovendo e investindo nas respostas adequadas às necessidades encontradas. O envelhecimento ativo não passa apenas por as pessoas serem ativas fisicamente. Significa proporcionar, criar condições de envolvimento em todas as áreas, social, económica, política, familiar e religiosa. Segundo Cabral & Ferreira (2014) o conceito de envelhecimento ativo obriga a encarar a longevidade à luz de duas perspetivas, do curso de vida e a da transição da atividade para a inatividade. A perspetiva do curso de vida analisa o

envelhecimento como um processo e não como um grupo etário específico, cuja constituição resultaria do abandono da vida ativa.

Apesar de mencionados vários fatores relacionados ao envelhecimento ao logo deste trabalho, nomeadamente a solidão, os cuidados e respostas sociais, os maus tratos e os riscos, ser velho não pode ser encarado como dependência, fim de vida ou de carreira mas sim de um novo processo, porque uma pessoa é sempre um projeto em construção que findar-se-á quando perecer. “A velhice e o envelhecimento não são sinónimos de doença, inatividade ou uma retração geral do desenvolvimento humano” (Amatuzzi & Luz 2008, p. 304). Todo o tempo estamos em constante evolução, por isso passamos por várias fases que nos atribuem amadurecimento, crescimento, experiências intrínsecas que carregamos em nós e que nos torna seres únicos.

No passado, não se considerava importante os cuidados médicos para os mais velhos, era considerado um gasto desnecessário por uma pessoa que já não produzia. Devemos, no entanto, apreciar alguns avanços. Hoje, uma pessoa com 80 e mais anos é submetida a uma cirurgia para remoção de catarata com o objetivo de lhe proporcionar uma melhor qualidade de vida na sua última etapa «da vida». Se pensarmos nos benefícios e custos a que isso leva certamente as opiniões divergem pois há quem defenda que os recursos são escassos, que as famílias não conseguem suportar as responsabilidades. O que realmente importa aqui referir é que os idosos já foram e podem continuar a ser pessoas produtivas, que contribuíram e muito para a produção do país, e agora merecem, ser tratados com respeito e dignidade que têm direito.

Sobre o papel da família para promover os cuidados merecidos aos mais velhos Pimentel & Albuquerque (2010) referem que é uma realidade que exige hoje muito mais, e que reclama um esforço de reflexão sério e isento de juízos de valores. Quer pelo aumento das solicitações, quer pelas limitações à prossecução dos cuidados, importa reconhecer que a capacidade de cuidar dos familiares pode estar comprometida sendo este um domínio que requer um empenho coletivo.

A realização deste trabalho permitiu compreender que podem ser pensadas e criadas novas medidas que vão ao encontro das necessidades sentidas pelos idosos e a visão de que os mais velhos são um “fardo” deve ser desmistificada. O Programa da GNR Apoio 65 – Idosos em Segurança é uma medida que tem como objetivo acompanhar os idosos em situação de vulnerabilidade vivendo sós ou isolados. Esse Programa possui uma

característica especial que o torna forte, diferenciado de qualquer outro pelo facto de, por vezes, serem os elementos da Guarda os primeiros a detetar algumas situações de vulnerabilidade nos idosos.

Com os resultados encontrados consegue-se perceber que o trabalho realizado pela Guarda faz com que a população idosa esteja mais sensibilizada para os riscos que corre e informada de medidas a tomar no caso de situações de risco. Nesse sentido o apoio aos idosos não passa apenas por fazer visitas e companhia aos que estão isolados mas também por pôr em prática todo um trabalho consciente, de investimento na prevenção a curto, médio e longo prazo, comunicação, incentivo, participação e motivação sendo um exemplo para que toda a sociedade possa também participar ativamente de modo minimizar alguns riscos a que aos idosos estão sujeitos. Verificou-se que um dos maiores riscos a que os idosos sós ou isolados estão sujeitos é o caso das burlas sendo esta a maior dificuldade detetadas pelos profissionais nesse trabalho.

Considera-se importante referir que as observações foram possíveis porque os guardas foram muito atenciosos tendo o cuidado no agendamento das ações e articulação das datas e horários para que o investigador pudesse estar presente para realizar o trabalho, e também na disponibilização das informações solicitadas.

