



A IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS DE MODELOS DE SERVIÇO EM
ATIVIDADES COLABORATIVAS REALIZADAS POR IDOSOS

Fernanda Benevides Zanela

Tese de Doutorado apresentada ao Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, COPPE, da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Doutor em Engenharia de Produção.

Orientadora: Carla Martins Cipolla

Rio de Janeiro
Setembro de 2015

A IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS DE MODELOS DE SERVIÇO EM
ATIVIDADES COLABORATIVAS REALIZADAS POR IDOSOS

Fernanda Benevides Zanela

TESE SUBMETIDA AO CORPO DOCENTE DO INSTITUTO ALBERTO LUIZ
COIMBRA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA DE ENGENHARIA (COPPE) DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO COMO PARTE DOS
REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE DOUTOR EM
CIÊNCIAS EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO.

Examinada por:

Prof^a. Carla Martins Cipolla, Ph.D.

Prof. Ricardo Manfredi Naveiro, D.Sc.

Prof. Roberto dos Santos Bartholo Júnior, D.Sc.

Prof. Jerson Laks, D.Sc.

Prof. Michel Jean Marie Thiollent, D.Sc.

RIO DE JANEIRO, RJ - BRASIL
SETEMBRO DE 2015

Zanela, Fernanda Benevides

A identificação de aspectos de modelos de serviço em atividades colaborativas realizadas por idosos / Fernanda Benevides Zanela. – Rio de Janeiro: UFRJ/COPPE, 2015.

XII, 277 p.: il.; 29,7 cm.

Orientadora: Carla Martins Cipolla

Tese (doutorado) – UFRJ/ COPPE/ Programa de Engenharia de Produção, 2015.

Referências Bibliográficas: p. 242-254.

1. Serviços. 2. Envelhecimento. 3. Senso de pertencimento. 3. Solidão. 4. Rio de Janeiro I. Cipolla, Carla Martins. II. Universidade Federal do Rio de Janeiro, COPPE, Programa de Engenharia de Produção. III. Título.

Agradecimentos

A vontade de fazer o doutorado foi se confirmando durante meu mestrado. E apesar de ter sido um pouco pesado ter tido somente o carnaval como intervalo entre um e outro, foi exatamente o que eu queria fazer. Estes anos de mestrado e doutorado refletiram não somente em minha formação acadêmica. Mas desta fase, sai uma Fernanda diferente daquela de seis anos atrás. Esta Fernanda aprendeu não somente sobre a pesquisa, mas também sobre as relações humanas e a vida.

Agradeço acima de tudo a Deus por ter estado sempre comigo neste trabalho, me dando força, orientação e equilíbrio para continuar. Acredito que Ele esteve presente até mesmo conduzindo todas as pessoas que contribuíram no desenvolvimento e realização desta tese. Seria impossível citar todos aqui, mas ao final deste percurso fico feliz em deixar meu agradecimento a algumas destas pessoas:

À Profa. Carla Cipolla, que me admitiu como sua orientanda;

Aos professores Roberto Bartholo e Jean Marie Thiollent, que mesmo não sendo formalmente meus orientadores, estiveram fortemente presentes na definição e abordagem do tema e princípios metodológicos desta tese, sempre com muita paciência, esclarecendo minhas dúvidas. O que me transmitiu mais segurança nesta trajetória;

Aos professores que, sem nem sequer me conhecerem, me ajudaram. Prof. Claudio Cavas, com sua contribuição no método deste estudo, e Prof. Jerson Laks, que possibilitou que os sujeitos desta pesquisa se conhecessem e interagissem;

À professora Elisabeth Tunes, que participou do meu exame de qualificação e indicou referências teóricas para a tese de extrema relevância, sendo sempre extremamente disponível e amável;

Ao professor Ricardo Naveiro, por ter me recebido em seu laboratório e me disponibilizado um computador, proporcionando também um excelente ambiente de trabalho;

A todos da secretaria da Engenharia de Produção, da G-209 e F-123, sempre carinhosos e resolutivos. E até mesmo compartilhando seu espaço (com a geladeira e o micro-ondas na hora do almoço). À Claudete, Roberta, Pedrinho, Fátima, Diego, Adriana e Dona Alice - com seu cafezinho especial;

Aos funcionários do comitê de Comitê de ética em pesquisa do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho, Leonardo e Ana Paula, que tanto pessoalmente como por telefone, ajudaram muito neste processo - com muita calma, paciência e gentileza;

Ao CNPq, agência de fomento da qual fui bolsista;

A COPPE e ao Programa de Engenharia de Produção da UFRJ (PEP), que me deram a oportunidade de estudar um tema que me deu tanta satisfação;

A todos os coordenadores, gestores e professores dos serviços para idosos que visitei na fase inicial da pesquisa, que me receberam com carinho, respeito e interesse por minha investigação (não seria possível citar todos aqui);

Aos amigos de laboratório que ajudaram com suas habilidades em idiomas, tratamentos de imagem, colaboração com a pesquisa, e dando apoio e em momentos difíceis. A Bia e Fernanda, pelos momentos de almoços e cafezinhos no LTDS, dividindo bolo de aipim do Burguesão. Também aos momentos de descontração no Grêmio da COPPE;

Aos amigos da Engenharia de Produção Felipe Lopes e Edison Renato, que sempre foram extremamente solícitos e prestativos com referências bibliográficas e emprestando livros. À Cristine Mattar, uma pessoa sem nem me conhecer pessoalmente, me enviou um artigo importantíssimo por correio. À Iris Mara Guardatti, que contribuiu especialmente trocando informações no processo de submissão do projeto desta tese ao comitê de ética em pesquisa;

Ao aluno Hugo Rodrigues, da graduação da engenharia de produção (da qual fui tutora), por ter contribuído com informações sobre um dos serviços do estudo multicaso desta tese;

Ao meu pai, por mesmo diante das maiores dificuldades, ter ensinado a mim e minha irmã o valor do estudo e da educação em nossas vidas. Acredito que ele estaria feliz em me ver finalizando esta etapa;

À minha mãe, que mesmo não concordando com tudo que penso ou faço, me deu apoio em momentos de dificuldade;

À minha irmã, Vania, que muitas vezes me orientou, ajudando a enxergar situações complicadas para mim com mais clareza. Por ser minha melhor amiga, por não ter me deixado sozinha, e por estar sempre ao meu lado me animando;

Aos meus gatos, que mesmo quando eu chegava tarde, nunca deixaram de me esperar no portão com toda animação e carinho, como se eu fosse a pessoa mais importante do mundo! E conseguiam colocar um sorriso no meu rosto, me fazendo esquecer por alguns momentos os dois ônibus cheios para voltar do Fundão, e todo o cansaço do dia;

Aos sujeitos de pesquisa, que se comportaram como amigos, parceiros e colaboradores do estudo. Estas pessoas confiaram em mim e muitos abriram as portas de suas casas, garagens e festas privadas. Foram muitas caronas e lanchinhos... E até mesmo presente eu ganhei! Algumas destas pessoas já não estão mais entre nós. Mas deixaram um exemplo lindo, vivendo suas vidas como queriam, com a liberdade que nunca ninguém deveria perder. Sem a cooperação destes, não seria possível a fase de trabalho de campo. Uma etapa que não foi fácil. Existiram muitos dias em que foi preciso acordar às quatro e meia da manhã e totalizar seis ônibus para realizar as entrevistas e observação. Muitas vezes ônibus lotado, sem ter lugar nem mesmo para se amparar. Dias de investigação, atrás de uma pessoa que teria referências de um grupo promissor para montar o estudo multicaso... Mas o retorno fez tudo isso valer à pena! Todo o aprendizado, o resultado da pesquisa e conhecer pessoas maravilhosas - que além de me receberam com carinho, até mesmo me ajudaram a me tornar uma pessoa melhor.

Quanto aos sujeitos, cabe deixar registrado um agradecimento especial aos grupos que compuseram o estudo multicaso da tese: o Clube de Antigomobilistas *Veteran Car Club* - RJ, o pessoal do futebol - Grupo de amizade e amigos do Veteraniíssimos da Vila Valqueire, os alunos e professores do serviço de ginástica no *shopping*, os senhores do grupo de pião e purrinha da Praça Sãens Peña, e as “Meninas do artesanato” em suas casas. Pela questão do anonimato, não cabe citar o nome das pessoas aqui. Porém, tenho certeza que todos sabem do seu papel essencial nesta pesquisa. Estes permitiram e apoiaram esta investigação com seriedade, colaborando com imensa boa vontade, disponibilidade, e compartilhando seus arquivos de imagens e histórias. Além de terem demonstrado carinho e muito respeito pela pesquisa. Compraram a idéia do estudo, se envolvendo realmente como parceiros desta investigação.

Resumo da Tese apresentada à COPPE/UFRJ como parte dos requisitos necessários para a obtenção do grau de Doutor em Ciências (D.Sc.)

A IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS DE MODELOS DE SERVIÇO EM ATIVIDADES COLABORATIVAS REALIZADAS POR IDOSOS

Fernanda Benevides Zanela

Setembro/2015

Orientadora: Carla Martins Cipolla

Programa: Engenharia de Produção

Com foco no senso de pertencimento e percepção da solidão em idosos, esta tese investigou a influência da participação destes usuários, quando envolvidos em diferentes modelos de prestação de serviço na cidade do Rio de Janeiro: a) auto-organizados pelos usuários; e b) oferecidos por agente externo. O estudo teve ênfase na experiência do usuário, baseada na análise do projeto dos serviços. O referencial teórico baseou-se em aspectos do envelhecimento humano, design de serviços, cidade do Rio de Janeiro e relações interpessoais. Esta pesquisa teve natureza exploratória e qualitativa, em um estudo multicaso, com metodologia baseada em estudo de caso, observação, entrevista, conversa informal e depoimento. Como principais resultados, a solidão e senso de pertencimento em idosos foram contemplados de forma mais eficiente no modelo auto-organizado. Porém, foi verificado que o serviço oferecido por agente externo conduz usuários idosos com déficits em suas redes primárias de relação social a desdobramentos interpessoais com perspectiva de auto-organização. Isso revela um papel social e habilitante deste modelo para um tipo de usuário específico, bem como uma forma de colaboração entre as duas diferentes formas de prestação de serviço. Como contribuição original, esta pesquisa: a) investiga, na realidade carioca, se o grau de participação do usuário idoso nos serviços influencia em sua qualidade de vida; b) aborda a percepção de solidão e senso de pertencimento em idosos, analisando o projeto dos serviços e o discurso dos usuários.

Abstract of Thesis presented to COPPE/UFRJ as a partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Science (D.Sc.)

THE IDENTIFICATION OF SERVICE MODELS ASPECTS ON COLLABORATIVE
ACTIVITIES PERFORMED BY ELDERLY

Fernanda Benevides Zanela

September/2015

Advisor: Carla Martins Cipolla

Department: Production Engineering

Focusing on sense the of belonging and perception of loneliness in elderly, this thesis investigated the influence of the participation of these users when they were involved in different models of service provision, in the city of Rio de Janeiro: a) self-organized by the users; and b) offered by external agent. The study had an emphasis on the user experience, based on services project analysis. The theoretical framework was based on the following aspects: human aging, service design, city of Rio de Janeiro and interpersonal relationships. This research had an exploratory and qualitative frame, through a multiple case study. The methodology was based on case studies, observation, interviews and testimonies. As main results, loneliness and sense of belonging in the elderly were treated more efficiently in the self-organized model. However, it was verified that the services offered by external agent lead elderly users with deficits in their primary networks of social relationship to interpersonal relationships with a self-organization perspective. It reveals a social and enabling role of this model for a specific kind of user; as well as a form of collaboration between these two different forms of service provision. The original contribution of this research is: a) to investigate, concerning the reality of the city of Rio de Janeiro, if the kind of participation of the elderly user towards the services influences their quality of life; b) to approach the perception of loneliness and sense of belonging in elderly people by analyzing the services project and the user's discourse.

SUMÁRIO

PARTE I - SOBRE A PESQUISA

1. Introdução.....	1
2. Apresentação e abordagem da pesquisa.....	2
3. Objetivo	5
4. Justificativa.....	7
5. Relevância do tema e contribuição original	8
6. Estrutura da pesquisa	15

PARTE II - REFERENCIAL TEÓRICO

1. Envelhecimento: definição do conceito.....	18
1.1. Envelhecimento ativo	20
1.2. Envelhecimento populacional: redesenho etário da população mundial, brasileira e carioca	22
1.3. O redesenho etário e suas consequências sociais.....	27
2. Serviço: a abordagem desta tese.....	31
2.1. Serviços: a definição do conceito e suas diferentes formas de operar.....	32
2.1. A relação entre uma postura ativa do usuário de serviços e conceito de auto-organização	37
2.3. A relação entre uma postura passiva do usuário de serviços e a influência de agentes externos	41
2.4. Serviços para idosos.....	45
2.5. Modelos de serviço específicos que compõem o estudo multicaso desta tese: características e diferenças.....	49
3. Solidão: definição do conceito	53
3.1. Fatores preditores, possíveis consequências, intervenções e tratamentos	55

3.2. Solidão como forma de comunidade, pensamento e eu comigo mesmo	60
3.3. A carga estigmatizante de declarar-se só	61
3.4. Solidão em idosos	63
4. Senso de pertencimento e a dinâmica de grupo: definição do conceito	65
4.1. O papel da colaboração no grupo	69
4.2. O vínculo em um grupo: um processo de comunicação e aprovação social.....	70
4.3. O senso de pertencimento e o envelhecimento nesta tese.....	73
5. A natureza e os princípios metodológicos desta pesquisa.....	76
5.1. A coleta de dados	78
5.2. A fase de interpretação e análise.....	81
5.3. Critérios de seleção de serviços analisados nesta tese	87
PARTE III - ANÁLISE, INTERPRETAÇÃO, RESULTADOS E CONCLUSÃO	
1. Descrição dos serviços do estudo multicaso.....	95
1.1. Serviço de ginástica para idosos oferecido por uma parceria entre um banco e um <i>shopping</i>	95
1.2. Grupo de Artesanato	100
1.3. Pião e purrinha na praça.....	104
1.4. Clube de antigomobilistas- <i>Veteran Car Club</i> - RJ	109
1.5. Grupo amizade	113
2. Análise de serviços: <i>blueprint</i>	118
2.1. Serviço de ginástica para idosos oferecido por uma parceria entre um banco e um <i>shopping</i>	119
2.2. Grupo de Artesanato	121

2.3. Pião e purrinha na praça.....	123
2.4. Clube de antigomobilistas - <i>Verteran Car Club</i> - RJ	125
2.5. Grupo amizade	127
2.6. Considerações gerais sobre a contribuição do <i>blueprint</i>	128
3. Análise dos serviços: tabelas qualitativas, aplicação do método de interpretação de sentidos	132
3.1. Serviço de ginástica para idosos oferecido por uma parceria entre um banco e um <i>shopping</i>	134
3.2. Grupo de Artesanato	145
3.3. Pião e purrinha na praça.....	163
3.4. Clube de antigomobilistas <i>Veteran Car Club</i> - Rio de Janeiro	173
3.5. Grupo amizade	184
4. Análise comparativa de modelos: auto-organizado X oferecido por agente externo	201
4.1. Todos os modelos têm restrições: o céu não é limite nem para o auto-organizado	202
4.2. A questão do acesso: modelos diferentes para pessoas diferentes.....	204
4.3. O serviço oferecido por agente externo “produz” auto-organização	207
4.4. A relação entre a solidão e os “processos seletivos” dos modelos de serviço...	210
4.5. Senso de pertencimento	212
4.6. Reciprocidade, compromisso e união	214
4.7. A escolha de ser um usuário auto-organizado: ser dono do seu nariz tem um preço.....	216
4.8. Uma “auto-organização heterogênea” e a geração de sub-grupos auto-organizados	219
4.9. A importância da consciência da própria condição no processo de envelhecimento	222
4.10. Usuário passivo ou ativo: um outro âmbito	227

5. Resultados: a resposta da pergunta de pesquisa	228
5.1. O design de serviços como ferramenta útil no projeto de um envelhecimento bem-sucedido.....	232
5.2. Soluções auto organizadas como fonte de conhecimento para o designer de serviços	235
6. Considerações finais	236
Referências bibliográficas	242

ANEXOS

ANEXOS I: A prestação de serviço civil na Alemanha (1956 - 2011)	255
ANEXO II: Parecer favorável a realização da pesquisa liberado pelo Comitê de ética em pesquisa do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho	256
ANEXO III: Roteiro das entrevistas	260
ANEXO IV: Escalas internacionais mais utilizadas para medir a solidão	263
ANEXO V: Jogo de “Purrinha”	269
ANEXO VI: Revista O radiador, do <i>Veteran Car Club</i> RJ	270
ANEXO VII: Placa preta	275
ANEXO VIII: Texto Ser velho ou ser idoso.....	271
ANEXO IX: Exemplos de usuários projetando a resolução de seus próprios problemas	275

PARTE I - SOBRE A PESQUISA

1. INTRODUÇÃO

Com base no envelhecimento populacional, questões ligadas a este segmento etário estão ganhando cada vez mais visibilidade em diversas áreas (como nas políticas públicas, saúde, turismo e entretenimento). Não somente em uma abordagem quantitativa, o idoso hoje não é o mesmo de antigamente, encontrando-se em um mundo redesenhado pelos avanços e transformações na tecnologia, saúde, formas de comunicação e interação com o meio. É necessário que a sociedade se organize para recebê-lo de forma mais assertiva e bem sucedida, considerando suas potencialidades, necessidades e desejos.

Com aumento do número de idosos, o Estado não se considera apto a arcar sozinho com a gestão do envelhecimento, delegando a família grande parte desta responsabilidade. Porém, o contexto dos membros das famílias cada vez mais ocupados com suas demandas tende a reduzir o espaço para uma relação social familiar mais intensa, que considere e inclua o idoso (mesmo os que vivem em situação de co-residência com familiares). Diante desta lacuna e para atender aos idosos em suas demandas por relações sociais, os serviços que facilitam e oferecem este suporte, criando condições favoráveis e incentivando as relações interpessoais, apresentam-se como uma alternativa.