A principal limitação e constrangimento detetada no Programa foi a necessidade de mais recursos humanos e tempo dos profissionais para se atingir mais resultados positivos. Considerando que o Programa tem evoluído e demonstrado resultados positivos, deve-se ter em consideração um investimento nos recursos escassos para que sejam alcançados os objetivos e venham a ter muitos mais casos de sucesso para o público idoso que é o grande beneficiário deste Programa.

Como constrangimento a este trabalho fica a observação de que houve o condicionamento das entrevistas aos idosos. Não se teve a oportunidade de explorar as questões e obter dados mais ricos devido os idosos estarem sempre acompanhados quer pelos guardas ou pelas famílias, limitando assim a descontração e fluidez nos discursos. Relativamente ao Programa, como sugestão, seria interessante uma continuação do estudo com um público mais alargado com o objetivo de avaliar os impactos do Programa na vida dos idosos.

BIBLIOGRAFIA

- Agich, G. J. (2008). *Dependência e autonomia na velhice*. São Paulo: Loyola.
- Alaphilippe, D., & Bailly, N. (2014). *Psicologia do Adulto Idoso*. Lisboa: Piaget.
- Albarello, L., Digneffe, F., Hiernaux, J.-P., Maroy, C., Ruquoy, D., & de Saint-Georges, P. (1995). *Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Amado, J. d. (novembro de 2000). A Técnica de Análise de Conteúdo. *Referência nº 5*, pp. 53-63.
- Amatuzzi, M. M., & Luz, M. M. (2008). *Vivências de felicidade de pessoas idosas*. Obtido em 13 de março de 2015, de scielo.br/pdf/estpsi/v25n2/a14v25n2.pdf. pp.303-307: www.scielo.br/pdf/estpsi/v25n2/a14v25n2.pdf.
- APAV. (2010). *Apoio a Pessoas Idosas Vítimas de Crimes e de Violência*. Lisboa: APAV.
- Arsac, J. (1993). *A Ciência e o Sentido da Vida*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Barreiros, M. V. (2012). *A Guarda Nacional Republicana no Apoio ao Idoso no Concelho de São Brás de Alportel*. Lisboa: Academia Militar.
- Bogdan, R. c., & Biklen, S. K. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação*. Porto: Porto Editora.
- Boni, V., & Quaresma, S. J. (janeiro-julho de 2005). Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. *Em Tese Vol. 2 nº 1 (3)*, pp. 68-80.
- Cabral, M. V., & Ferreira, P. M. (2014). *O Envelhecimento Ativo em Portugal - Trabalho, reforma, lazer e rede social*. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos.
- Cabral, M. V., Ferreira, P. M., da Silva, P. A., Jerónimo, P., & Marques, T. (2013). *Processos de Envelhecimento em Portugal - Usos do tempo, rede social e condições de vida*. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos.

Cardoso, S., Santos, M. H., Batista, M. I., & Clemente, S. (2012). Estado e políticas sociais sobre a velhice em Portugal (1990-2008). *Análise Social, Vol. XLVII (3º) nº 204* , pp. 606-630.

Coutinho, C. P. (2011). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática*. Coimbra: Almedina.

Dias, I. (2005). Envelhecimento e violência contra idosos. *Revista da Faculdade de Letras : Sociologia, I série, vol. 15 (2005)* , pp. 249-274.

Dinis, T. M. (2012). *Programa Apoio 65 - Idosos em Segurança em Santo Comba Dão*. Lisboa: Academia Militar.

Estatística, I. N. (27 de setembro de 2007). *Destaque*. Obtido em 05 de novembro de 2015, de www.ine.pt: <http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid>

Estatística, I. N. (03 de fevereiro de 2012). *Destaque*. Obtido em 05 de novembro de 2015, de www.ine.pt: <http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid>

Europeu, P. d. (2011). Decisão nº 940/201/UE do Parlamento Europeu e do Conselho. *Jornal Oficial da União Europeia* , 1-10.

Fernandes, A. A. (2004). Quando a vida é mais longa...Os impactos sociais do aumento da longevidade. In M. d. Quaresma, *O sentido das idades da vida. Interrogar a solidão* (pp. 13-36). Lisboa: CESDET.

Fernandes, A. A. (1997). *Velhice e Sociedade*. Oeiras: Celta.

Fortin, M.-F. (1999). *O Processo de Investigação da Conceção à Realização*. Loures: Lusociência.

Frreira, P. M. (2015). Envelhecimento e direitos humanos. *Conjectura: filosofia e educação nº 20 vol. especial* , pp. 183-195.

Gomes, I., Marques, A. M., & Fernandes, A. (19-22 de Junho de 2012). *Ter Saúde na Última fase da Vida: Lógicas do Saber Leigo VII Congresso Português de Sociologia*. Obtido em 08 de Março de 2015, de www.aps.pt/vii_congresso/papers/finais/PAP0474_ed.pdf: www.aps.pt/vii_congresso/papers/finais/PAP0474_ed.pdf

- Guerra, I. C. (2006). *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo*. Cascais: Princípia.
- Instituto Nacional de Estatística, I. P. (2014). *Anuário Estatístico da Região Centro 2013*. Lisboa: INE.
- Instituto, d. E. (2011). Preconceito e discriminação das pessoas mais velhas em Portugal numa perspetiva comparada. *Policy Brief nº 1* (pp. 1-4). Lisboa: Instituto do Envelhecimento.
- Jorge, I. N. (2014). *Envelhecimento e Violência*. Lisboa: Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge.
- Lessard-Hébert, M., Goyette, G., & Boutin. (1990). *Investigação Qualitativa: Fundamentos e Práticas*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Machado, S. D. (2011). *Núcleo de Programas Especiais: que modelos?* Lisboa: Academia Militar.
- Madeira, J. (2013). Pensar o Ano Europeu do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade entre as Gerações. In T. Medeiros, C. Ribeiro, B. P. Miúdo, & A. Fialho, *Envelhecer e Conviver* (pp. 23-27). Ponta Delgada: Letras Lavadas.
- Marconi, M. d., & Lakatos, E. M. (2001). *Metodologia do Trabalho Científico*. São Paulo: Atlas.
- Marques, S. (2011). *Discriminação da Terceira Idade*. Lisboa: Relógio D'Água.
- Paúl, C. M. (2005). *A construção de um modelo de envelhecimento humano pp.21-41*. Lisboa: Climepsi.
- Paúl, C. (2012). Solidão em pessoas mais velhas. *Rediteia Revista de Política Social nº 45*, pp. 33-44.
- Perista, H., & Perista, P. (2012). *Mulheres, Homens e Envelhecimento. Um Guia para as Forças de Segurança*. Obtido em 25 de outubro de 2015, de CIG Comissão para Cidadania e Igualdade de Género: <http://www.cig.gov.pt>
- Pimentel, L. G., & Albuquerque, C. P. (ago./dez de 2010). Solidariedades Familiares e o Apoio a Idosos. Limites e Implicações. *Textos & Contextos (Porto Alegre) v. 9, nº 2*, pp. 251-263.

Pimentel, L. M. (2001). *O Lugar do Idoso na Família: Contextos e Trajetórias*. Coimbra: Quarteto.

Pinto, A. B. (2001). *Envelhecer Vivendo*. Coimbra: Quarteto.

Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (1992). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Gradiva.

Ribeiro, O., & Paúl, C. (2011). *Envelhecimento Ativo in Manual de Envelhecimento Ativo*. Lisbo-Porto: Lidel.

Rosa, M. J. (2012). *O Envelhecimento da Sociedade Portuguesa*. Lisboa: Relógio D'Água Editores.

Viegas, S., & Gomes, C. (2007). *A identidade na Velhice*. Lisboa: Ambar.

Vieira da Silva, J. M. (2011). *A Qualidade de Vida do Idoso e o seu Bem-estar Social pp1-130*. Obtido em 15 de Março de 2015, de <http://hdl.handle.net/10400.1/3603>.

Vieira, R. (2014). "Integração Social na Terceira Idade. Ambientes promotores de envelhecimento ativo". In Azevedo, & Correia, *Educação e Integração Social, 3º Congresso Internacional de Educação Social* (pp. 107-121). Porto: APTSES e Fronteira do caos.

Vieira, R. (2014). "Integração Social na Terceira Idade. Ambientes promotores de envelhecimento ativo". In Azevedo, & Correia, *Educação e Integração Social, 3º Congresso Internacional de Educação Social* (pp. pp.107-121). Porto: APTSES e Fronteira do caos.