O tema central deste trabalho diz respeito à relação entre: a) a postura de participação de idosos nos serviços do quais participam (um papel mais ativo ou passivo no projeto, funcionamento - ou gerência - e uso do serviço); e b) sua percepção de como a natureza deste envolvimento afeta sua sensação de solidão e senso de pertencimento, em suas vidas cotidianas. A definição e escolha de estudar a questão específica do senso de pertencimento e solidão no contexto de prestação de serviços utilizados por idosos na cidade do Rio de Janeiro (enquanto demanda interpessoal) emergiu durante a fase inicial da pesquisa de campo - de caráter exploratório e qualitativo - que se deu de forma aberta, procurando demandas do público idoso no âmbito da prestação de serviços.

Este planejamento de pesquisa flexível (ligado a significados, motivações, crenças, hábitos, comportamentos, representações, valores, experiências de vida,

movimentos sociais, fenômenos culturais, sentimentos e atitudes) proporcionou a familiaridade necessária com o objeto de pesquisa para: a) a identificação da situação problema (um fenômeno social que também envolve indivíduos em grupo); b) descobertas; e c) a definição da pergunta da pesquisa. Outro ponto de forte relevância que apontou a necessidade da realização deste estudo - com foco no senso de pertencimento e solidão no âmbito da prestação de serviço para o usuário idoso - foi a observação, durante a pesquisa exploratória de demandas interpessoais como motivação na inclusão e frequência de usuários idosos em serviços na cidade do Rio de Janeiro.

A revisão da literatura também confirma a importância do tema, que ainda não tinha sido abordado na visão da comunidade acadêmica de design de serviços (que é o campo de conhecimento de referência desta tese - o que será melhor detalhado no tópico a seguir).

A análise realizada nesta tese tem ênfase no processo de produção e gestão dos serviços, dialogando com a comunidade acadêmica que se ocupa da investigação de novas práticas do design e design de serviços. Neste âmbito, o foco específico de análise é a investigação de como, na percepção do usuário idoso, suas diferentes formas de interação com o serviço (diferentes graus de envolvimento) podem influenciar sua sensação de solidão e senso de pertencimento, enquanto demandas interpessoais deste usuário. O desenvolvimento desta pesquisa baseou-se principalmente: a) na investigação de diferentes tipos de prestação de serviço utilizados por idosos na cidade do Rio de Janeiro; b) em como estes serviços fazem frente à questão da solidão e senso de pertencimento no contexto de vida destes usuários (sob sua percepção); e c) em estratégias desenvolvidas autonomamente por idosos para fazer frente as referidas questões relacionais.

2. APRESENTAÇÃO E ABORDAGEM DA PESQUISA

A relevância do crescimento do setor de serviço, com esta área do conhecimento convergindo em diversas disciplinas e campos de estudo (como o *marketing*, engenharia, computação e ciência comportamental), motivou a criação da disciplina design de serviços, diante da necessidade de: a) estudar os sistemas de serviços com foco na criação de uma base sistemática para a inovação em serviços (a inovação é um

esforço interdisciplinar complexo, com o papel do design ainda não totalmente claro neste contexto, mas começando a ter reconhecida sua visibilidade e importância); b) interpretar práticas contemporâneas do projeto de serviços (em um contexto de mudanças); c) quebrar alguns dos limites que enquadram a concepção do que são serviços hoje; e d) investigar práticas dominantes de projeto em andamento ainda focadas no *output* físico e tangível dos setores industriais e tradicionais da produção de serviço. (MERONI; SANGIORI, 2011, p.13-28).

A presente tese tem como referência esta emergente disciplina - design de serviços - que dialoga e está ligada ao contexto de uma comunidade acadêmica que considera novas e alternativas práticas de projeto no cenário do setor de serviços. Esta disciplina propõe repensar a ótica industrial da prestação e produção de serviços, diante das demandas atuais e conseqüentes respostas sociais, que se apresentam em nossa sociedade. Estas soluções para problemas sociais podem se apresentar em um processo de provisão de serviços diferente da lógica industrial e formal, podendo gerar uma transição para novos modelos de prestação de serviço.

Nesta lógica, esta pesquisa também estudou grupos de idosos que projetaram autonomamente estratégias para fazer frente a demandas identificadas por eles, englobando-as dentro do conceito de serviço. Este entendimento partiu da hipótese de que aquelas iniciativas pudessem configurar um modelo alternativo de prestação de serviço. Além de dialogar com a abordagem desta tese, que (de forma geral) entende como serviço um processo interativo onde um serve o outro.

Pensar o conceito de serviço sem incorporá-lo a lógica de produção formal apropriada pela visão industrial de produção e consumo permite também compreender serviços (o ato de servir e ser servido) como: a) uma dinâmica de troca de valor, atividade que não se encerra em bens e serviços de fabricação industrial ou qualquer forma de propriedade; e b) processos interpessoais, onde um atende outro em um ato de reciprocidade e troca, diante uma necessidade identificada. Já que **pessoas (enquanto usuários) não simplesmente compram objetos ou contratam serviços, mas esperam ter suas demandas atendidas: buscam um meio para solucionar problemas identificados ou ter satisfeitas suas necessidades (podendo estas soluções orientarem mudanças sociais)**. De forma que, este conceito pode transcender as

atividades remuneradas com o foco no mercado, lucro e consumo, em um modelo de produção realizado mais comumente pela indústria.

Neste contexto, iniciativas de pessoas solucionando problemas cotidianos de forma colaborativa, podendo gerar transformação social ampla e sistêmica em suas atividades e estilos de vida, estão dentro do conceito de serviço. Cabe trazer que estas formas associativas não precisam necessariamente ter relação com a lógica industrial e formal de prestação ou envolver trocas monetárias para configurar **uma forma** de serviço. A observação destas iniciativas, a luz do design de serviços, promove a reflexão de como o papel da participação das pessoas, das condições, motivações, estratégias e metodologias utilizadas contribuem no desenvolvimento de formas alternativas de produzir serviços: a partir de soluções de colaboração social, onde os usuários se tornam amplamente co-produtores de seus serviços com benefícios compartilhados por todos, e onde os recursos são acessados e gerenciados de uma forma mais distribuída e homogênea. (MERONI, SANGIORI, 2011, p. 28).

De forma geral, nesta tese foram investigados grupos de idosos que realizavam atividades com interações interpessoais, sendo identificada nestes grupos a constituição de diferentes modelos de serviço, a partir de suas formas de prestação e uso: a) com os papéis de prestador e usuário do serviço sendo desempenhados por diferentes atores; e b) com as funções de prestador, gerente e usuário desempenhadas por um mesmo ator social. Comportamentos estes, associados respectivamente a: a) serviços oferecidos por agente externo (com o usuário em uma postura de uso mais passiva); e b) serviços auto-organizados (com o usuário em uma postura mais ativa em sua experiência de uso do serviço).

O foco específico sobre estes modelos de prestação de serviço no contexto do idoso na cidade do Rio de Janeiro foi em como estas diferentes formas de interação usuário X serviço poderiam influenciar em **sua percepção** de senso de pertencimento e solidão. Existem implicações que envolvem estas questões em diversas áreas do conhecimento como a gerontologia, psiquiatria, psicologia - no âmbito da saúde, lazer, inserção, isolamento social... Porém, **nesta tese, a análise foi feita a luz do design de serviços**, com particular enfoque: a) no papel desempenhado e grau de atividade/envolvimento do usuário idoso no projeto, gerência e experiência de uso do serviço do qual participa; e b)

se a forma de concepção, gerência e uso destes exerce influência na percepção de senso de pertencimento e solidão destes usuários.

Esta investigação se apóia no princípio de que uma das missões do design (ou ato de projetar) é a promoção de bem-estar na vida das pessoas (ou usuários). O design - ou um projeto de um serviço - deve identificar como “um problema tudo aquilo que prejudica ou impede a experiência (emocional, cognitiva, estética) e o bem-estar na vida das pessoas (considerando todos os aspectos da vida, como trabalho, lazer, relacionamentos, cultura etc.)” (ADLER *et al*, 2012). Ou seja, problemas que afetam este bem-estar podem ter origens diversas, sendo necessário mapear: a) cultura local; b) contextos e experiências pessoais; e c) processos de vida. Considerar estas variáveis no ato do projeto tende a aumentar as chances de: a) identificação das causas e conseqüências da situação problema; e b) sucesso no projeto de soluções e gestão.

A metodologia teve uma abordagem quase antropológica, onde “são formuladas perguntas a serem respondidas a partir das informações coletadas durante a observação” (ADLER *et al*, 2012), com o foco sempre nos usuários e na percepção destes no que diz respeito a influência da experiência de uso do serviço em suas vidas. Aqui, entende-se que considerar as pessoas em um projeto de serviços vai além de perguntar, ouvi-las ou interpretá-las no momento do uso do serviço - “conferindo sentido aos gestos e silêncios, tanto quanto às declarações” (SENNETT, 2013,p.26). A experiência do usuário confunde-se com o contexto, seu passado, expectativas e vivência (e não se encerra quando este não está utilizando o serviço).

3. OBJETIVO

Nesta tese, a pergunta da pesquisa é relativa ao grau de participação (atividade/envolvimento) do usuário idoso nos serviços utilizados por eles. Mais especificamente: **Se a natureza e profundidade do envolvimento e participação (em diferentes graus) do usuário idoso no desenvolvimento, funcionamento e uso (não necessariamente no projeto) dos serviços dos quais participa influencia em sua percepção de solidão ou senso de pertencimento.**

A intenção desta investigação é esclarecer se, no contexto do usuário (idoso) de serviços na cidade do Rio de Janeiro, o grau de envolvimento, participação e postura

ativa ou passiva no processo de interação com o serviço do qual faz parte, irá refletir em um melhor atendimento deste usuário no que diz respeito as suas demandas por senso de pertencimento e combate a solidão (quando encarada de forma negativa).

Cabe trazer que esta análise e verificação se baseia em como **o usuário enxerga a relação entre:** a) sua forma de participação no serviço; e b) sua percepção de senso de pertencimento e solidão. Ou seja, a questão percebida pela visão do usuário, auto-declarada em seu discurso de forma direta ou indireta. Quando não auto-declarada diretamente, a análise do discurso dos usuários, através do método de interpretação de sentidos, é utilizada para identificar, nas falas dos sujeitos, como estes percebem esta relação (este processo está descrito detalhadamente nesta tese, na PARTE II, item 5.1. Coleta de dados). Esta pesquisa tem natureza exploratória e qualitativa, com foco: a) no processo de projeto dos serviços; b) no papel/função desempenhado pelo usuário idoso no serviço do qual faz parte; e c) na percepção do usuário de como sua forma de interação e envolvimento com o serviço incide sobre sua sensação de senso de pertencimento e solidão

Diante desta questão, **o objetivo geral desta tese é:**

“Investigar como diferentes formas de participação em serviços (com o usuário envolvido em uma postura mais ativa/passiva diante do processo de produção e funcionamento do serviço) podem - na percepção do usuário idoso - influenciar seu senso de pertencimento e sensação de solidão (quando esta se comporta como experiência negativa) na cidade do Rio de Janeiro”.

Para responder esta pergunta, foi desenvolvido um estudo multicaso que compara o papel de usuários idosos (com foco em suas estratégias, ações, grau de interferência e envolvimento no processo - projeto, gestão e uso - do serviço) de dois diferentes modelos de serviços, na cidade do Rio de Janeiro: a) auto-organizados pelos usuários; e b) oferecidos por agente externo.

Apesar de a cidade do Rio de Janeiro oferecer diversos serviços com foco em enfermidades, vulnerabilidades, falta de autonomia ou deficiências incapacitantes do idoso, não foi esta a abordagem deste estudo. Os idosos estudados aqui tratam-se de pessoas sem deficiências incapacitantes (física ou mental), com considerável grau de autonomia preservado, urbanas e usuários de serviços na cidade do Rio de Janeiro.

4. JUSTIFICATIVA

Pelo envelhecimento ser uma questão interdisciplinar, complexa e sistêmica, com conseqüências multifatoriais, a realização desta pesquisa justifica-se por pontos de diferentes áreas do conhecimento - como questões demográficas, culturais, de consumo, saúde, psicológicas, projetuais, de gestão e políticas públicas. A seguir, constam as justificativas deste estudo:

a) **O envelhecimento da população no mundo**, no Brasil, assim como no Rio de Janeiro. Fenômeno que gerou um conseqüente aumento de importância das particularidades, especificidades e demandas dos idosos na sociedade;

b) **O estudo do idoso enquanto usuário em foco**

- Um serviço/produto produzido para o idoso de anos atrás pode não estar mais adequado a realidade atual. O papel social do idoso mudou, com alguns ocupando o que alguns autores chamam de um “não lugar”. O que sugere estudos nesta direção;
- A aposentadoria não é mais encarada como um momento de descanso, mas de oportunidades e novas perspectivas: um novo formato que influencia uma população com muito mais tempo de vida pela frente;
- O idoso tem poder de consumo e produtores de produtos/serviços precisam atendê-los de forma mais assertiva. Conhecer este usuário aumenta a garantia de qualidade dos serviços, e pode fidelizá-lo. De acordo com o IBGE (2011), a renda desta faixa etária totaliza R\$ 60 bilhões ao ano (o dobro da média nacional) e 68% deste segmento influencia nas compras em seus lares.

c) **A postura de promover serviços e ações preventivas e reabilitadoras para idosos, no lugar de assistenciais e remediadoras**¹.

d) **A Investigação de alternativas para que idosos não percam seu lugar social diante de uma redução de participação social dos idosos dentro da comunidade**. O que pode gerar percepção de solidão e perda do sentido de comunidade e pertencimento.

¹ A Organização Mundial de Saúde define saúde como “um estado de completo bem-estar físico, mental e social e não somente ausência de afecções e enfermidades”. De acordo com a Constituição da Organização Mundial da Saúde (OMS/WHO) – 1946. Disponível em Biblioteca Virtual de Direitos Humanos. Disponível em <<http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/OMS-Organiza%C3%A7%C3%A3o-Mundial-da-Sa%C3%BAde/constituicao-da-organizacao-mundial-da-saude-omswho.html>>. Acesso em 21 de outubro de 2012.

Programas para idosos reconhecem nesta questão: um dos problemas relativos ao contexto destes usuários; e a necessidade de projetar soluções para esta demanda. “[...] Pessoas que estão mais satisfeitas com a vida encontram-se habitualmente melhor adaptadas e libertas de patologias”. (TEIXEIRA, 2010, p.5). Estudar diferentes/alternativos modelos de serviço para este segmento etário (como a possibilidade de uma auto-gestão do envelhecimento, que empodere o próprio idoso a lidar com sua condição) pode aliviar a sobrecarga sobre o Estado e as famílias no âmbito do cuidado do idoso;

e) **O estudo ser situado na cidade do Rio de Janeiro.** “A cidade do Rio de Janeiro se caracteriza como a capital com maior proporção de idosos”, com os idosos passando a responder por 14,9% dos residentes da cidade (pelo menos um em cada sete cariocas já completou 60 anos de vida), de acordo com o censo de 2010².

5. RELEVÂNCIA DO TEMA E CONTRIBUIÇÃO ORIGINAL

O envelhecimento humano, inclusive relacionado a questões inerentes ao senso de pertencimento e solidão, tem sido estudado por diferentes áreas do conhecimento³ - como biomédicas, humanas, tecnológicas e sociais. O que pode ser associado ao crescimento quantitativo e proporcional deste segmento etário na sociedade, e as consequências deste fenômeno

Com base em limitações físicas inerentes a idade avançada, na área de projetos (em áreas como arquitetura e projeto de produtos), é comum encontrarmos uma abordagem ligada à acessibilidade através de produtos e projetos de ambientes, como rampas de acesso, banheiros adaptados, órteses, próteses, caixinhas com os dias dos remédios que usam ou telefones celulares com números aumentados: iniciativas importantes e habilitadoras, que buscam garantir uma melhor adaptação ao meio. Estas medidas, quando em uma estratégia onde o design de produtos e serviços colaboram, buscam

² Características demográficas do Município do Rio de Janeiro e suas Regiões Administrativas -2010
Autores: ALCIDES CARNEIRO e LUCIA SANTOS ipprio.rio.rj.gov.br
www.armazemdedados.rio.rj.gov.br. Notas técnicas IPP - Rio-Setembro 2013- n 20. Disponível em
<http://www.armazemdedados.rio.rj.gov.br/arquivos/3311_nt_20_caractdemog.PDF>. Acesso em 25 de janeiro de 2014.

³ Como clínica médica, gerontologia e geriatria, psicologia, psiquiatria, antropologia, economia, marketing, arquitetura, design, estudos de mercado e tendências populacionais.

otimizar e viabilizar uma experiência de uso pleno e real para o usuário. De que adianta um projetista de ambientes criar uma loja com corredores largos, rótulos das etiquetas grandes de fácil leitura, se o idoso não estiver satisfeito com a qualidade das relações que acontecem ali? Da mesma forma como se o ambiente não fosse projetado fisicamente para ele, ele poderia deixar de ir até o espaço mesmo com relações sociais satisfatórias, e a prestação do serviço não se daria. Ou seja, projetar formas de relação que se aproximem aos anseios e desejos, além das necessidades “físicas/práticas” deste idoso contribui na criação de uma ponte de viabilidade. Esta tem como objetivo habilitar este indivíduo a se sentir preparado para estar (ou continuar) no mundo ao qual pertence. É também necessário contemplar este cidadão em um estágio anterior, até mesmo preparando-o para aceitar o fato que chegou o momento de considerar tais aparatos em sua vida. E este é também papel do design no contexto do envelhecimento: projetar o bem estar, a relação com o meio e estratégias para facilitar e aumentar a garantia de satisfação e conforto deste usuário.

Esta tese aborda a relação e adaptação do idoso com o meio, analisando o projeto e desenvolvimento dos serviços que estes utilizam, com uma visão não focada em adaptações/estruturas físicas, mas no projeto das relações pessoais. A ênfase aqui é na relação entre a experiência do uso de serviços utilizados por idosos (e desdobramentos) e seus sentimentos, percepções e anseios. Com particular foco em como esta relação influencia sua percepção de senso de pertencimento e solidão.