Legislação e Diplomas Legais citados ou consultados

Lei Constitucional nº 1/92, de 25 de novembro - Diário da República Terceira revisão constitucional 1ª série A nº 273.

Lei nº 59/2007, de 4 de setembro - Diário da República, 1.ª série n.º 170.

Lei nº 63/2007, de 6 de novembro - Diário da República, 1.ª Série, n.º 213. (Aprova a Orgânica da Guarda Nacional Republicana).

Lei nº 53/2008, de 29 de agosto - Diário da República, 1.ª série nº 167. (Lei de Segurança Interna).

Despacho 10393/2010 define a Normas de Execução Permanente NEP

Sites

www.ine.pt Instituto Nacional de Estatísticas. Acedido em 05 de novembro de 2015.

www4.seg-social.pt/rede-social Segurança Social. Acedido em 04 de novembro de 2015.

www.cm-ourem.pt/index.php/documentos-de-apoio.html Câmara Municipal de Ourém. Acedido em 04 de novembro de 2015.

www.gnr.pt Guarda Nacional Republicana. Cedido em 07 de novembro de 2015.

www.mapadeportugal.net Mapas de Portugal. Acedido em 26 de janeiro de 2016.

www.apav.pt Associação Portuguesa de Apoio à Vítima. Acedido em 14/03/2016

ANEXOS

Anexo I - Guião de entrevista ao comandante

CURSO DE Mestrado em Intervenção para um Envelhecimento Ativo

Proposta de Trabalho a Desenvolver - 3º semestre

Tipo de trabalho: Dissertação

Título: “Apoio ao Idoso pelas Forças de Segurança” - GNR

Orientando: Marta Ferreira de Oliveira Castro Marques - 5140368

Orientador científico: Professora Doutora Luísa Maria Gaspar Pimentel

Ano Letivo: 2015-2016

TÓPICOS PARA REUNIÃO/ENTREVISTA COM O COMANDANTE DA GNR-TOMAR

1 - Relativamente à criação do projeto

1.1 - Quando começou o projeto e quais eram os objetivos?

1.2- Foi realizado algum diagnóstico inicial para detetar as necessidades para implementação do projeto?

1.3 - Que tipo de necessidades foram identificadas?

1.4 - Quais são os critérios para de seleção das zonas onde é realizada a intervenção?

1.5 - Quais são as freguesias abrangidas pelo projeto?

2 - Quanto aos Idosos

2.1 - Quais são as características das população-alvo acompanhada?

2.2 - Quais são os principais riscos a que as pessoas idosas estão sujeitas?

2.3 - Que tipo de situações têm identificado?

2.4 - Como as acompanham, como são encaminhadas?

2.5 - Quantos idosos foram acompanhados até ao momento?

2.6 - Considera que os idosos que vivem nas zonas rurais estão mais vulneráveis, sujeitos aos riscos do que os que vivem nas zonas urbanas?

Anexo II - Guião de entrevista aos guardas

GUIÃO DE ENTREVISTAS AOS GUARDAS NO “APOIO 65 - IDOSOS EM SEGURANÇA” GNR-OURÉM

Quanto a perceção dos guardas sobre o seu trabalho

1.1 Há quanto tempo faz este trabalho?

1.2 Esse tipo de trabalho lhe trás alguma satisfação? Como se sente em fazer esse serviço?

1.3 Considera que possui as competências necessárias para a realização desse tipo de trabalho?

1.4 Sente algum tipo de dificuldade, alguma limitação para realizar este trabalho?

Quanto ao trabalho realizado e as necessidades sentidas:

2.1 Que tipo de relacionamento estabelece com os idosos?

2.2 Como é que se prepara para este serviço?

2.3 Gostaria de ter algum tipo de preparação mais específica?

Quanto a influência do programa na vida dos idosos:

3.1 Qual é a reação dos idosos em relação ao seu trabalho e à sua presença?

3.2 Quais são as situações mais delicadas que tem encontrado nesse tipo de intervenção?

3.3 Como é que lida com elas?

3.4 Quais são as entidades locais que colaboram com as atividades executadas pela GNR?

3.5 Na sua opinião, como tem decorrido a comunicação/articulação com esses parceiros?

3.6 O que é que pensa sobre esse programa, quais aspetos considera mais positivos e negativos?

3.7 Na sua opinião, o que poderia melhorar o programa?

Anexo III - Guião de entrevista aos idosos

Guião de Entrevistas aos Idosos no “Apoio 65 - Idoso em Segurança” GNR-Ourém

Caracterização do idoso entrevistado

Sexo:

Idade:

Naturalidade:

Estado civil:

Escolaridade:

Motivo de sinalização:

Duração do acompanhamento:

Perceção dos idosos em relação à intervenção da GNR

1.1 Lembra-se da primeira vez em que os guardas vieram à sua casa? Conte-me como foi.

1.2 O que acha do trabalho realizado pelos guardas? Como é que se sente em relação ao acompanhamento deles?

1.3 Qual é o tipo de apoio que tem recebido? O que pensa desse tipo de apoio?

1.4 Houve alguma mudança na sua vida desde que passou a receber o apoio da GNR?

Situação social e familiar do idoso

2.1 O que costuma fazer ao longo do dia?

2.2 Tem familiares?

2.3 Costuma receber visitas dos familiares, amigos ou dos seus vizinhos?

2.4 O que acha de uma pessoa idosa viver só?

2.5 Considera que vive em solidão?

2.6 Para si, o que é a solidão?

Anexo IV – Grelha de observação

GRELHA DE OBSERVAÇÃO

“APOIO 65 - IDOSOS EM SEGURANÇA” GNR-OURÉM

1.1 Perceber se existe uma rota, um percurso de acompanhamento/sinalização dos idosos, a distribuição das equipas no território e a sua regularidade (informações prestadas pelos guardas durante as visitas).

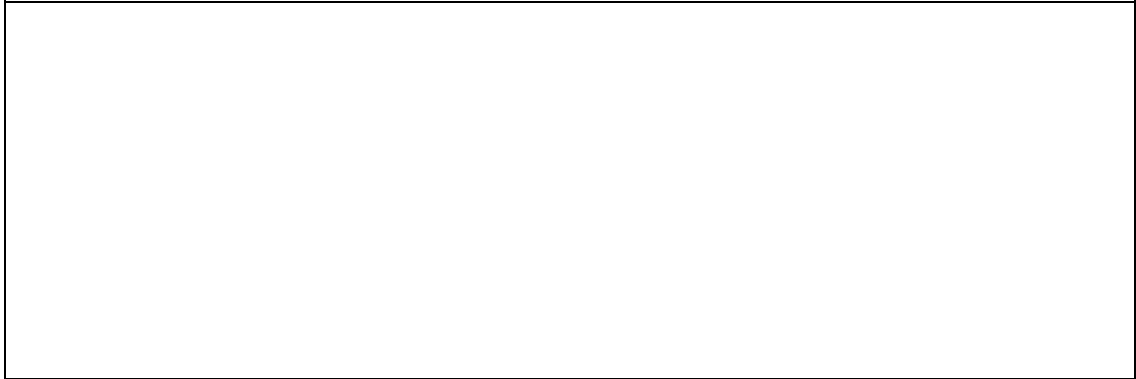
1.2 Verificar como é a receção dos idosos relativamente a chegada dos guardas. Se existe um ambiente de confiança, simpatia e acolhedor.

1.3 Tipo de abordagem realizada pelos guardas. Trata-se de uma situação de acompanhamento, de sinalização ou de sensibilização?

1.4 Em termos de processo comunicacional, verificar *feedbacks* entre guardas e idosos, (p.e., informações fornecidas de ambos os lados).



1.5 As condições reais de vida dos idosos (local, condições de habitação, espaço envolvente, infraestruturas e existência ou não de meios de comunicação).



1.6 Identificar os motivos do isolamento de alguns idosos – perceber através da observação e de conversa informal com os idosos se há fatores que dificultem o acesso aos recursos existentes na comunidade.