Alinhada ao tema desta tese - a partir da observação e pesquisa da realidade atual - é possível verificar uma preocupação social em como lidar com a questão da solidão e senso de pertencimento. O que constata a relevância em abordar esta questão no processo de produção de serviços. Foi observado um número significativo de diferentes iniciativas voltadas a este contexto, descritas a seguir:

a) **Auto-organizadas por idosos.** "Grupo das Avós do Computador"⁴. Usam a *internet* como alternativa de alívio a solidão. O grupo, que conta com mais de 250 japoneses,

⁴<<http://tecnologia.terra.com.br/noticias/0,,OI5310813EI12884,00Vovos+usam+internet+para+combater+solidao+no+Japao.html>>;

MARTINS, Josiane de Jesus *et al* . Políticas públicas de atenção à saúde do idoso: reflexão acerca da capacitação dos profissionais da saúde para o cuidado com o idoso. Rev. Bras. Geriatr. Gerontol., Rio de Janeiro, v. 10, n. 3, 2007 . Disponível em <http://revista.unati.uerj.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-98232007000300009&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 28 jan. 2013;

promove duas aulas mensais para ensinar idosos a usar a *internet* e opera uma lista de discussões que se tornou uma movimentada comunidade *online*. Teve origem há cerca de 15 anos, diante da sensação de isolamento causada pelo envelhecimento em uma senhora de 66 anos. Esta procurou um centro local de voluntários e perguntou se alguém da idade dela poderia criar uma comunidade *online* para idosos. E hoje é a presidente do grupo;

b) **Serviços prestados por terceiros**

- Um aplicativo⁵ (disponível apenas nos Estados Unidos e Canadá) que permite que o usuário simule que está namorando alguém. O aplicativo fornece: mensagens de texto e de voz, conversas em tempo real; e *selfies* falsas, mas realistas. No *site* do aplicativo, pessoas comuns podem enviar fotos, para serem usadas na confecção de *selfies* dos usuários com seus respectivos “namorados invisíveis”.
- *Stitch*, um aplicativo descrito como “*Tinder* da terceira idade”, que apresenta aos usuários um sistema de aprovação e recusa parecido com o do *Tinder*⁶, mas voltado especificamente para um público de 50 anos ou mais. A proposta do *Stitch* é: “[...] um aplicativo de ‘paquera’ que em vez de jovens exibindo músculos ou ostentando suas curvas, exhibisse senhores e senhoras simpáticos em busca de ‘companhia’”. Os únicos territórios onde o aplicativo está presente é o do Estado de Nova Gales do Sul, na Austrália e na Califórnia, EUA.⁷

SÂMIA, C. O. F. Cozinha Funcional: análise do espaço e do usuário idoso. Dissertação da faculdade de arquitetura e urbanismo da Universidade de São Paulo. São Paulo. 2008. Disponível <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/16/16134/tde-30042010-100508/pt-br.php> em Acesso em 24 de novembro de 2011;

JARDIM, V. C. F. S.; MEDEIROS, B. F; BRITO, A M. Um olhar sobre o processo do envelhecimento: a percepção de idosos sobre a velhice. Rev. Bras. Geriatr. Gerontol., Rio de Janeiro, v. 9, n. 2, 2006 . Disponível em <http://revista.unati.uerj.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-98232006000200003&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 28 jan. 2013; http://www.gfkcustomresearchbrasil.com/estudos_especiais/estudos_especiais/panorama_da_maturidade/index.pt.html; <http://planofeminino.com.br/novos-consumidores-de-2020/>;

⁵ Este *app* pode ajudar você a fingir que está namorando. Janeiro 2015. <<http://exame.abril.com.br/tecnologia/noticias/este-app-pode-ajudar-voce-a-fingir-que-esta-namorando>>. Acesso em 1 de fevereiro de 2015;

⁶ De acordo com o *site* *GooglePlay*, disponível em https://play.google.com/store/apps/details?id=com.tinder&hl=pt_BR. Acesso em 25 de março de 2015: “O *Tinder* é um jeito divertido de se conectar com pessoas novas e interessantes próximas de você. Passe as fotos para a direita para curtir ou para a esquerda para passar. Se alguém curtir você de volta, vocês combinam! Converse com sua combinação ou tire uma foto para compartilhar um momento com todas as suas combinações de uma vez. É uma nova maneira de se expressar e compartilhar com seus amigos”.

⁷ Informações retiradas de Conheça *Stitch*, o ‘*Tinder*’ da terceira idade. 30 de maio de 2014.

Disponível em <http://blogs.estadao.com.br/link/conheca-stitch-o-tinder-da-terceira-idade/>. Acesso em 25 de março de 2015.

- “My Way Village”⁸. O serviço usa uma interface segura e um apoio pessoal para facilitar que idosos interajam *online*, permitindo-lhes escolher entre uma variedade de atividades que inclui: envio e recebimento de mensagens eletrônicas; compartilhamento e visualização de fotografias; ouvir livros de áudio e música, gravar suas próprias memórias pessoais; e receber a notificação de eventos que estão acontecendo em sua comunidade diariamente.

Para o neurogeriatra americano Shane Bush,

O uso da *internet* por idosos está associado à diminuição da solidão e da depressão, porque ela permite criar comunidades de amigos [...] Isso seria capaz de reduzir o desenvolvimento de doenças da memória, como o mal de *Alzheimer*.

Com este uso, a *internet* é vista como uma forma de uso da tecnologia que está disponível e pode ser usada para beneficiar os idosos como forma de complementar na melhoria de suas vidas⁹;

c) **Centros de Pesquisa**, como:

- Action for Age¹⁰, um laboratório criativo com foco na procura de soluções de *design*, que melhorem a qualidade de vida¹¹ dos idosos;
- *Campaing to end loneliness - connections in older aging*, que é uma coalizão de organizações e indivíduos que trabalham juntos por meio de pesquisa, campanha e inovação para combater a solidão e manter idosos conectados no Reino Unido (<http://www.campaigntoendloneliness.org.uk/>);

d) **Produtos**, como:

⁸ <<http://www.capitalwindow.com/clients/social-services/my-way-village/>>

⁹ <<http://www.academus.com.br/forum/topics/lembra-do-abismo-digital-entre-as-gera-es-ele-acabou-os-idosos>>

¹⁰ <<http://www.gulbenkian.pt/section154artId2802langId1.html>>

¹¹ Qualidade de vida foi definida como a percepção do indivíduo de sua posição na vida, no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações. É um amplo conceito que engloba saúde física, estado psicológico, nível de independência, relações sociais, crenças pessoais e suas relações com as principais características do ambiente. Esta visão destaca que qualidade de vida é subjetiva e multidimensional. (WHOQOL Group, 1995, p.1405).

- Robôs que falam, brincam e até encontram óculos perdidos - “Robôs como o “Chapit”, sensível ao som, respondem a perguntas simples e até mesmo trocam piadas com pessoas na tentativa de ajudar os solitários a combater sua solidão e a manter a vivacidade na velhice”. (<http://culturadigital.br/jstudies/tag/idoso/>);

- Um travesseiro robótico que permite abraços virtuais. O travesseiro se acopla a *smartphones* e vibra de acordo com a voz da pessoa que está do outro lado da linha. O travesseiro lembra a forma do corpo humano e é equipado com dois sensores de vibração que tentam imitar o barulho e movimento dos batimentos do coração, sendo o produto aconselhado para todas as idades, de crianças a idosos, até casais que estão se relacionando à distância. http://olhardigital.uol.com.br/jovem/digital_news/noticias/travesseiro-robotico-permite-abracos-virtuais);

e) **Serviços/produto.** O programa “Em casa com segurança”, em Portugal. O sistema utiliza um intercomunicador, que está ligado ao telefone, e um botão de controle remoto que pode ser usado num colar, ao peito, ou num bracelete, no pulso. Um toque no botão aciona o alarme em uma central, onde o atendimento é feito 24 horas por dia. O serviço é disponibilizado à população mais envelhecida. De acordo com o jornal Diário de Notícias, os idosos usam telefone de urgência também para combater solidão, já que muitos deles aproveitam para conversar um pouco com as operadoras. (http://www.dn.pt/inicio/interior.aspx?content_id=1139203);

f) **Editais, concursos e chamadas de trabalho**, como as promovidas pela Experimenta Design (pólo difusor de conteúdos nas áreas do design, arquitetura e projeto) e *Action for Age*¹². Estas buscam fomentar idéias que criem ou valorizem o capital social existente, promovendo uma maior coesão social e relações intergeracionais para combater o isolamento social e solidão em idosos.

No contexto carioca, como contribuição para o desenvolvimento de pesquisas que tenham como alvo os idosos, a FAPERJ¹³ (Fundação Carlos Chagas Filho de Amparo à

¹² < <http://www.experimentadesign.pt/actionforage/pt/AFA-02-0103.html> >

¹³ Fundação lança dois editais inéditos. FAPERJ. Governo do Rio de Janeiro. Secretaria de ciência e tecnologia. Disponível em <<http://www.faperj.br/?id=2386.2.1>>. Acesso em 1 de fevereiro de 2015

Pesquisa do Rio de Janeiro) lançou o edital *Apoio ao estudo de temas relacionados à saúde e cidadania de pessoas idosas - 2013 (Pró-Idoso 2013)*. A Fundação disponibilizou R\$ 5 milhões para incentivar projetos em parceria com o Centro de Estudo e Pesquisa do Envelhecimento (Cepe), vinculado à Secretaria de Estado de Saúde. De forma geral, o programa abrange dois temas: gestão em saúde do idoso; e políticas públicas. Este último incluindo estudos de intervenção em serviços para idosos em instituições e na comunidade. O que dialoga com o tema da presente tese.

É visível que o design tem pensado a questão da solidão e do senso de pertencimento a partir do desenvolvimento de produtos e estratégias. Porém, nesta tese, o design também é entendido como agente social e de transformação cultural (através da identificação de boas práticas, mostrar às pessoas o potencial dos idosos e de suas comunidades a seu favor - podendo quebrar uma imagem negativa, passiva e estigmatizada da velhice e estimular um papel mais ativo na gestão desta condição).

No contexto internacional europeu foram identificadas pesquisas, no âmbito do projeto de serviços, que consideram demandas dos idosos relativas a interações interpessoais. Estas também visam uma transformação social e cultural através de medidas que façam frente aos fatores que causam solidão ou abalem o senso de pertencimento em idosos (como foi o caso da iniciativas da “*Campaing to end loneliness - connections in older aging*” e do *Action for Age* direcionados as realidades portuguesa e inglesa). Porém, não foi verificado um estudo da relação entre solidão e senso de pertencimento em idosos e o grau de participação destes usuários nos serviços em que estão envolvidos (sobretudo na cidade do Rio de Janeiro). Com esta pesquisa se dando através de uma análise comparativa de diferentes projetos de serviços, com foco na percepção do usuário idoso, e em seu potencial ativo e auto-organizador.

A principal contribuição original desta tese foi a utilização da análise do discurso dos usuários idosos, a partir da auto-declaração (direta ou indireta) dos sujeitos e uso do método de interpretação de sentidos, para extrair a percepção do usuário, no que diz respeito à relação entre sua experiência de uso de serviços e sua percepção de seu senso de pertencimento e solidão. Também faz parte da originalidade do tema desta tese:

a) A abordagem da solidão e senso de pertencimento em idosos a partir da análise do projeto de serviços - utilizando metodologias de análise gráfica (diagrama de serviço

descrito nos princípios metodológicos desta tese) e interpretativa (do discurso dos usuários);

b) A construção de um quadro comparativo entre dois diferentes modelos de prestação de serviço, acessíveis a idosos na cidade do Rio de Janeiro (modelo auto-organizado e oferecido formalmente por um agente externo);

c) A consideração de que o projeto de serviços e a natureza da participação vivenciada por seus usuários idosos guarda relação com a solução de demandas interpessoais destes usuários (especificamente relativas ao senso de pertencimento e solidão);

d) Esta investigação, baseada no processo projeto e funcionamento destes serviços, ser realizada considerando a percepção do próprio usuário;

e) A compreensão do design como ferramenta a ser utilizada na gestão do envelhecimento e como agente social - com potencial de transformação cultural;

f) O papel do projeto dos serviços ser considerado na a garantia de qualidade de vida do usuário idoso;

g) A análise da relação entre o grau de participação do usuário idoso em serviços dos quais participa e sua percepção de senso de pertencimento e solidão ser realizada na realidade brasileira, especificamente carioca. Resultados gerados em um contexto europeu não refletem a realidade brasileira.

Os indicativos gerados a partir dos resultados desta pesquisa podem ser utilizados em projetos futuros para este segmento da população, fazendo um “mix” dos pontos de sucesso dos diferentes modelos dos serviços analisados.

Antigamente, contávamos com soluções informais baseadas em vínculos comunitários como vizinhança e família na gestão dos idosos. A carência e diminuição destas relações informais deram origem (e espaço) a produção de serviços que incentivam formalmente a integração social, com a proposta de promover a convivência, integração social e “fazer amigos”. A participação nestes serviços (que “vendem” a possibilidade de alargar sua rede de relações pessoais) possibilita que pessoas aprofundem contatos, se organizando autonomamente para fazer frente a demandas sociais por relações pessoais. Nesta dinâmica, se aproximam da postura e modo de solução do passado, em um processo de coexistência de uma memória que presentifica o passado e a auto-organização que constrói o futuro (utilizando

mecanismos de armazenagem de informação - a memória, de acordo com Atlan, 1992, p.119-120).

Estas iniciativas - embora com referência no passado - podem vir a encaixar-se no conceito de *inovação* social: soluções alternativas projetadas por usuários para responder as suas necessidades, diante da indisponibilidade ou escassez identificada no que está sendo oferecido pelo sistema formal. Este processo pode também ser entendido como uma inspiração no “jeito antigo” de solucionar tais questões, atuando sobre um novo contexto. O que dialoga com o conceito de releitura (um exemplo da impossibilidade de reviver o passado tal e qual): uma experiência que acontece com tudo sendo visto “sob um ângulo diferente e iluminado de outra forma [...] já não se ‘revive’, mas ‘re-faz’ a experiência da primeira”. (BOSI, 1994, p. 57). Este processo se dá com base na compreensão de que o mundo é um fluxo ou mudança permanente de todas as coisas, onde tudo passa, se move e se transforma perpetuamente: "Não podemos nos banhar duas vezes no mesmo rio, porque suas águas não são as mesmas e nós também não somos os mesmos"¹⁴.

Esta “inspiração” no passado passa a ser uma inovação por ser uma releitura da antiga forma de lidar com questões ligadas as relações e interações humanas, em um palco diferente. E tem caráter de ineditismo, pois de acordo com Philips e Pugg (1994 *apud* HART, 2009, p.24), originalidade pode ser associada: a) ao uso de idéias, práticas e abordagens já conhecidas com uma interpretação nova; b) à aplicação de algo feito em contexto geográfico diferente; e c) a agregar conhecimento de uma forma que não tenha havia sido feito antes. Ou seja, uma releitura pode configurar originalidade.

6. ESTRUTURA DA PESQUISA

De forma geral, esta tese foi dividida em três partes. A primeira apresenta a pesquisa, contribuição original e abordagem do estudo. Esta parte explica separadamente a abordagem do conceito de serviços considerada nesta tese. Assim como a comunidade acadêmica de referência em que esta pesquisa se apóia.

¹⁴ Heráclito, um importante filósofo pré-socrático, que escreveu com extrema complexidade a respeito da ciência, a teologia e as relações humanas. MARTINS, J. A. Heráclito: "Tudo flui". Jornal do racionalismo cristão - A razão. Disponível em <<http://www.arazao.net/heraclito.html>>. Acesso em 17 de agosto de 2014.

Na segunda parte constam as referências teóricas em que foi baseada a tese, a partir de quatro pilares: a) envelhecimento; b) serviços; c) solidão; e d) senso de pertencimento. Os princípios metodológicos do estudo também se encontram nesta parte. Todo o referencial teórico buscou dialogar como tais questões incidem no universo do envelhecimento humano. Uma vez que esta tese trata do contexto do envelhecimento, foi necessário definir reflexos deste fenômeno social para os idosos e seu entorno. Assim como, esclarecer a compreensão do envelhecer nesta pesquisa.

Por este trabalho considerar a prestação de serviço sob uma abordagem mais ampla que o senso comum, incluindo diferentes estruturas de prestação de serviço e comportamento do usuário, justificou-se definir as possibilidades de operação de serviço consideradas. Nesta tese, **são entendidos como serviços encontros e interações que envolvam o usuário e prestador, através de ações em benefício próprio ou de uma outra entidade.** São considerados nesta tese dois tipos de prestação: a) aquele que pré-define, de forma mais rígida, os comportamentos do usuário e do prestador (que atua como projetista e gerente, e serve ao usuário); e b) aquele com estrutura mais flexível, em que o usuário pode desempenhar papel também de projetista, influenciando no projeto e/ou gerência da organização. Esta parte também busca desmitificar a ideia de que quem serve encontra-se em situação de inferioridade e/ou submissão em relação a quem é servido (e vice-versa). E apresenta o serviço como um processo de interação, reciprocidade e troca.

Foi também descrito como o comportamento das pessoas e a forma como suas vidas são conduzidas guarda relação com sua percepção de solidão e o senso de pertencimento. Assim como estas questões estão intimamente ligadas a aprovação social, formas de colaboração entre as pessoas e a qualidade da interação em grupo e com elas mesmas. De forma que, é possível entender a interação interpessoal (presente no conceito de serviço) como fator de influência na percepção de solidão e senso de pertencimento. A questão do poder de escolha das pessoas é salientado nesta parte como parte de uma postura ativa. Já que estas ações definem o que será exposto ao mundo público, ou ocultado no espaço privado.

Dentre as informações sobre a natureza da pesquisa e métodos análise dos serviços, no tópico que fala da metodologia deste estudo, é esclarecido como a carga estigmatizante em declarar-se só ou não pertencendo influenciou: a) na construção da entrevista semi-estruturada; e b) no uso do método de interpretação de sentidos. Uma

vez que este método possibilita tornar explícito o que está implícito nas falas das pessoas. Já nas entrevistas, além das questões diretas sobre o tema, foram utilizadas também perguntas indiretas, que buscaram confirmar as respostas dos sujeitos ou somente orientá-los (sem influenciá-los) a falar a respeito de sua percepção de senso de pertencimento e solidão. Diante da dicotomia postura ativa X passiva do usuário, o diagrama de serviços (*blueprint*) foi utilizado nesta análise por permitir identificar quem atua em qual papel/função no serviço.

A terceira e última parte da tese é onde se encontra a etapa de análise, resultados, conclusão. Nesta parte, consta a contribuição original da pesquisa, a partir dos resultados baseados na análise comparativa de características dos dois modelos de serviço analisados aqui: auto-organizado e oferecido por agente externo. Esta comparação veio a esclarecer como a participação em diferentes modelos de serviço incide sobre o senso de pertencimento e a solidão, na experiência e visão do usuário idoso. Esta etapa foi norteada pelos seguintes temas, que se mostraram relevantes durante a investigação: a) as restrições dos modelos e seus diferentes “usuários-alvo”; b) a “produção” de auto-organização pelos serviços oferecidos por agente externo; c) a geração de sub-grupos auto-organizados pela “auto-organização heterogênea”; d) a relação entre a solidão e os “processos seletivos” dos modelos de serviço; e) senso de pertencimento, reciprocidade, compromisso e união; f) as implicações do poder de escolha do usuário e suas consequências; e g) a importância da consciência da própria condição, no processo de envelhecimento.

PARTE II - REFERENCIAL TEÓRICO

Para a construção deste trabalho foi elaborado um quadro teórico, com conceitos úteis para sua compreensão, que estão descritos a seguir.

1. ENVELHECIMENTO: DEFINIÇÃO DO CONCEITO

De todas as realidades, [a velhice], é talvez, aquela de que conservamos por mais tempo, ao longo da vida, uma noção puramente abstrata [...] Aos 20 anos, aos 40 anos, imaginar-se velha é imaginar-me uma outra (BEAUVOIR, 1990, p.10-11).

O envelhecimento é algo que deveria ser encarado como algo mais natural e melhor aceito, já que durante toda a vida observamos que tudo que o que é vivo tem um início - nascimento, e um fim - morte. E entre um ponto e outro ocorre todo o processo de envelhecimento. Talvez, por envolver diversos aspectos - como preconceitos, maturidade, aceitação, inclusão, (in) capacidades - envelhecer ou tornar-se idoso para um ser humano é muito mais complexo que um processo natural entre vida e morte. É um período em que se pode perder status social, familiar ou o lugar produtivo. Além de não ser uma fase nitidamente marcada, variando de acordo com épocas, lugares e culturas: a velhice é biológica e cultural, com cada sociedade criando seus próprios valores¹⁵.

Beauvoir (1990, p.17-20), autora que fala do envelhecimento abordando aspectos tanto históricos como sociais, relaciona o envelhecer a idéia de uma mudança (com o caráter amedrontador de toda metamorfose), caracterizada como irreversível e desfavorável: como um declínio. Mas, também destaca a consideração de alguns sábios, escritores e filósofos que definem a da velhice como época privilegiada da existência, por trazer experiência, sabedoria e paz (além da ideia de que a vida humana não conheceria o declínio). Hannah Arendt (2011, p. 244) - uma das filósofas mais influentes do século XX - descreve o envelhecer como “o gradativo retirar-se do mundo das aparências”, compreendendo que neste processo de desaparecimento, o homem se

¹⁵ O que concorda com: a) Beauvoir (1990, p.16): “se a velhice, enquanto destino biológico, é uma realidade que transcende a história, não é menos verdade que este destino é vivido de maneira variável segundo o contexto social”; e b) Ecléa Bosi (1994, p.77), quando afirma que cada sociedade diferente vive o que chama de “declínio biológico do homem” a sua maneira.

aproxima cada vez mais de ser uma autoridade para os outros (considerando os antepassados - os que já se foram - como exemplos de conduta).

Almeida *et al* (2005, p.155), autores de um livro de semiologia médica, também consideram processo de envelhecimento como heterogêneo e com pouca relação com a idade cronológica:

Impossível estabelecer o momento exato em que um indivíduo se torna idoso. Na verdade, o processo de envelhecimento faz parte de um contínuo que se inicia na concepção e só termina com a morte. Ninguém ao chegar a uma determinada idade é considerado velho e o processo está completo.

O documento Envelhecimento Ativo - uma política de saúde (2005, p.6) não define a idade cronológica como um marcador preciso para as mudanças que acompanham o envelhecimento. Aponta outras variáveis significativas, relacionadas ao estado de saúde, participação e níveis de independência entre pessoas.

O IBGE¹⁶ (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) também concorda que a idade não é o único parâmetro para definir o processo do envelhecimento, coexistindo fenômenos de natureza biopsíquica e social importantes para sua percepção. Porém, a fim de facilitar a análise dos dados e a construção de indicadores, adotou como critério de classificação do idoso as pessoas com 60 anos ou mais de idade (definição esta também aceita pela ONU - Organização das Nações Unidas). A Organização Mundial da Saúde (OMS) define a população idosa como aquela a partir dos 60 anos de idade, sendo este limite válido para os países em desenvolvimento, subindo para 65 anos em países desenvolvidos.

Os idosos, como todos os humanos - homens, mulheres, crianças - estão sobre a mesma condição humana diversa e plural. De forma que a velhice não poderia ser descrita como uma experiência homogênea, e idosos não podem ser enquadrados em um padrão rígido de comportamento e percepções. É natural que apresentem diferentes respostas as situações da vida (influenciadas por suas vivências particulares). O que concorda com as seguintes colocações:

a) Os mais velhos não constituem um grupo homogêneo e a diversidade entre os indivíduos tende a aumentar com a idade (OMS, 2005, p.15);

¹⁶ “Estudos & Pesquisas - informações demográficas e sócio-econômicas. Perfil dos idosos responsáveis pelos domicílios no Brasil 2000. IBGE. Disponível em <www.ibge.gov.br/home/estatistica/.../perfilidoso/perfidosos2000.pdf>. Acesso em 18 de setembro de 2011.

b) Não é possível oferecer uma identidade fixa, unitária e coerente aos idosos, pelo avanço da idade ser conformado por experiências vividas (DEBERT, 2004, p.161-162);

c) A raça humana é composta por uma pluralidade de seres únicos. Ao mesmo tempo que são iguais por sua condição humana, são únicos porque cada nascimento físico trás ao mundo algo novo (exclusivo, sem que antes existisse outro idêntico a este alguém). O que faz com que as pessoas vejam e ouçam o mundo sob diferentes perspectivas (ARENDDT, 2010; 2012). Por esta infinita multiplicidade de homens e suas respectivas possibilidades de ações e reações, pode-se esperar deles sempre algo surpreendente, improvável ou até fora dos padrões. Embora tenham em comum a condição humana, poderão ser observadas infinitas formas de comportamentos, respostas a situações e interações com o meio.

As diferentes referências citadas concordam que o envelhecimento é um acontecimento sistêmico social, que não pode ser associado somente à questão etária ou delimitado por linhas divisórias rígidas. Porém, para fins de aplicação de leis e políticas públicas para os idosos foi necessário definir no âmbito etário quem é o idoso no Brasil. O Estatuto do Idoso¹⁷, o define como uma pessoa com idade igual ou superior a 60 anos.

O presente trabalho concorda com a heterogeneidade presente no processo de envelhecimento e na conseqüente pluralidade de “idosos”, uma vez que estes têm trajetórias, variáveis sócio-econômicas, condições de saúde e vivências individuais. Porém, como esta investigação trata de questão do idoso enquanto usuário de serviços específicos na cidade do Rio de Janeiro, foi necessário definir um perfil deste usuário para a realização desta pesquisa. Em concordância com o estatuto do idoso e as leis vigentes no país (Brasil), esta pesquisa tem foco principal nas pessoas com 60 anos ou mais.

1.1. Envelhecimento ativo

Segundo documento *Envelhecimento ativo: uma política de saúde* (2005, p.13-18), publicado pela OMS, envelhecimento ativo é o “processo de otimização das

¹⁷ Estatuto do idoso. Disponível em <http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/idoso.pdf>. Acesso em 11 de setembro de 2011.

oportunidades de saúde, participação e segurança, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida à medida que as pessoas ficam mais velhas”. Este foi o termo adotado para expressar o envelhecimento como experiência positiva, a partir de uma vida mais longa acompanhada de oportunidades contínuas de participação e segurança - além dos cuidados com a saúde. O cerne deste conceito é aproveitar os talentos da geração mais velha e capacitar/empoderar estes idosos a fim de que eles possam explorar o seu potencial para o bem-estar mental, físico e social e continuem a contribuir positivamente para a sociedade tanto tempo quanto possível. Este planejamento estratégico não enxerga os idosos em condição de passividade, e tem foco na participação destes na comunidade, reconhecendo seus direitos à igualdade de oportunidades e tratamento, à medida que envelhecem. De acordo com a *Royal Society for Public Health*¹⁸, Existem quatro pilares fundamentais relacionados a este conceito (KALACHE, 2012-2013, p. 34-37):

a) **Saúde.** Consiste no princípio de criar ambientes de apoio e incentivar escolhas individuais mais saudáveis. O objetivo é tanto fomentar a saúde e bem-estar durante todo o ciclo de vida de uma pessoa, como manter o idoso acima do limiar da deficiência (permitindo que continue a ser independente - um recurso valioso para suas famílias, comunidades e economia);

b) **Participação.** Baseia-se na busca de oportunidades, esforços e estímulo para permanecer ativo na sociedade. O objetivo é proporcionar que a transição para um diferente estágio etário e social de vida seja mais gratificante. Além de manter a auto-estima e senso de valor;

c) **Segurança.** É relativo à confiança e proteção à medida que uma pessoa envelhece. Procura manter a dignidade e cuidado garantindo habitação estável, saúde de qualidade, proteção contra danos e segurança financeira (especialmente quando as pessoas são mais vulneráveis devido à alguma doença ou deficiência);

d) **Aprendizagem ao longo da vida.** Funciona como um apoio ao pilar participação. Tem sua importância baseada em manter o idoso participando ativamente e conectado com a sociedade, além de manter habilidades e conhecimentos. Não se refere somente à

¹⁸Perspectives in Public Health. Vol 131 No 3. May 2011. Disponível em <<http://rsh.sagepub.com/content/131/3/106>>. Acesso em 25 de março de 2013.

aprendizagem acadêmica ou treinamento formal, mas abrange todas as formas de aprendizagem (desde atividades mais simples e corriqueiras às mais complexas).

Também são princípios do envelhecimento ativo a interdependência e solidariedade entre gerações (a partir de trocas intergeracionais). Estão entre suas principais metas: a) manter a autonomia e independência durante o processo de envelhecimento; e b) compreender o envelhecimento como um processo contextual que envolve amigos, colegas de trabalho, vizinhos e membros da família. Além da solidariedade entre gerações, programas e políticas de envelhecimento ativo incentivam a responsabilidade pessoal (auto-cuidado) e ambientes amistosos para este grupo etário. Estas políticas, apoiados sobre o conceito do envelhecimento ativo esperam: a) evitar mortes em estágios produtivos de vida; b) diminuir deficiências associadas a doenças crônicas na velhice; c) melhorar a qualidade de vida no envelhecimento; d) aumentar a participação ativa em aspectos sociais, culturais, econômicos e políticos, na vida doméstica, familiar e comunitária (seja em atividades remuneradas ou não); e e) diminuir os custos com tratamentos, serviços médicos e cuidados com idosos. O objetivo é criar uma cultura de prevenção - através de uma postura tanto do idoso, quando de sua família e comunidade - que projete durante todas as etapas da vida um envelhecimento bem sucedido.

Cabe frisar que a palavra “ativo” não diz respeito somente à capacidade física ou de manter-se como força de trabalho, mas à participação contínua em questões sociais, econômicas, culturais, espirituais e civis - continuando a contribuir ativamente com seus familiares, companheiros e comunidades. O que concorda com a forma ampla com que a OMS entende o conceito de saúde: que engloba o bem-estar físico, mental e social.

1.2. Envelhecimento populacional: redesenho etário da população mundial, brasileira e carioca

Segundo o documento *The Longevity Revolution Creating a society for all ages* (KALACHE, 2012-2013, p.3-4), a população mundial está envelhecendo rapidamente. Entre 1970 e 2025, espera-se um crescimento de 223 % no número de pessoas mais velhas - ou em torno de 694 milhões. Em 2025, existirá um total de aproximadamente 1,2 bilhões de pessoas com mais de 60 anos. De 2000 a 2050, o número de pessoas com

idades compreendidas entre 60 anos ou mais deverá mais do que triplicar - de 600 milhões para 2 bilhões, sendo 80% nos países em desenvolvimento. (KALACHE, 2012-2013, p.8). A previsão é de que em 2050 cerca de 22% da população do mundo vai ser de pessoas com 60 anos ou mais.

Essa mudança foi impulsionada principalmente por uma combinação de declínio de taxas de mortalidade e fertilidade, adicionado ao aumento da esperança média de vida (não sendo este um fenômeno limitado aos países desenvolvidos). Brasil, Irã, Sri Lanka e Tailândia já têm taxas de natalidade abaixo do atual nível de reposição da população. E países como a Indonésia, Índia e Bangladesh estão se aproximando rapidamente desta condição. Em todo o mundo, a proporção de pessoas com 60 anos ou mais está crescendo mais rapidamente que a de qualquer outra faixa etária, com o segmento com mais de 80 anos sendo o que cresce mais rapidamente (representam aproximadamente 1% da população mundial e 3% da população em regiões desenvolvidas) (KALACHE, 2012-2013, p.10).

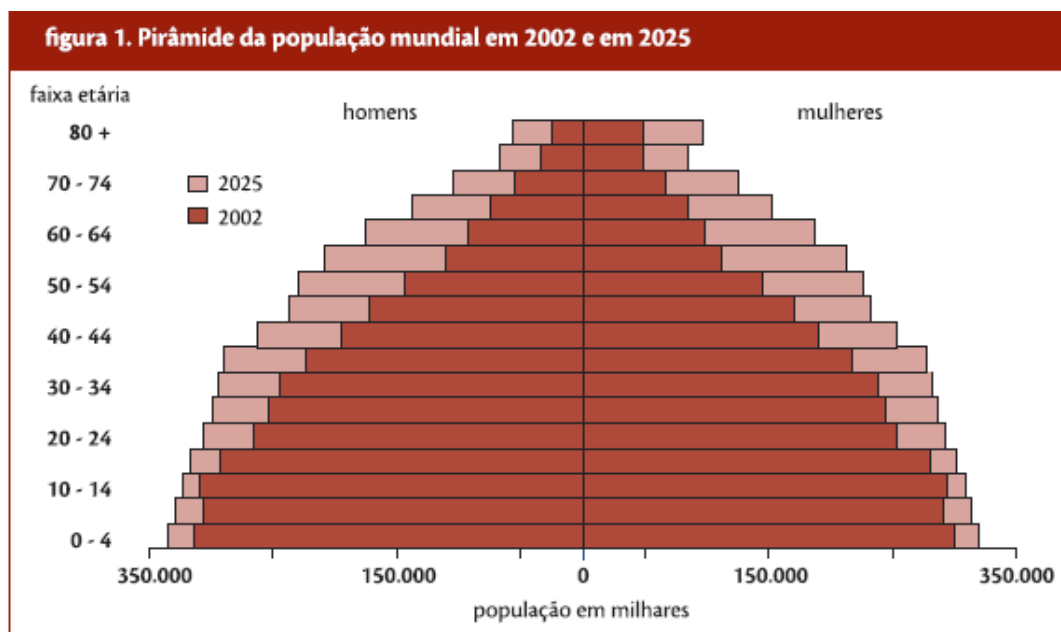


Figura 1: pirâmide etária da população mundial. KALACHE, 2012-2013, p.9.

O envelhecimento populacional é um sucesso para as políticas de saúde pública e desenvolvimento social e econômico (Gro Harlem Brundtland, Diretor-Geral, OMS,

1999 *apud* KALACHE, 2012-2013, p.8). Porém, esta conquista da humanidade trouxe consigo preocupações e desafios, tanto na esfera do privado - como a família - quanto na gestão pública. Esta última encontra-se frente a um envelhecimento com nova roupagem e implicações: a questão da previdência e o aumento proporcional de doenças crônicas a serem geridas, por exemplo. De acordo com Kalache (2012-2013, p.8-12):

a) Existe uma preocupação do Estado com a questão da aposentadoria. De como, com a força de trabalho ativa em redução, será possível manter a parte da população tradicionalmente considerada dependente (crianças e idosos). Porém, cabe lembrar que a maioria das pessoas mais velhas em todos os países continuam a representar um recurso vital para as famílias e comunidades, com muitas delas mantendo-se trabalhando (tanto no mercado formal, quanto no informal);

b) O ritmo do envelhecimento da população em países em desenvolvimento também é uma preocupação. Enquanto na maior parte do mundo desenvolvido, o envelhecimento da população foi um processo gradual (acompanhado de crescimento sócio econômico constante durante muitas décadas e gerações), nos países em desenvolvimento, este processo de envelhecimento está sendo reduzido há duas ou três décadas. Ou seja, estes não têm acompanhado o ritmo rápido de envelhecimento da população em termos de desenvolvimento sócio-econômico (KALACHE ; KELLER, 2000).

No Brasil¹⁹, o ritmo de crescimento da população idosa tem sido sistemático e consistente. E segundo dados da OMS²⁰, até 2025, o Brasil será o sexto país do mundo em número de idosos. Por uma taxa de fecundidade abaixo do nível de reposição populacional e da esperança de vida, além fatores como os avanços da tecnologia (especialmente na área da saúde), atualmente o grupo de idosos ocupa um espaço significativo na sociedade brasileira. Os dados do Censo Demográfico 2010, divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), confirmam este aumento no

¹⁹ Informações retiradas de: Portal Brasil. CIÊNCIA E TECNOLOGIA. População idosa no Brasil cresce e diminui número de jovens, revela Censo. Levantamento. Sudeste e Sul apresentam evolução semelhante da estrutura etária, mantendo-se como as duas regiões mais envelhecidas do País. Publicado: 29/04/2011 Disponível em <<http://www.brasil.gov.br/ciencia-e-tecnologia/2011/04/populacao-idosa-no-brasil-cresce-e-diminui-numero-de-jovens-revela-censo>>. Acesso em 27 de junho de 2014; e IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). Primeiros resultados definitivos do Censo 2010: população do Brasil é de 190.755.799 pessoas. Disponível em <<http://saladeimprensa.ibge.gov.br/noticias?view=noticia&id=1&busca=1&idnoticia=1866>>. Acesso em 27 de junho de 2014.

²⁰ World Health Organization. Envelhecimento ativo: uma política de saúde / World Health Organization. Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde, 2005.

número de pessoas idosas no Brasil a partir do crescimento na participação relativa da população com 65 anos ou mais - que era de 4,8% em 1991, passando a 5,9% em 2000 e chegando a 7,4% em 2010. Com a previsão de que em 2060, o percentual desta população chegará a 26,8%. (IBGE, 2013).