Anexo V – Mapa do concelho de Ourém

Figura 2: Mapa do Concelho de Ourém



Anexo VI - Operação Censos Sénior

Figura 3: Operação Censos Sénior



Anexo VII – Idosos sinalizados no concelho de Ourém

Figura 4: Dados Ourém



Guarda Nacional Republicana

Destacamento Territorial de Tomar

Secção de Programas Especiais

Concelho de Ourém

Idosos Sinalizados com mais 65 Anos de Idade

Ano	Posto Territorial de Fátima		Posto Territorial de Ourém	
	Idosos Sinalizados	Idosos Isolados	Idosos Sinalizados	Idosos Isolados
Setembro 2010 a Dezembro 2012	18		98	
2013	29	16	118	51
2014	30	17	133	61
2015	29	16	139	53

Fonte: disponibilização do comandante DTT

Anexo VIII - Calendário: Brinde oferecido aos idosos e às instituições

Figura 5: Calendário



2016

Juntos iluminamos a sua Segurança

Janeiro							Fevereiro							Março							Abril							
S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	
				1	2	3	1	2	3	4	5	6	7			1	2	3	4	5	6					1	2	3
4	5	6	7	8	9	10	8	9	10	11	12	13	14	7	8	9	10	11	12	13	4	5	6	7	8	9	10	
11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21	14	15	16	17	18	19	20	11	12	13	14	15	16	17	
18	19	20	21	22	23	24	22	23	24	25	26	27	28	21	22	23	24	25	26	27	18	19	20	21	22	23	24	
25	26	27	28	29	30	31	29							28	29	30	31				25	26	27	28	29	30		

Maio							Junho							Julho							Agosto						
S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D
						1			1	2	3	4	5					1	2	3	1	2	3	4	5	6	7
2	3	4	5	6	7	8	6	7	8	9	10	11	12	4	5	6	7	8	9	10	8	9	10	11	12	13	14
9	10	11	12	13	14	15	13	14	15	16	17	18	19	11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21
16	17	18	19	20	21	22	20	21	22	23	24	25	26	18	19	20	21	22	23	24	22	23	24	25	26	27	28
23	24	25	26	27	28	29	27	28	29	30				25	26	27	28	29	30	31	29	30	31				
30	31																										

Setembro							Outubro							Novembro							Dezembro									
S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D	S	T	Q	Q	S	S	D			
				1	2	3	4						1	2			1	2	3	4	5	6					1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11	3	4	5	6	7	8	9	7	8	9	10	11	12	13	5	6	7	8	9	10	11			
12	13	14	15	16	17	18	10	11	12	13	14	15	16	14	15	16	17	18	19	20	12	13	14	15	16	17	18			
19	20	21	22	23	24	25	17	18	19	20	21	22	23	21	22	23	24	25	26	27	19	20	21	22	23	24	25			
26	27	28	29	30			24	25	26	27	28	29	30	28	29	30					26	27	28	29	30	31				
							31																							



GNR
GARRA NACIONAL DE REACTORES

Contacto do Posto da GNR -
Contacto do Militar da GNR -
www.gnr.pt



edp distribuição

Leitura do contador - 800 507 507
Avarias elétricas - 800 505 505
www.edpdistribuicao.pt



Anexo IX – Marcador de páginas: Brinde oferecido aos idosos


Figura 6: Marcador de páginas

DIA EUROPEU DA VITIMA DE CRIME


Este dia (22 de fevereiro) foi criado para recordar e assinalar os direitos de todas as pessoas que foram e que são vítimas de crime.

Direitos da Vítima

- Direito à Informação (Direitos | Processo);
- Direito a receber comprovativo da Denúncia;
- Direito à Tradução;
- Direito de acesso a Serviços de Apoio à Vítima;
- Direito de ser Ouvida;
- Direito a contestar uma decisão de Não Acusação de Suspeito;
- Direito à Mediação;
- Direito a Apoio Judiciário;
- Direito a Compensação e Reembolso de despesas pela participação no Processo;
- Direito à Restituição de Bens;
- Direito à Indemnização (Autor do Crime | Estado Português);
- Direito à Proteção (Medidas de Coação | Medidas para proteção da Vítima e outras Testemunhas | Medidas de proteção de Vítimas Especialmente Vulneráveis);
- Direito das Vítimas residentes noutro país da União Europeia

 **GNR**
GUARDA NACIONAL REPUBLICANA

Em colaboração com:

 **APAV**
Apoio à Vítima

Para mais informações consulte:

- www.gnr.pt | www.infovimas.pt
- www.apav.pt | www.abcjustica.pt

Anexo X – Íman: Brinde oferecido aos idosos

Figura 7: Íman



Anexo XI – Visualizador de notas

Figura 8: Visualizador de notas