Quanto ao perfil socioeconômico deste segmento populacional, as mulheres são a maioria (55,8%), assim como os brancos (55,4%), e 64,1% ocupavam a posição de pessoa de referência no domicílio. A escolaridade dos idosos brasileiros é ainda considerada baixa: 30,7% tinham menos de um ano de instrução. Pouco menos de 12,0% viviam com renda domiciliar per capita de até meio salário mínimo e cerca de 66% já se encontravam aposentados. Outro ponto importante é incremento da população idosa de 70 anos ou mais de idade: em 1999, a PNAD apontava para um total de 6,4 milhões de pessoas nessa faixa etária (3,9% da população total), enquanto para 2009 a população atinge a um efetivo de 9,7 milhões de idosos (5,1%)²¹.

De acordo com a projeção de população realizada pelo IBGE, a participação relativa para o grupo de idosos de 60 anos ou mais de idade passa de 13,8% em 2020, para 33,7% em 2060: um aumento de 20 pontos percentuais. “O grupo de idosos de 60 anos ou mais de idade será maior que o grupo de crianças com até 14 anos de idade após 2030, e em 2055 a participação de idosos na população total será maior que a de crianças e jovens com até 29 anos de idade”²².

A participação do segmento idoso na composição total da população brasileira cresceu em 19 dos 27 Estados do país. Destacam-se o Rio Grande do Sul (13,7%), São Paulo (12,2%), Paraná (11,6%), Piauí (11,4%), Paraíba (11,4%), Santa Catarina (10,9%), Pernambuco (10,9%) e Espírito Santo (10,08%). O maior aumento em um ano foi registrado pelo Amapá de 2008 para 2009 (com a população do estado passando de

²¹Informações retiradas de Síntese de indicadores sociais. Uma análise das condições de vida da população brasileira 2010. Disponível em <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/condicaodevida/indicadoresminimos/sinteseindicsois2010/SIS_2010.pdf>. Acesso em 12 de agosto de 2014.

²²Síntese de indicadores Sociais. Uma análise das condições de vida da população brasileira 2013. Disponível em <ftp://ftp.ibge.gov.br/Indicadores_Sociais/Sintese_de_Indicadores_Sociais_2013/SIS_2013.pdf>. Acesso 27 de junho de 2014.

4,8% para 6,1%), enquanto Roraima é o Estado com menor participação de idosos - apenas 4,8% da população total²³. Segundo a sinopse do Censo demográfico 2010:

As Regiões Sudeste e Sul apresentam evolução semelhante da estrutura etária, mantendo-se como as duas regiões mais envelhecidas do País²⁴. Ambas já apresentam inflexões nas suas pirâmides que indicam o impacto das sucessivas quedas da fecundidade na estrutura etária a partir da década de 1960. As duas regiões tinham em 2010 um contingente de idosos com 65 anos ou mais de 8,1%. Nesse mesmo ano, a população de crianças menores de 5 anos era de 6,5% no Sudeste e 6,4% no Sul”[...].

Entre as capitais, Rio de Janeiro e Porto Alegre se destacam com as maiores proporções de idosos, representando, respectivamente, 12,8% e 11,8% da população total nesses municípios. Em contrapartida, as capitais do norte do País, Boa Vista e Palmas apresentaram uma proporção de idosos de apenas 3,8% e 2,7%.

De acordo com observatoriodasmetroles.com²⁵: **“Comparando a estrutura etária do Estado do Rio de Janeiro com a do Brasil, podemos notar que este estado apresenta uma composição mais envelhecida do que o país em geral”**. É o estado com o maior percentual de população idosa do país, onde uma em cada sete pessoas já tem mais de 60 anos de idade (Pnad, 2009)²⁶.

De acordo com o “Projeto - Inquérito sobre a Saúde do Idoso/2006”²⁷ da Secretaria Municipal de Saúde e Defesa Civil (SMSDC) - Prefeitura do Rio de Janeiro, a cidade do Rio de Janeiro apresenta perfil demográfico com aproximadamente 800.000 pessoas (13% da população) possuem 60 anos de idade ou mais. O que, inclusive, refletiu no posicionamento da SMSDC em relação as questões de saúde envolvendo idosos: “O envelhecimento populacional impõe a necessidade de identificarmos as principais características dos problemas de saúde desta parcela da população carioca e a

²³Informações da reportagem No RJ, uma em cada sete pessoas tem mais de 60 anos. Disponível em <http://www.portalmodulo.com.br/userfiles/2%C2%AA%20S%C3%A9rie_Chico%20Nogueira%20Geografia_Pnad.pdf>. e Paixão, D. *No RJ, uma em cada sete pessoas tem mais de 60 anos*. 2010. <http://fefisa.com.br/home/images/stories/pnad_2009_2010.pdf> Acesso em 27 de junho de 2014.

²⁴ Informação também presente em (IBGE, 2011).

²⁵ O estado do Rio de Janeiro no Censo 2010. www.observatoriodasmetroles.net. Disponível em http://www.observatoriodasmetroles.net/download/documento01_censo2010RJ.pdf. Acesso em 27 de junho de 2014.

²⁶No RJ, uma em cada sete pessoas tem mais de 60 anos. Disponível em http://www.portalmodulo.com.br/userfiles/2%C2%AA%20S%C3%A9rie_Chico%20Nogueira%20Geografia_Pnad.pdf. Acesso em 27 de junho de 2014.

²⁷ Informações retiradas de: “Projeto - Inquérito sobre a Saúde do Idoso/2006”. *Secretaria Municipal de Saúde - SMS. Site da prefeitura do Rio de Janeiro*. Disponível em <<http://www.rio.rj.gov.br/web/sms/exibeconteudo?id=2813614>>. Acesso em 01 de fevereiro de 2015.

partir daí suas necessidades, orientando desta forma o planejamento dos investimentos e ações voltadas para a promoção da saúde do idoso”.²⁸

1.3. O redesenho etário e suas consequências sociais

A história da família envolve mecanismos de instituição de hierarquias de idade e gênero no âmbito psicológico, com estas encontrando-se sob diferentes formas em todas as estruturas familiares²⁹. Fromm (1980, p. 125), destaca que o Estado e a Igreja valeram-se da instituição família com o objetivo de proteger suas hierarquias, cultivando sentimento de culpa e pecado - com sua função relacionada a:

[...] adestrar os filhos para obedecer desde o momento que lhes surgisse um lampejo de vontade própria [...] A vontade própria da criança tinha de ser quebrada a fim de prepará-la para seu desempenho adequado mais tarde como cidadão.

A família pode exercer papel de uma instituição castradora da liberdade, com regras baseadas na dominação. Porém, assim como uma espécie de gueto, ao mesmo tempo, pode oferecer em troca segurança, proteção e amparo aos seus membros.

O modelo familiar foi alterado pela mudança da sociedade agrária para industrial. Enquanto na sociedade agrária contava-se com famílias extensas e convivência de até quatro gerações para a mão de obra na lavoura, a família típica da sociedade industrial é a família nuclear³⁰ (formada por um casal com poucos - ou nenhum filho). Esta mudança de estrutura da família gerou um distanciamento de gerações e um aumento de pessoas que vivem sozinhas - sendo expressivo o número de idosos que moram sozinhos ou somente com o cônjuge. (FERRIGNO, 2003, p.61). É possível observar o conceito de família passando por um momento de “crise” e reorganização, já que mudanças estruturais na sociedade (como a urbanização, a família nuclear, mulheres no

²⁸ “A maior recorrência de problemas de saúde - doenças crônicas como hipertensão, diabetes, neoplasias e expressiva ocorrência de agravos como acidentes de transporte, em particular os atropelamentos e quedas - levando a maiores períodos de internação, a necessidade de cuidado fisioterápico, psicológico, a participação importante da assistência social e de um sistema de cuidados com o fundamental papel de acompanhantes e “cuidadores”, devidamente capacitados, faz da atenção ao idoso um grande desafio para o sistema de saúde e para as áreas afins.” (Site da *internet* Portal da Prefeitura do Rio – “Saúde do Idoso: projeto de inquérito”. Disponível em <<http://www.rio.rj.gov.br/web/smsdc/exibeConteudo?article-id=137679>>. Acesso em 11 de setembro de 2011.)

²⁹ Mais informações sobre este tema podem ser encontrados em Poster (1979, p. 162, 224).

³⁰ De acordo com o autor, em 2003, a família nuclear corresponde a algo em torno de 15%, não podendo ser tomada como norma. (FERRIGNO, 2003, p.63).

mercado de trabalho e a impossibilidade de dedicarem-se aos cuidados dos mais velhos, a baixa natalidade, aumento de expectativa de vida, declínio da instituição do casamento e aceitação social do divórcio) trouxeram consigo novos modelos familiares. A palavra crise é utilizada aqui com o mesmo sentido utilizado por Arendt (2011, p. 223, 243): como algo que nos obriga a fazer questionamentos dentro de uma circunstância específica e fugir de idéias pré-formadas ou preconceitos - na busca por soluções diante do princípio que a forma de organização de cultura no mundo se desgasta, é mortal e mutável. E estas novas circunstâncias geram demandas, que criam a necessidade de projetar novos modelos sociais, que melhor se adaptem ao contexto e realidade vigente.

Esta reorganização social refletiu também sobre a realidade dos idosos. Uma correlação negativa entre a modernização e participação, *status* e satisfação na velhice é descrita por Debert (2004, p.72), que associa a velhice a um momento de perda de papéis sociais. Já que, ao mesmo tempo em que a longevidade passou a ser algo real, os mais velhos começaram a perder espaço³¹ dentro da família e sociedade pela extrema valorização do “novo” - no lugar da tradição e da memória. Além de os membros das famílias estarem sempre ocupados com suas próprias demandas, para alimentar uma relação social familiar mais intensa que considere o idoso (mesmo quando vivem em situação de co-residência). O que fez com que parte dos idosos se encontrem perdidos no que diz respeito as suas atribuições sociais e *status* simbólico.

Por sua vez, o Estado, segue a tendência de incentivar os cuidados domiciliares buscando baratear o custo deste serviço, deslocando a responsabilidade das incapacidades e doenças crônicas dos idosos para seus familiares ou responsáveis: “esta mudança de perfil de saúde da população idosa trouxe a necessidade de alterações nas formas de cuidado dessa população, e uma delas foi o retorno ao modelo de cuidados domiciliares”. O que transferiu cada vez mais para as mãos da família a assistência às necessidades do *seu* idoso. (DIAS; RESENDE, 2008, p.786).

Se por um lado existe um incentivo do Estado para que a família *assuma* o *seu* idoso, por outro a família hoje está inserida em uma sociedade com ritmo de vida caracterizado pela velocidade dos eventos e fragilidade dos relacionamentos. Ou seja,

³¹ Mais informações sobre este tema podem ser encontradas em Goldman *et al* (2006, p. 161-164), que afirma que com a chegada da informática, o lugar social dos mais velhos nas famílias, que eram os que sabiam mais das “coisas da vida”, foi sendo ocupado pelos mais jovens, que dominam o manejo de aparelhos e computadores com extrema destreza (os netos “sabem” mais que os avôs). “Na sociedade que tem a juventude como valor e é ‘obcecada pelo novo’ (PONDÉ, 2001)”

em muitos casos as famílias já não têm disponibilidade para desempenhar tal tarefa - como acontecia há tempos atrás.

As famílias encontram-se cada vez mais sobrecarregadas física e mentalmente devido ao protagonismo compulsório no cuidado de seu familiar idoso. Principalmente no contexto da cidade de Rio de Janeiro - onde o custo de vida é o um dos mais altos do país³² e existe um alto número de idosos - a impossibilidade/dificuldade financeira em custear um asilo ou serviço de um cuidador formal (diante das leis vigentes da contratação de um empregado doméstico) também pesam bastante neste contexto. A sobrecarga que recai sobre os cuidadores familiares muitas vezes os fazem adoecer e alterar completamente a rotina de suas vidas: anulam ou afastam-se de sua vida social, podendo até mesmo chegar a relegar o auto-cuidado.

Ou seja, esta situação envolve e atinge não somente o idoso, mas também todo seu entorno: sua família e comunidade em que está inserido e o Estado. É necessário pensar e projetar modelos de gestão que habilitem o quanto possível os mais velhos (em um processo que facilite ou permita a auto-gestão da sua condição), quando não se tratam de idosos dependentes em situação incapacitante. Apesar de no Brasil, o governo federal estar tomando medidas e estabelecendo políticas que ajudem a melhorar a qualidade de vida da pessoa idosa (o país ocupa a 31ª posição no *ranking* dos países que oferecem melhor qualidade de vida e bem-estar a pessoas com mais de 60 anos, segundo o *Global AgeWatch Index 2013*, da organização não-governamental *Help Age International*, que luta pelos direitos dos idosos)³³, a falta de estrutura das famílias para o cuidado domiciliar do idoso constata a necessidade urgente de projetos e medidas efetivas que aliviem as famílias no enfrentamento desta demanda.

Estes projetos contarem com um papel social e postura ativa dos idosos contribui não somente para aliviar o peso desta responsabilidade sobre o Estado e família. Mas, também para um processo de envelhecimento melhor sucedido (esta associação foi observada nos grupos de idosos estudados nesta tese). Dois autores confirmam esta verificação:

³² De acordo com consultoria britânica ECA International, a cidade do Rio de Janeiro é mais cara que a de Nova York, e a segunda das Américas em custo de vida, ficando atrás apenas de São Paulo. (COELHO, 2012).

³³ Informações retiradas da reportagem Brasil é reconhecido por políticas públicas em favor de idosos. Portal Brasil. Fonte: Fundação Oswaldo Cruz. Disponível em <<http://www.brasil.gov.br/saude/2014/01/brasil-e-reconhecido-por-politicas-publicas-em-favor-de-idosos>>. Acesso em 08 de janeiro de 2015. Publicado: 09/01/2014 14h04

a) Bosi (1994, p.80), quando questiona: “Sobre a inadaptação dos velhos, conviria meditar que nossas faculdades, para continuarem vivas, dependem de nossa atenção à vida, do nosso interesse pelas coisas, enfim, depende de um projeto. De que projeto o velho participa agora?”;

b) Guardini (1990, p.92-93), quando questiona se uma concepção que considera somente a vida jovem como valiosa e a velhice como uma semi-decadência pode estar ligada ao fato de cada vez menos idosos realmente: compreenderem o sentido da velhice e saberem vivê-la; e desempenharem papel efetivo no todo social (“justamente porque ele desconhece seu próprio sentido”). O que pode fazer com que idosos cheguem a representar não mais do que uma carga para sua família, comunidade e Estado.

Diante deste grave problema social e estrutural, a sociedade como um todo poderia ser acionada, visando uma melhor gestão do envelhecimento. Existem projetos alternativos que sugerem a comunidade civil e/ou o próprio idoso, como personagens ativos de uma rede que compartilha a gerência do envelhecimento com a família³⁴. O engajamento da sociedade civil - com pessoas ainda jovens se ocupando da gestão do envelhecimento - cultiva também consciência da importância de projetar este processo durante todo o curso de vida, com reflexos de cunho estrutural e cultural. Alguns exemplos³⁵ destas estratégias foram encontrados fora do Brasil:

a) Na Alemanha - a partir de 1956 até 2011 (ANEXO I) - esteve vigente a prestação de serviço civil, como alternativa ao serviço militar. No lugar de jovens entre 18 e 23 anos canalizarem suas energias em tarefas militares, poderiam optar por prestar serviços a comunidade, o que incluía como alternativa o cuidado de idosos;

³⁴ Um exemplo deste modelo também pode ser observado no trabalho ZANELA, F. B. ; CIPOLLA, C. M. . O idoso e seu cuidador: o conceito de uma rede colaborativa. Cuidadores informais de Pessoas idosas Caminhos de Mudança. 2013. p. 11-428. Disponível em <http://seminarioenvejecimiento.unam.mx/Publicaciones/libros/E-book_Cuidadores%20Informais%20Pessoas%20Idosas_Congressistas.pdf>. Acesso em 12 de novembro de 2014.

³⁵ Esta iniciativa foi elaborada pela CEO Gea Sijpkens. Informações retiradas da reportagem Os 'civis' alemães: um exército de mãos à obra. Site DW. Disponível em <<http://www.dw.de/os-civis-alem%C3%A3es-um-ex%C3%A9rcito-de-m%C3%A3os-%C3%A0-obra/a-3751715>>. Acesso em 17 de dezembro de 2014 e Asilo oferece moradia de graça para estudantes que passam tempo com os idosos do local, Awebic. Disponível em <http://awebic.com/pessoas/asilo-oferece-moradia-de-graca-para-estudantes-que-passam-tempo-com-os-idosos-do-local/>. Acesso em 19 de maio de 2015.

b) Na Holanda, estudantes têm garantida moradia gratuita se dedicarem trinta horas por mês a atividades com os residentes de asilo. Podem ajudar no preparo de refeições, fazer compras para (ou com) os idosos e ajudá-los com computadores.

Se não pensarmos em laços de sangue e entendermos “família” como a instituição responsável pelos cuidados de seus membros, podemos pensar que na ausência da capacidade de desempenhar integralmente o papel de cuidado, a família consanguínea pode ceder, dividir ou compartilhar este papel com:

- a) Outras comunidades ou agentes externos como instituições formais;
- b) Um maior protagonismo dos próprios idosos, em um papel ativo na gestão de seu envelhecimento;
- c) Outras redes de colaboração e contato, inclusive informais (pessoas com proximidade geográfica e/ou interesses/necessidades comuns, por exemplo);
- d) Serviços (em diferentes modelos/ arranjos formais ou não) destinados aos cuidados ou necessidades dos idosos, entendendo estes cuidados como os relativos à saúde física mental ou bem estar.

Inclusive, cabe trazer que manter laços que não sejam somente baseados em parentesco (mesmo para quem tem um excelente apoio e relação familiar) é importante no que diz respeito à questão da solidão³⁶. O que dialoga com Debert (2004, p.86), que contribui com os seguintes dados: a) depois da infância, a família não é um mundo social adequado para pessoa de qualquer faixa etária; e b) as novas formas de sociabilidade na velhice não deveriam ser encaradas como substitutas das relações familiares - mas como esferas distintas de relações.

2. SERVIÇO: A ABORDAGEM DESTA TESE

Este tópico estar antes da definição do conceito de serviços, na seção dedicada ao tema neste trabalho, justifica-se pela necessidade de esclarecer antecipadamente a abordagem do “servir” nesta tese. **Aqui, o serviço: a) é entendido como uma atividade que ultrapassa os limites dos *standard services* (ou chamados serviços de**

³⁶ Segundo Dijkstra *et al* (2006, p. 490), pesquisas ainda mostraram que as pessoas com redes que consistem principalmente ou exclusivamente em laços de parentesco são mais vulneráveis à solidão do que pessoas com redes mais heterogêneas. Aqueles que são dependentes de membros da família para fins sociais, por falta de alternativas, têm maior tendência aos mais altos níveis de solidão.

balcão)³⁷, onde o usuário é atendido de forma mais passiva, atuando no uso e com menor ou nenhum envolvimento no projeto e gestão da atividade; b) não é reconhecido somente quando se apresenta em um formato de produção e consumo oferecido pela lógica industrial formal; c) não está necessariamente ligado a atividades remuneradas de compra e venda no mercado; d) é associado, de forma geral, a um processo de interação - ato de um servir ao outro, ou até mesmo de alguém servir a ele mesmo; e e) não está relacionado à ideia de que quem serve encontra-se em situação de inferioridade e/ou submissão em relação a quem é servido (e vice-versa).

2.1. Serviços: a definição do conceito e suas diferentes formas de operar

A sociedade de consumo não se designa apenas pela profusão dos bens e dos serviços. Mas pelo fato ainda mais importante de que tudo é serviço: o que se oferece para consumir nunca se apresenta como produto puro e simples, mas como serviço pessoal e como gratificação. (BAUDRILLARD, 2011, p.212).

A engenharia e administração da produção definem bens e serviços como propósito do processo de transformação, com alto nível de contato entre o consumidor e a operação (SLACK *et al*, 2006, 37-39). São descritos como: a) intangíveis; b) não estocáveis; c) impossíveis de serem transportados (seus meios de produção podem); e d) produzidos simultaneamente ao seu consumo (processo interativo em diferentes graus).

A prestação de serviço é uma atividade ampla que envolve uma relação estabelecida entre prestador e usuário, sendo influenciada por variáveis como: ambiente, localização geográfica, aspectos culturais e humanos. Nestas redes de relações (a partir desta solidariedade e dentro da sociabilidade) se dá um sistema de intercâmbio de bens, serviços e informações, que pode ser entendido como (LOMNITZ, 2009, p.18-19):

a) **Vertical** (quando há uma assimetria de recursos entre o usuário e o prestador)

Neste formato, a prestação de serviços tem papéis pré-definidos e esperados para o usuário e prestador, com pouco espaço para flexibilidade e surpresa. Cipolla e Manzini (2009) os nomeiam como *standard services* e descreveram como suas características:

³⁷ CIPOLLA; MANZINI (2009).

- Os atores envolvidos poderem desempenhar suas funções anonimamente, ou serem substituídos por outro profissional com as mesmas habilidades técnicas necessárias;

- A qualidade da relação interpessoal não ser considerada elemento essencial para o desempenho satisfatório do serviço (com maior foco no resultado final que no processo de prestação);

- Desdobramentos das relações interpessoais poderem vir a ser encarados como ameaça a eficácia do serviço.

b) **Horizontal** (quando existe um sistema de reciprocidade entre iguais entre o usuário e o prestador).

Cipolla e Manzini (2009) os nomeiam como *relational services*, os definindo como aqueles profundamente baseados em interações interpessoais e que desafiam a forma padrão de concepção e oferta de serviços. Relações interpessoais intensas são base e parte essencial para a operação destes serviços. Sua eficácia e valor são ligados a qualidade destas relações, com benefícios relativos à: confiança; vontade; engajamento; participação/envolvimento ativo dos usuários e redes de compromisso construídas e/ou fortalecidas por vínculos facilitados ou já existentes entre as pessoas. Neste contexto, Lomnitz (2009, p.13-22) salienta que:

- Estas redes informais são estruturadas por regras implícitas da cultura (base para redes de solidariedade e confiança), sendo seus elementos centrais: amizade, particularidades dos membros do grupo, sistemas de crenças, família, confiança e lealdade (geralmente, a família e a amizade são fonte destas relações, com esta interação definindo direitos, obrigações e expectativas);

- Desdobramentos de relações interpessoais não representam ameaça a eficácia deste formato de serviço (ao contrário do que acontece em serviços com papéis pré-definidos e menor flexibilidade);

- Redes sociais funcionam como um diferencial positivo que permite uma resposta adaptativa as deficiências identificadas no sistema formal.

Os *serviços relacionais* são uma tipologia dos *serviços colaborativos*. Embora todos os serviços contem com algum tipo de interação e sejam dependentes de algum grau de co-produção, sendo conceitualmente **colaborativos** (em menor ou maior grau - usuários podem atuar desde a quase total passividade até um alto grau de participação ativa), Jégou e Manzini (2008, p.25; 32) conceituam como serviços colaborativos os “serviços sociais onde os usuários finais são ativamente envolvidos e assumem o papel co-designers e co-produtores do serviço”. Estes autores descrevem organizações baseadas na partilha, troca e participação como cenário destes serviços. E defendem que estas características podem regenerar o tecido social, restaurar as relações de proximidade e criar laços significativos entre os indivíduos.

O conceito de inovação social (modelo de prestação de serviço onde pessoas buscam soluções alternativas e inovadoras para seus problemas através da criação de novas oportunidades e estilos de vida) pode encaixar-se no formato horizontal de prestação de serviços. Quando as mudanças sociais emergem de atividades de base com a participação direta e ativa das pessoas interessadas (“de baixo para cima” - *bottom-up*) As interações nos processos de inovação são então consideradas como processos que ocorrem (MANZINI, 2008, p.17, 61-62):

- De baixo para cima (*bottom-up*). Quando as mudanças sociais emergem de atividades de base. Conta com a participação direta e ativa das pessoas interessadas;
- De cima para baixo (*top-down*). Quando são assumidas lideranças com objetivo de promoção e melhoria de uma mudança social. Conta com a com a intervenção de instituições externas;
- Processo híbrido, quando uma variedade de inovações tanto do tipo “de baixo para cima”, quanto “de cima para baixo” ocorrem em um dado contexto.

A tentativa de criar novos princípios de ordem, fora do padrão vigente, em resposta ao que é oferecido formalmente, pode originar o desenvolvimento de *formas de organização fora do “grande esquema” global* (LOMNITZ, 2009, p.13-21). Serviços projetados informalmente em processo de adaptação e organização não operam sob um modelo de operação rígido, podendo apresentar-se em diferentes: a) arranjos; b) formas de operação de seu projeto e gerência; e c) formas de uso e modalidades de participação. É válido salientar que arranjos extremamente inovadores:

a) São implementados e vividos na comunidade por seus usuários antes de existirem regras formais que os enquadrem, por ainda encontrarem-se à margem ou nos limites de regulamentação formal do Estado. O que pode ser explicado por não ser possível prever/imaginar normas/regras/leis que façam frente a uma situação que ainda não existia;

b) Assim como ainda não existe legislação que garanta benefícios a estes princípios de ordem fora do padrão, também não existem leis que enquadrem possíveis atitudes mal intencionadas destas iniciativas. O que abre brecha para o desenvolvimento de ações não tão nobres, sustentáveis ou dignas - como organizações criminosas.

Tais fatores fazem com que a continuidade destas novas formas de organização (fora dos padrões vigentes e ainda informais) guarde uma forte relação com a capacidade do grupo/indivíduo em gerenciar tais iniciativas. Um elemento geralmente utilizado como massa agregadora de grupos informais é a confiança³⁸ - por aumentar a garantia de comunhão interna, reciprocidade futura em grupos e conseqüente continuidade. Quem se doa neste tipo de relação tem consciência dos benefícios futuros a que poderá ter acesso (Lomnitz - 2009, p.41- chama a atenção que regras desta sociabilidade proibem que esta reciprocidade seja exigida de forma explícita, apesar da presença de uma dívida de honra). Por sua vez, entende-se que quem quebra estas regras implícitas não está apto a fazer parte de um grupo que funciona com base em trocas recíprocas. Alguns tipos de indisponibilidade em termos de doação pode prejudicar a reputação³⁹ de um membro de um grupo, fazendo com que este seja rotulado como alguém com quem não se pode contar seriamente. O que provavelmente irá refletir na lógica e natureza de suas relações interpessoais e funções desempenhadas ali.

³⁸ Sem garantias legalizadas ou contratos escritos e registrados, a confiança é capaz de manter uma ideia de reciprocidade futura em grupos (se refere a ter fé nas pessoas, sem ter certeza se esta é justificada: uma hipótese não testada, sem resultados garantidos e sob o risco de não corresponder às expectativas - SENNETT, 2013, p.187).

³⁹ Neste âmbito, Sennett (2013, p.165,166) descreve a rede relacional chinesa *Guanxi*, onde um imigrante chinês pode procurar um parente de uma cidade vizinha para pedir dinheiro emprestado sem nenhuma garantia legal (somente baseado em lembranças e experiências que compartilharam). Este apoio recíproco é baseado na honra. E discordâncias, antipatias ou críticas a atitudes e posturas individuais do outro não anulam este compromisso de ajuda mútua. Porém, se alguém se mostra indiferente ao problema alheio, é desprezado pelos demais no futuro, respondendo por seus atos do presente. Esta relação de dependência e apoio financeiro não é considerada pela rede considerada motivo de vergonha.

Ou seja, é possível perceber que a prestação de serviço é intimamente ligada, dependente e influenciada pela interação (e sua natureza) entre pessoas⁴⁰. E que não existe um padrão definido e rígido que descreva o que é a prestação de serviço, já que esta pode dar-se em diferentes arranjos, estruturas e formas de operar. No processo de prestação do serviço, é possível observar:

a) **A imprevisibilidade das ações e reações inerentes à condição humana.** Existe um hiato entre a intencionalidade do projetista e a ação. A partir de análise do usuário e seu contexto, condições favoráveis que conduzam a um objetivo podem ser projetadas. Mas não há garantia de 100%, porque pessoas podem reagir de forma diferente diante de um mesmo serviço/produto (pessoas não são marionetes nem atuam necessariamente em um papel definido e esperado). O serviço sugere *uma* alternativa, dentre infinitos desdobramentos, modelos e arranjos possíveis. Isto pode ser explicado tanto pela influência da interação dos usuários com o meio, quanto pela pluralidade humana. O que dialoga com Morin (1991, p.97), quando afirma que:

Desde que o indivíduo empreende uma ação, qualquer que seja, esta começa a escapar as suas intenções. Esta ação entra num universo de interações e é finalmente o meio que o agarra num sentido que pode tornar-se contrário à intenção inicial [...]

b) **A competitividade de serviços similares oferecidos.** O desenvolvimento dos serviços (a fim de sobreviver e continuar servindo de forma satisfatória e assertiva) precisa estar flexível a adaptar-se ao contexto em que está inserido. Pode necessitar ser redesenhado tanto pela concorrência, mudanças contextuais ou modismos;

c) **Que cada pessoa é, em maior ou menor grau, o terciário⁴¹ do outro.** Todos estão destinados a receber ou a prestar serviços - na vida privada, profissional e prática social.

⁴⁰ Mais informações sobre este tema podem ser encontradas em Meroni (2007, p.8), que caracteriza os serviços como estreitamente dependentes do comportamento dos usuários em seu processo de entrega.

⁴¹ Mais informações sobre este tema podem ser encontradas em Baudrillard (2011, p.219).

2.2. A relação entre uma postura ativa do usuário de serviços e conceito de auto-organização

A ideia de atividade ou passividade no consumo/utilização de um serviço se refere ao grau de poder de decisão e autonomia que o usuário tem no projeto, gerência (ou funcionamento) e uso do mesmo. A postura ativa⁴² de usuários de serviços projetados e/ou geridos por eles próprios, analisados nesta tese foi relacionada ao conceito de auto-organização, por este tipo de usuário: a) identificar suas próprias demandas; b) desenvolver soluções; c) viver modelos de serviço projetados por ele (até mesmo em diferentes formatos dos que são oferecidos a ele por sua comunidade); e d) ajustar potencialidades próprias e da sua comunidade a seu favor (produzindo e/ou gerindo atividades, mantendo bem estar e participação social para eles mesmos).

O conceito de auto-organização é aplicável a diversas áreas do conhecimento. E está sendo empregado aqui no âmbito das relações humanas, no uso e prestação de serviços. No âmbito da auto-organização, esta tese se baseia principalmente nas abordagens de Atlan, Morin e Debrum. A teoria da auto-organização pode ser entendida como um sistema que cria ajustes⁴³ em si mesmo, produzindo novas estruturas sem a presença de alguém com papel de direção que seja onipotente e dominante. Tal poder absoluto dentro do sistema tende a transformá-lo em uma hetero-organização⁴⁴.

São características de sistemas auto-organizados: a) espontaneidade; b) respostas construtivas às perturbações (incluindo as de origem externa); c) interação entre as partes gerando uma forma global nova no sistema; d) ajustes das e entre as partes ao longo do processo; e) presença de causalidade circular - travando relações de “*feedback*” entre si; e d) não-linearidade. Quanto maior for o distanciamento entre as condições de partida e a condição final, maior será o grau de auto-organização. (SACOMANI JR, 2000). A auto-organização pode ainda ser definida como (DEBRUN, 1996 *apud* PEREIRA; PEREIRA Jr, 2010, p, 103-105):

⁴² Nesta tese, entende-se por participação ativa do usuário quando este está envolvido no processo de projeto e/ou funcionamento do serviço.

⁴³“Os ajustes não são planejados de cima para baixo por uma finalidade que seja exterior ao sistema em questão, mas sim desenvolvidos através de um trabalho de si sobre si.” (DEBRUM, 1996).

⁴⁴ Outras informações no âmbito da hetero-organização podem ser encontradas em SACOMANI Jr (2000).

- a) Primária. Um novo sistema se forma a partir do encontro casual de elementos que pertenciam a outros sistemas. Exemplo: origem da vida;
- b) Secundária. Acontece em um sistema já constituído. É formado um novo padrão de organização a partir das interações entre os componentes e com o ambiente. Exemplo: jogo de futebol.

E três tipos de auto-organização podem ser consideradas (ATLAN, 1998 *apud* CARVALHO; TASSINARI, 2004, p.190-198):

- a) Fraca, onde a meta do sistema é imposta de fora;
- b) Forte, quando o significado emerge da evolução do próprio sistema - com o que vem de fora do sistema sendo reduzido ao máximo;
- c) Verdadeira, onde há uma sofisticação infinita dos sistemas. Não é predizível, pelo programa que a gera ter comprimento infinito. As evoluções não são definidas previamente, as reorganizações são constantes e estruturadas em sua própria evolução. Ou seja, são respostas ou soluções não imaginadas ou inscritas em um dado programa de possibilidades. Vão se estruturando sobre sua própria organização, criando algo novo e inesperado. Este conceito de sofisticação infinita relacionado a um tipo de “auto-organização verdadeira” dialoga fortemente com o caráter humano presente no processo de auto-organização. Já que, a menos que pudéssemos conhecer todas as mentes humanas e suas reações e possibilidades, seria impossível prever ou garantir com certeza alguma resposta ou desdobramento a uma dada circunstância de vida real.

Os únicos sistemas auto-organizadores são as máquinas naturais, cuja lógica não é conhecida de maneira precisa⁴⁵ (ATLAN, 1992, P. 24). Por sua vez, a auto-organização pode ser vista como menos segura, se pensarmos nela como um experimento, um piloto. Neste contexto, cabe porém, trazer a diferença destacada por Morin (1991, p. 38, 44) entre o que chama de:

- a) Máquina *artefact* (simplesmente organizada). É constituída por elementos isoladamente extremamente seguros, mas com um conjunto mais frágil. Uma alteração em um dos componentes pode gerar avaria do todo;

⁴⁵ O que concorda com a visão de Arendt (2010, p. 220-222; 2012, p.222-223), quando reconhece: a) que podemos esperar do homem o improvável infinitamente, por sua capacidade de agir e identidade pessoal única; e b) a ação como inerente a natureza humana - que ao nascer, é impelida a agir e tomar iniciativa.

b) Máquina viva (auto-organizada). Tem componentes de degradação rápida extremamente inseguros (células, moléculas, órgãos...), que morrem e/ou renovam-se. Porém, preservam o organismo mesmo que todos os constituintes sejam renovados. Há muita segurança no conjunto e pouca nas partes. O que pode ser explicado pela capacidade de reorganização das máquinas vivas (não presente nas artificiais). A vantagem da máquina viva é exatamente esta capacidade de se reorganizar e frente ao não programado, novo e vago a partir da liberdade e criatividade. O que conversa com o conceito de resiliência (reinvenção frente a novas condições). Motivadas por uma insatisfação ou inadequação (semelhante a um “ruído”), pessoas que vivenciam uma situação problema se reorganizam, em um papel ativo. Estes novos caminhos identificados por elas como mais adequados e satisfatórios comportam-se como verdadeiras mutações, que podem replicar-se ou não (em um processo semelhante também a seleção natural).

O novo e o aleatório são integrados ao sistema como algo que o alimenta, como uma fábrica ininterrupta de organização a partir do caos. (ATLAN, 1992, p.116, 123). O que poderiam ser chamados de erros, insatisfações ou desconfortos geram questionamentos que promovem uma releitura crítica do contexto vivido. De forma que o sistema passa a ser impulsionado a encontrar novos caminhos para sobreviver. Com estes ruídos podendo trazer ao sistema uma evolução positiva, com ganhos adquiridos sendo implementados. Este ruído (inicialmente desorganizador), que pode ser chamado de acaso, é mais que um fator de desorganização: é agente de uma complexidade organizacional. Um “erro” que vem a gerar esta desorganização inicial, só aparece como tal no momento exato de sua ocorrência. Logo depois, é recuperado, incorporado e integrado ao sistema como fator de organização (efeito de um ruído). Só é preservado seu caráter de erro se visto por um externo ao sistema (ATLAN, 1992, p.26,51).

O sistema auto-organizador: a) considera novos enfoques até inicialmente contraditórios, a partir de um diálogo com o meio; e b) necessita de um acaso e indeterminação para que se auto determine. Porém, a auto-organização também depende de uma organização prévia: “é uma meta-organização relativa as ordens de organização pré-existentes” (MORIN, 1991, p. 40, 52-55). Ou seja, a organização necessita tanto de ordem, quanto de desordem para existir: em um equilíbrio. Assim como não haveria vida, humanidade, evolução e criação em um universo de ordem pura, sob a desordem

pura não haveria um ponto fixo para se basear. A vida cotidiana tende a se comportar como um fenômeno de auto-eco-organização⁴⁶ - que produz autonomia e precisa enfrentar a complexidade inerente aos fenômenos antro-po-sociais.

A transição demográfica, com foco no envelhecimento populacional, é um momento permeado por uma série de variáveis e contingências, como: o aumento quantitativo dos maiores de 60 anos; a possibilidade de falência da previdência social; a gestão das doenças crônicas; o papel social deste idoso (que não é mais o mesmo idoso de décadas atrás); e as questões culturais e a relação deste ser humano com trabalho e renda. O que encaixa a gestão do envelhecimento no conceito de complexidade, de acordo com a definição de Morin (1991, p.18-19):

A complexidade é efetivamente o tecido de acontecimentos, ações, interações, retroações, determinações, acasos que constituem o nosso mundo fenomenal.[...] apresenta-se com os traços inquietantes da confusão, do inextricável, da desordem, da ambigüidade, da incerteza...

Ou seja, o pensamento complexo precisa enfrentar um conjunto de incertezas, confusão e até contradições. Neste contexto, pode haver: a) uma ânsia por uma ordem absoluta e hierarquização de fenômenos (rejeitando a desordem); e b) um conseqüente perigo castrador ao processo do pensamento desencorajando a criação do novo e fora do padrão vigente. É necessário aprender a conviver com a ideia de que certo grau de desorganização, flexibilidade e tolerância pode gerar uma mentalidade mais alargada e aberta ao diálogo. O que promove uma possível evolução do sistema, por ir contra políticas ou posturas repressoras. Já que estas, por sua vez, podem vir a impedir: a) questionamentos; e b) projetos de melhoramentos necessários que considerem, inclusive, modelos alternativos de ação que transcendem a adaptação e criam algo realmente novo. Existem momentos em que até mesmo a forma de colaboração de um dado grupo precisa ser repensada por seus membros, podendo este processo de oposição e negação (que questiona um padrão de comportamento ao qual se está acostumado) proporcionar evoluções, redesenhos e mudanças positivas ao sistema.

⁴⁶ Se destaca do meio ao mesmo tempo que se distingue dele (devido a sua autonomia e individualidade). E liga-se ao meio pelo crescimento da abertura e troca inerentes a qualquer processo de complexidade. O meio está no seu interior, em um papel co-organizador, só sendo lógico se introduzido nele. Com este tipo de sistema não sendo auto suficiente. (MORIN, 1991, p.40).

A postura dos usuários de um modelo de serviços auto-organizados (que identificam suas demandas e tomam atitudes - prestando e utilizando o serviço que os atende) também está relacionada com o conceito de sistema complexo. Esta dinâmica envolve fatores de diferentes naturezas que se retroalimentam, com o ser humano sendo produto e produtor da sociedade⁴⁷. No contexto da prestação de serviços, o processo de auto-organização pode ser motivado e impulsionado por: a) interesses comuns e afinidade interpessoal; e/ou b) insatisfação dos usuários quanto à maneira como os serviços oferecidos por agentes externos responde as demandas identificadas por eles. O que reafirma o princípio de que a gênese e continuidade destes sistemas (em uma vida dinâmica) podem estar relacionados ao ato de se questionarem e considerarem a implementação de novas propostas.

2.3. A relação entre uma postura passiva do usuário de serviços e a influência de agentes externos

O lugar do consumo é a vida cotidiana. (BAUDRILLARD, 2011, p.26)

Nesta tese, a postura passiva de usuários (o usuário passivo é entendido aqui como os que utilizam serviços já prontos - que não foram projetados, nem são gerenciados por eles - para atender as suas demandas) é associada à experiência de uso orientada pelo modelo de serviço oferecido por agente externo. Seu uso é conduzido ou até tutelado por terceiros. De forma que a percepção do usuário de suas necessidades, desejos e demandas (por experiências, serviços ou produtos) pode vir a ser manipulada, induzida ou influenciada por interesses externos, variáveis comparativas, culturais e de mercado, com objetivo de lucro e consumo. Neste âmbito, esta tese se apóia, como referencial teórico, principalmente nas idéias defendidas por Baudrillard, Fromm e Arendt.

A publicidade é destacada por Baudrillard (2011, p.45-51) como capaz de tirar o valor de uso dos objetos, diminuindo seu valor-tempo e sujeitando-se ao valor-moda. O que gera uma renovação acelerada, com foco no consumo e lucro. A influência exercida pelo *marketing* pode fazer pessoas acreditarem que seus desejos estimulados são

⁴⁷ O que dialoga com Morin (1991, p.89-90).

necessidades básicas, a partir do uso de argumentos persuasivos e manipulação de demanda. Assim, um conjunto de coisas pode passar a representar um significado, com o homem chegando a associar sua felicidade e melhor qualidade de vida a estes bens de consumo⁴⁸. O que tende a alimentar um ciclo vicioso de produção para o consumo. Através do mito da igualdade (ideia de que a felicidade de cada um não se dá de forma particular, e de que os homens são iguais perante as necessidades e satisfações, uma vez que também o são diante do valor de uso dos objetos e dos bens), a felicidade passa então a ser veículo desta padronização. E por precisar ser mensurável, torna-se dependente dos signos, que a mostram aos olhos próprios e dos outros. De maneira que o bem-estar pode ser mensurado por objetos que signifiquem conforto ou bem estar, por exemplo.

Neste contexto - onde é possível observar o bem estar (uma sensação) baseado em produtos e serviços - as relações sociais já não são baseadas no laço com os semelhantes, quanto na recepção e manutenção de bens e mensagens. De forma que diante deste enfraquecimento (ou perda) da relação humana espontânea, recíproca e simbólica, se apresenta a sua re-injeção sistemática na forma de um calor humano e consumo desta relação significados (lubrificação das “relações sociais por meio do sorriso institucional ou relação pessoal orquestrada”). O que gera a produção de serviços em um formato institucional, industrial e nada espontâneo, com objetivo de comunicação e relação humana. Sobre esta produção de relações (BAUDRILLARD, 2011), alguns pontos relevantes foram identificados em alguns serviços para idosos:

- a) Se a relação (humana, social e política) for produzida na mesma lógica que os bens materiais, a tendência é também se tornar um objeto de consumo. Uma vez que além dos objetos tangíveis, experiências, serviços e seus significados, também são objetos de consumo;
- b) Relações são produzidas e consumidas pelo grupo reunido, se esgotando no momento da interação. Inclusive, serviços que não têm como objetivo a promoção de relações interpessoais, podem vir a ceder lugar a esta finalidade;
- c) Serviços/produtos oferecidos ao usuário conduzem fortemente seus desejos e comportamentos pode gerar uma sensação de dependência do serviço. O que pode

⁴⁸ A felicidade pode ser descrita como uma referência para a sociedade de consumo.

prejudicar que o usuário identifique ou reconheça algum potencial inexplorado ao seu alcance (suas próprias habilidades e valores individuais ou de sua capacidade de criação). Ser tutelado por iniciativas já prontas e oferecidas por agentes externos pode até mesmo vir a desabilitá-lo (não se sentindo capaz de caminhar autonomamente), por não estimulá-lo a explorar suas capacidades. O que tende a conduzir o usuário a desempenhar um papel de maior passividade no processo de consumo.

Esta passividade no consumo pode ser gerada pelo consumismo em excesso (que busca satisfazer a necessidade de rapidez e novidade). Esta ânsia pelo consumo (estimulada por desejos e necessidades fabricadas pelo produtor, através da publicidade) pode gerar um dano comparável ao vício em drogas, quando a indústria incentiva o consumo de produtos e experiências que não precisamos ou queremos, utilizando métodos de lavagem cerebral. Pode existir um processo⁴⁹ de doutrinação, onde a maioria das pessoas realmente acredita estar exercendo sua própria vontade, sem perceber estar sendo manipulado (FROMM, 1980):

A pessoa em evolução é forçada a renunciar à maioria dos seus desejos e interesses autônomos e autênticos, e a adotar uma vontade, os desejos e sentimento que não são autônomos, mas super impostos pelos padrões sociais de idéia e sentimentos (FROMM, 1980, p. 89).

Esta manipulação funciona como “muletas da propriedade”⁵⁰. Sem as quais, pessoas teriam que andar por si mesmas e utilizar suas próprias forças, renunciando um formato vigente ao qual já estão habituadas. Esta mudança pode gerar ansiedade e medo de perder a segurança em um modo de agir e viver já conhecido (característica dos processos de mudança e transição), por colocar as pessoas diante de algo novo. O que pode ser responsável por mantê-las atreladas ao que já estão acostumadas e/ou possuem (FROMM, 1980, p. 98). Isto se refere ao equilíbrio de dois aspectos valorizados em nossa sociedade: a liberdade e a segurança⁵¹.

⁴⁹ Mais informações podem ser encontradas em Garibaldi e Rebecchi (2013, p.118), que descrevem que o desejo é transformado em uma necessidade - em um processo de mercantilização do desejo - a partir da conversão de uma necessidade percebida para uma necessidade básica.

⁵⁰ Nesta dinâmica, o papel de protagonismo, que deveria ser da pessoa, pode ser deslocado para um instrumento de apoio (a “muleta”), tornando confuso definir quem está no controle.

⁵¹ Mais informações sobre este tema podem ser encontradas em Bauman (2003, P.10).

Neste contexto, cabe trazer o que pode ser entendido por necessidades e desejos. Necessidades costumam ser associadas a exigências humanas básicas, ligadas a sobrevivência (comida, ar, água, roupa e abrigo), sendo finitas e recorrentes. Já desejos, não têm um limite ou fim. E a tentativa em satisfazê-los não conduz a felicidade ou máximo prazer. Uma vez que, em um ciclo infinito, surgem novos desejos a serem satisfeitos, tão logo um ápice seja experimentado⁵². Necessidades podem ser interpretadas como: a) originadas em nosso organismo; b) resultantes do progresso cultural e crescimento individual; e c) impostas pelo “bombardeio publicitário”.

Desejos podem ser considerados especificações das necessidades ou até supérfluos⁵³. Porém, a utilidade deve ser vista sob uma abordagem social mais ampla. Já que todas as sociedades sempre consumiram mais que o estrito e necessário, sentindo assim o viver, além do existir. Ou seja, o “supérfluo, inutilidade ou desperdício” são essenciais para a produção de valores e do sentido. Além de exercer função social no lugar de racional. (BAUDRILLARD, 2011, p.40, 41).

É natural que as necessidades e desejos do homem sofram influência cultural e sejam moldados por padrões sociais. De forma que: a) considerar os objetos somente para satisfação de alguma necessidade do processo vital ameaça a cultura; e b) uma sofisticação pode ser responsável por fazer com que o consumo não se restrinja “as necessidades da vida”. (ARENDRT, 2010; 2011).

Outra questão importante referente a este tema é o fato da cultura ser um fenômeno do mundo relacionado com objetos produzidos pelo homem, que quando utilizados e transformados em um hábito/costume, podem passar a ter o poder condicionante das coisas naturais. Tudo aquilo com que os homens entram em contato pode passar a ser entendido por ele como uma condição de sua existência (por serem seres condicionados segundo Arendt - 2010; 2011). Eis alguns exemplos que ilustram esta realidade:

- Um carro pode ser considerado uma necessidade vital. Ou um luxo, símbolo *status* ou poder para os que ainda não o possuem;
- Pessoas de classes mais altas consideram necessidade básica ar condicionado no carro. Considerado um luxo por classes bem mais baixas;

⁵² Neste caso, o consumidor chega a ser comparado por Fromm (1980, p.45) a uma “eterna criança de berço que berra pela mamadeira”, querendo “engolir todo o mundo” (Fromm, 1980, p.45).

⁵³ Este “excedente supérfluo” da necessidade pura e simples pode ser algo inerente a raça humana.

- Na década de 90, telefone celular era considerado supérfluo e símbolo de *status*. Hoje, é uma necessidade básica pela maioria das pessoas.

Quanto às necessidades da humanidade, esta tese se apóia na premissa de que estas não são somente econômicas, mas também se referem ao desejo de expandir conhecimento, saúde, vínculos sociais, amor e amizade. O que requer uma reorganização da sociedade atual, que tem apresentado como valores primordiais o consumismo e a competição⁵⁴.

2.4. Serviços para idosos

O fim da vida ainda é vida (GUARDINI, 1990, p.58)

Serviços para idosos emergiram na sociedade impulsionados por questões sociais e políticas. O *status* e a visibilidade deste segmento etário foram aumentados a partir da imagem do idoso como cidadão que consome (financiado por suas aposentadorias) e à criação de uma nova linguagem (que substituiu termos como velhice, aposentadoria, asilo e ajuda social por terceira idade, aposentadoria ativa, centro residencial, e gerontologia). A aposentadoria deixou de ser um momento de descanso e recolhimento, para ser um período de atividade e lazer, associado a uma “nova juventude”. Neste contexto, questões além da previdência e saúde (sobrevivência) - como o lazer, bem estar, realização pessoal, cuidados culturais e psicológicos e inclusão social - passaram a ser contempladas. Surge, neste momento histórico, uma preocupação com uma sociabilidade mais satisfatória aos idosos, que também aparece através da produção de serviços para este segmento etário, como as casas de convivência e universidades para terceira idade.

A visão do idoso como uma população que consome o torna público alvo: e consequentemente uma oportunidade para o mercado e indústria. E esta, por sua vez, com o objetivo de consumo e lucro, se ocupa em fabricar produtos e experiências para que sejam compradas pelos idosos. Toda esta dinâmica envolvendo **esta população crescente como oportunidade de mercado** e a **criação serviços, programas e atividades de lazer, convivência e entretenimento para idosos (o caso de alguns dos**

⁵⁴Mais informações sobre esta abordagem podem ser encontradas em Garibaldi e Rebecchi (2013, p. 118-120).

serviços analisados nesta tese) tem uma série de implicações e possíveis desdobramentos (podendo ser considerados como positivos ou negativos), como:

a) **A tentativa de colocar o dinheiro dos idosos em circulação**, podendo utilizar recursos persuasivos e manipulatórios com foco em lucro (explicados no item 2.3. A relação entre uma postura passiva do usuário de serviços e a influência de agentes externos, da PARTE II desta tese);

b) **A utilização destes usuários como massa de manobra** para interesses políticos;

c) **Fazer com os usuários idosos sintam-se desabilitados quanto a sua capacidade “caminhar sozinho”, desenvolvendo uma dependência destes serviços.** Esta dinâmica faz com que as pessoas, frente a ferramentas do Estado, tenham sua autonomia sacrificada por um “aparato anônimo de controle” (“prescrições do Estado moderno introduzem imposições ou hábitos de que as pessoas esperem mais ensinamento alheio, direção alheia, ajuda alheia do que elas próprias concebiam caminhos alternativos” - BARTHOLO, 2001, p.44- 45).⁵⁵

Esta implicação dialoga com Bauman (1977, p. 18-19), quando afirma a sociedade sendo composta por vontades individuais e uma geral (a autoridade). Com esta última procurando esmagar toda/qualquer resistência que encontre, modificando “o próprio material da natureza humana” O objetivo disto é tirar do homem seus próprios poderes, dando-lhe em troca poderes alheios - que só poderá usar com auxílio do resto da comunidade. Neste sentido, também é questionado por Bosi (1994, p.77-80) se a senilidade é um efeito do envelhecimento ou um produto de uma sociedade que rejeita os velhos (em uma velhice oprimida, banida e desarmada pela sociedade). Por não serem mais produtores nem reprodutores, podem acabar sendo tutelados como um menor, poupados dos conflitos e decisões e cobrados por falhas ou distrações⁵⁶. A autora salienta o caráter insano desta atitude da classe dominante. Já que, se ficarem velhos, irão vivenciar esta realidade no futuro (projetada e mantida por eles próprios). Ou seja, a sociedade criou mecanismos que tem objetivo de desabilitar o idoso, tirar-lhe

⁵⁵ A partir de uma uniformização e homogeneização das situações e gostos, que tende a diluir a liberdade de ação, abrindo espaço para um molde institucional.

⁵⁶ Se um idoso que sai sozinho e é atropelado, sua privacidade, direito e capacidade de ir e vir podem vir a ser questionados. Enquanto que, se o mesmo acontece com uma pessoa de 30 anos, foi apenas um acidente, e sua liberdade não é questionada.

a autonomia e fadar-lhe a uma vida de passividade. O que precisa ser, no mínimo, questionado.

d) **A possibilidade de serviços oferecidos especificamente a idosos estarem sob constante risco de tornarem-se um gueto**, podendo até intensificar a segregação do segmento. Mas, por outro lado, embora a idade não represente uma identidade fixa, unitária e coerente (por seu avanço se conformar a partir de experiências e distinções socioculturais), nos ambientes onde todos são idosos, a velhice pode deixar de ser uma marca identitária e a satisfação pode ser maior (a partir da busca por independência e de estar entre os iguais, segundo Debert, 2004)⁵⁷;

e) **Encaixar o idoso em estereótipos**. Quando o idoso é visto como incapaz, frágil e dependente, alguns serviços tendem a se relacionar com eles (que estão no fim de seu ciclo de vida) como se estivessem voltando a ser crianças. Esta postura - além de incoerente - os padroniza e não dá atenção necessária a questões importantes (físicas e psicológicas) reais e existenciais de um adulto que envelhece, como lidar com: novos limites de seu corpo; finitude; sua sexualidade; manutenção de sua autonomia diante da família; ou questões financeiras e jurídicas. É importante ter em mente que serviços para idosos não devem, nem de longe, ser semelhantes a serviços para crianças. E que esta abordagem não remete carinho, mas tende a desautorizar e diminuir este cidadão. Infantilizar o idoso nesta interface (com formas de tratamento, temas infantis e o uso produtos e estratégias utilizadas para crianças) é um erro em um projeto e gerência de um serviço para este segmento.

Por outro lado, uma imagem de invencibilidade para o idoso, baseada na idéia de “melhor idade”, sabedoria extrema, onde tudo que não foi feito antes da aposentadoria - viagens, projetos profissionais e mudanças de estilo de vida - será realizado agora, também não é real. O idoso é somente uma pessoa com relativamente maior acúmulo de vivências, sem fantasias dicotômicas que o rotulam com comportamentos de super-homem ou o super frágil;

f) **A valorização e resgate da dignidade dos idosos**. Pode comportar-se como ambiente potencial de relações interpessoais para idosos com déficit em suas relações

⁵⁷ Existem estudos relatando a segregação espacial do idoso como elemento motivador da ampliação de sua rede social, atividades e satisfação na velhice. Porém há a preocupação destas iniciativas culminarem na formação de um gueto. (DEBERT, 2004, p.85).

sociais. A incapacidade da família em gerenciar o processo de envelhecimento demanda a colaboração de outras instituições dentro da comunidade. Estas podem incentivar o encontro de amigos/companhia para superar a solidão, recuperar o senso de pertencimento ou um lugar social (causados pela perda de um cônjuge ou saída dos filhos de casa, por exemplo).

Mesmo diante de tantos reflexos - positivos e negativos, o idoso ser visto como cidadão que consome parece ter sido vantajoso para ele. Já que, antes desta percepção do envelhecimento, não era concedido/permitido ao homem envelhecer mantendo-se socialmente como cidadão que sente, quer, deseja ou sonha - tendo dedicado a ele somente o necessário para sua sobrevivência (DEBERT, 2004, p.61). Beauvoir (1990, p.9) e Bosi (1994, p.18) chegaram a descrever, respectivamente, a seguinte postura da sociedade em relação aos mais velhos: a) “os velhos não tem as mesmas necessidades nem os mesmos sentimentos que os outros homens, já que nos basta conceder-lhe uma miserável esmola para nos sentirmos desobrigados em relação a eles”; b) “Em nossa sociedade, ser velho é lutar para continuar sendo homem”.

Outro ponto importante no âmbito do envelhecimento e prestação de serviços é atentar para existência de diferentes formas de oferta de serviços para eles, como os:

a) **Utilizados** por idosos. Não necessariamente são produzidos para atender especificamente a esta faixa etária. São projetados ou identificados pelos próprios usuários idosos para atender as suas demandas, em meio a tudo que têm acesso em sua comunidade;

b) **Oferecidos** especificamente para idosos por terceiros. Por ser projetado por um agente externo, podem visar interesses que não necessariamente são do usuário, podendo conduzi-lo a algum tipo de dependência ou a sentir-se desabilitado a caminhar sozinho. Cabe trazer que este modelo de serviço pode ser identificado por idosos como algo acessível e potencialmente bom, comportando-se como um serviço **utilizado** por idosos. Neste caso, o serviço não tutela o idoso, mas é identificado na sociedade e utilizado **por ele** em seu benefício. Ele tem o controle.

2.5. Modelos de serviço específicos que compõem o estudo multicaso desta tese: características e diferenças

A prestação de serviços utilizados por idosos apresenta diferentes possibilidades alternativas de análise. Porém, esta pesquisa considerou em sua investigação dois modelos de serviço:

1) Serviços auto-organizados pelos usuários

Todos os serviços se dão em um contexto de co-produção e cooperação, em um processo que envolve usuário e prestador através do encontro/interação. Porém, o usuário pode desempenhar um papel de maior ou menor atividade e poder de decisão na gênese, gestão ou funcionamento de um serviço. E partir destas variações, desenham-se diferentes modelos de prestação de serviço, baseados em suas formas de operação.

Nesta tese, os serviços auto-organizados são considerados os que têm seus usuários envolvidos ativamente no projeto e/ou funcionamento (ou gerência) do serviço do qual participam. Ou seja, pessoas que: a) identificam suas demandas; b) são capazes e identificam o potencial inexplorado do que está acessível, manejando-o a seu favor; c) projetam soluções; e d) as implementam e gerenciam em suas próprias vidas.

Iniciativas, que contam com uma postura ativa de seus usuários na solução de suas próprias demandas, através do projeto e gerência de uma estratégia de ação, podem ser classificadas como serviços, diante da premissa de que serviços podem ser entendidos como aplicações conhecimento e habilidades, ações, processos e performances, em benefício próprio ou de uma outra entidade (LUSVH; VARGO 2008). De forma que, esta tese não considera em sua análise somente serviços que se encaixam em uma forma de operação padronizada e mais difundida tradicionalmente (como já descrito no item 2. Serviço: a abordagem desta tese, PARTE II desta tese) - o que engloba os serviços auto-organizados. Os serviços deste modelo analisados foram grupos de pessoas que se reúnem com objetivo de interagir e: a) jogar purrinha e pião em uma praça; b) fazer artesanato; c) jogar futebol; e d) admirar, restaurar e preservar automóveis antigos.

Pela diversidade humana e ausência de uma supervisão central inquestionável/inflexível, estes serviços não tem um padrão definido, podendo ser observado em diferentes arranjos:

a) **Formais ou informais**, com ou sem hierarquia, institucionalizados ou não, intergeracionais ou não.

É válido trazer que **auto-organização não exclui institucionalização**. Um serviço é auto-organizado desde que seus usuários estejam envolvidos em seu projeto e/ou gerência. Existem grupos institucionalizados que são idealizados, projetados e geridos pelos próprios usuários. É o caso dos grupos de antigomobilistas, que não é exclusivo a idosos, mas com muitos sócios acima dos 60 anos. Idosos são motivados a fazer parte por interesses ou objetivos comuns, podendo formar subconjuntos etários;

b) **Não compostos exclusivamente por usuários**. Usuários podem delegar funções práticas a funcionários (secretária/motorista que viabiliza o andamento do serviço);

c) **Com parcerias tradicionais/patrocínios ou “parcerias inconscientes”**. Por exemplo: quando o gestor da cidade do Rio de Janeiro cuida da iluminação e limpeza de uma praça pública, pode estar desempenhando papel de processo de apoio de um serviço, sem ter ciência de sua função ou até mesmo da existência daquele serviço;

d) **Com todos os usuários comprometidos por igual e com participação ativa** (verificado em modelo informal);

e) **Em uma hetero-organização informal**. Com usuários com diferentes graus de comprometimento e entrega. Somente alguns membros têm participação ativa. E os outros se comportam como usuários do modelo oferecido por agente externo.

Funciona sob regras baseadas em confiança, código de honra e reciprocidade (sem estatutos/regulamentos explícitos, verbais ou escritos, ou funções definidas, como cargos formais). Naturalmente, alguns usuários se envolvem mais no projeto e gerência do serviço que outros, orientados por valores e motivações individuais. São eles quem definem o grau e a natureza de sua participação no serviço. Este arranjo apresenta diferentes formas de participação, apesar disto não ser formalizado;

f) **Em uma hétero-organização institucionalizada**. Com alguns membros participando ativamente (tanto formal quanto informalmente), e outros passivamente, (com comportamento semelhante a usuários de modelo oferecido por agente externo).

Estes serviços contam com estatutos, regulamentos claros com direitos e deveres e cargos definidos de diretoria e gerência. Existem três formas de participação: usuários vivendo o serviço que projetam com cargos formais; usuários vivendo o serviço que

projetam sem cargos formais; e usuários que não fazem parte da diretoria, sendo servidos mais passivamente (como um usuário de modelo oferecido por agente externo).

Quanto aos serviços auto-organizados, verificou-se que quanto maior for o seu grau de hierarquia, formalidade e foco na atividade central, será aumentada a possibilidade de existirem membros com pensamentos e conduta diferentes em relação à atividade central. O número de membros também pode influenciar, porém não foi verificado como determinante.

Cabe trazer que a naturalidade e informalidade das iniciativas auto-organizadas dificultam sua identificação como um serviço. Foi observado um consenso entre os usuários de serviço auto-organizado não institucionalizado: não nomeiam a atividade que projetam, gerenciam e participam em grupo como **um serviço prestado por eles a eles mesmos**. Tendem a associar este conceito a iniciativas prestadas formalmente por um agente externo em uma instituição. Quando questionados sobre sua participação em serviços, só respondiam positivamente se este fosse um serviço oferecido por agente externo formalmente. Um exemplo foi um dos usuários do grupo de purrinha e pião, que havia afirmado em entrevista não participar de serviço algum. Este, não somente conhecia integrantes do Grupo amizade (de futebol), como fazia parte há mais de trinta anos de um grupo semelhante. Quando questionado do motivo de nunca ter comentado fazer parte de um grupo de futebol como participação em outro serviço, justificou que aquela atividade era somente algo natural, entranhado no cotidiano, presente em sua vida desde sempre e responsável por manter seu contato com amigos e vizinhança de muitos anos.

2) Serviços oferecidos a idosos por algum agente externo (como instituições formais)

Este modelo tem um modo de operação mais padronizado em relação aos auto-organizados (sem diretrizes padronizadas⁵⁸). Geralmente, o serviço oferecido por agente externo sugere ao usuário um papel de maior passividade do que de atividade durante sua participação. As diretrizes e atividades serem escolhidas e geridas por um agente

⁵⁸ Informações sobre as diferentes possibilidades de papel de usuário em serviços auto-organizados podem ser encontradas no item 2.6. Considerações gerais sobre a contribuição do *blueprint*, na PARTE III desta tese.

provedor, que não é também usuário do serviço, pode expor o processo aos seguintes riscos:

- **A capacidade criativa do usuário não ser estimulada.** O que poderia desenvolver ou identificar habilidades individuais;
- **O segmento para o qual se oferece o serviço ser percebido de forma estereotipada por quem os oferece.** Mesmo utilizando um processo empático nas pesquisas e projetos, continuam sendo agentes externos a realidade vivida pelos usuários. Um exemplo encontrado em alguns serviços para idosos foi um tratamento infantilizado administrado pelos profissionais da linha de frente: se comunicando com idosos com tom de voz infantil ou utilizando jogos ou músicas também fabricados para crianças;
- **Subestimar e/ou subaproveitar a capacidade de alguns usuários.** Quando serviços são projetados para um grupo amplo, aleatório e possivelmente heterogêneo, verifica-se uma padronização do nível de dificuldade das atividades (que permita o uso por uma maior gama de usuários). Isto foi observado como impedimento para a entrada de alguns idosos em serviços neste formato: sentiam-se mais capazes do que eram cobrados em um serviço. O que desestimulou a participação.

De acordo com os serviços analisados nesta tese, cabe trazer a diferença entre o serviço **auto-organizado institucionalizado** e o modelo **oferecido por agente externo**, quanto à questão da participação ativa, entrega e comprometimento dos usuários. É a presença do poder de escolha e possibilidade de mobilidade de função ser dependente da vontade dos usuários. Mesmo quando o auto-organizado é institucionalizado, existe uma mobilidade de papéis, que permite que qualquer usuário possa ocupar cargos de supervisão central. Este pode passar de postura passiva para ativa ou vice versa - a sua escolha. **Ele decide seu grau de atividade no serviço.** Quem é presidente hoje pode não ser amanhã, e quem desempenhava papel passivo no serviço pode vir a ocupar algum cargo de gerência (formalmente ou não). Já no modelo oferecido por agente externo, não existe esta dinâmica: **os papéis são definidos pelo prestador**, para sugerir/facilitar um tipo de interação, e não há mobilidade de função. Quem é usuário não pode escolher candidatar-se a “transformar-se” em gerente ou projetista do serviço. Em relação aos serviços oferecidos por agente externo, o modelo auto-organizado

institucionalizado tende a ser mais aberto ao diálogo, mesmo quando as sugestões e contribuições partem de sócios sem cargo formal.

3. SOLIDÃO: DEFINIÇÃO DO CONCEITO

Como referencial teórico para este tema, esta tese se apóia principalmente nos autores: a) Perlman e Peplau, que têm focos de estudo concentrados no campo da psicologia social, nas áreas específicas de relacionamentos pessoais e íntimos, sexualidade e gênero e solidão; e b) Gierveld, autora que trabalha o tema da solidão, aspectos demográficos e sociais do envelhecimento, na área da sociologia e gerontologia social.

Dado seu caráter subjetivo e suas variáveis, definir solidão não é algo simples. A solidão tanto pode ser percebida como uma experiência desagradável e angustiante - que ocorre quando a rede de relações sociais de uma pessoa é deficiente, quantitativamente ou qualitativamente - quanto de forma positiva, sendo vivenciada como um estímulo. Esta perspectiva positiva da solidão pode ser observada como:

- a) Um estímulo motivador no desenvolvimento de relações sociais e crescimento pessoal. Existe um tipo de solidão positiva que se relaciona com uma saída voluntária dos problemas diários da vida, se direcionando para objetivos maiores como: meditação; reflexão; e comunicação com Deus (GIERVELD, 1998);
- b) Uma abordagem existencial, que se baseia na idéia de que os seres humanos são em essência sozinhos (entendendo a separação uma condição essencial a nossa existência e a solidão inerente a existência humana, já que ninguém pode experienciar nossos pensamentos e sentimentos). Nesta perspectiva, existencialistas interpretam a solidão como uma condição criativa e produtiva. E incentivam as pessoas a superar o medo da solidão, aprendendo a usá-la de forma positiva (embora não neguem que a mesma possa ser dolorosa) (PERLMAN E PEPLAU; 1982, p. 126).

A solidão - como o estar só - não pode ser associada somente a características ou desfechos negativos. E pode ser até mesmo necessária no processo construção do homem⁵⁹. Pessoas podem perfeitamente sentir-se felizes sozinhas. Porém, quando uma

⁵⁹ Mais informações sobre este tema podem ser encontradas em Bartholo (2011, P. 47), como quando afirma que a solidão é algo presente na permanente autoconstrução pessoal - em um processo de “destutelarização do intelecto”.

pessoa está infeliz por estar sozinha, a solidão pode passar a ser considerada como um diagnóstico ou um problema. Ou seja, estar sozinho não significa sofrer, se este fato não causar incômodo, dor psicológica, mal estar ou algum tipo de angústia no indivíduo. (PEPLAU E PERLMAN, 1982, p.136). Outro ponto que reforça o estar só como uma possibilidade positiva ou negativa é esta condição se apresentar como uma questão de escolha na vida das pessoas. Se alguém define que necessita momentos de solidão em sua vida e os implementa (seja para proporcionar experiências como elevação espiritual, encontro consigo mesmo ou desenvolvimento de alguma habilidade), isto não costuma ter reflexo negativo ou gerar sofrimento semelhante ao sofrido por pessoas que passam por um confinamento involuntário⁶⁰. Ou seja, a questão do controle e autonomia desta condição exerce influência na percepção de solidão como negativa ou positiva.

No que diz respeito à solidão, mais alguns pontos gerais são considerados por Perlman e Peplau (1982; 1984, p.18):

- a) É resultante de deficiências nas relações pessoais;
- b) É um fenômeno subjetivo e não necessariamente sinônimo de isolamento social - pessoas podem se sentir sós quando em meio a uma multidão (entretanto, o isolamento social é um dos fatores que aumenta a probabilidade de solidão);
- c) A solidão é uma questão de percepção e sua auto-avaliação não é composta somente por laços sociais reais de uma pessoa, mas também pelo padrão de relações sociais desejado por ela. A própria pessoa percebe e avalia sua vida social de acordo com suas expectativas, preferências e desejos pessoais (não como observadores do lado fora). O que guarda relação entre o idealizado e o real;
- d) Comparações sociais freqüentemente influenciam a auto-avaliação da solidão. Já que, as pessoas têm a tendência de comparar suas relações sociais com o tipo de relações sociais vivenciados pelos outros. O que pode incentivar a insatisfação social e a sensação de solidão. Além de fazer da solidão um conceito influenciado por diferentes culturas;
- e) A solidão é associada com a percepção da falta de um suporte social, sendo estes dois conceitos opostos. Com o primeiro se referindo a um déficit nas relações sociais, e o

⁶⁰ Considerado como pior do que tortura física por prisioneiros submetidos a esta modalidade de ficar só ou com caráter de sacrifício praticado por monges, com finalidade de elevação espiritual, segundo Sennett (2013, p.223).

segundo a questão da disponibilidade de recursos interpessoais.

Estes mesmos autores (1984; 1981) descrevem quatro tipos de respostas a solidão: a) triste passividade (como chorar, dormir, pensar e não fazer nada); b) solidão ativa (como trabalhar, ouvir música e se exercitar); c) gastar dinheiro; e d) contato social. Assim como a experiência de solidão, a reação das pessoas que convivem com o solitário também variam, sendo influenciada pela dimensão tempo:

- a) Transitória. Breves e ocasionais estados de humor relativos à solidão;
- b) Situacional. Pessoas que passaram por alguma perda ou mudança de qualidade em seus relacionamentos (como um divórcio ou mudança para nova cidade);
- c) Crônica. Quando a solidão situacional se mantém e persiste por dois ou mais anos. Normas sociais definem que pessoas amigas ofereçam suporte em tempos de sofrimento (como quando alguém se torna viúvo). Porém, existe uma reação negativa das pessoas quando o motivo da solidão do outro não é bem conhecido/definido ou se estende por longo período.

3.1. Fatores preditores, possíveis conseqüências, intervenções e tratamentos

Alguns fatores podem contribuir para deixar as pessoas mais vulneráveis a experiência de solidão ou prejudicar o processo de satisfação nas relações sociais. Estes podem estar ligados a características da pessoa ou de uma situação, podendo apresentar-se como: fatores culturais, de estruturação social, valores do individualismo e a auto-realização (PEPLAU, 1988, p.130,131). A seguir, estão descritas algumas situações que podem predispor a experiência de solidão:

- a) Pessoas tímidas quando confrontados com a necessidade de fazer novos amigos são mais vulneráveis (do que quando em uma situação familiar ou com seus amigos). A solidão também é mais comum entre as pessoas que têm baixa auto-estima ou poucas habilidades sociais⁶¹;
- b) Um estudante universitário com uma carga horária pesada de trabalho e estudo pode ter pouco tempo tanto para o para sono quanto para fazer amigos;

⁶¹ Gallup (1982 *apud* PEPLAU; PERLMAN, 1984, p.39) entende que programas que treinam habilidades sociais reduzem a solidão e aumentam o nível de atividade social dos participantes.

- c) Uma mãe solteira ou cuidador familiar de um idoso ou deficiente mental com orçamento apertado que não permita o pagamento de uma babá ou cuidador (o que abriria possibilidade para atividades sociais);
- d) A mobilidade geográfica e o deslocamento para avançar com a carreira profissional pode ser prejudicial para as relações sociais, pelo menos a curto prazo;
- e) O fim de um relacionamento importante. A viuvez podem trazer queda na qualidade de relações sociais, mudanças nas necessidades ou desejos ou afastamento de importantes laços sociais⁶²;
- f) A maneira como as pessoas pensam sobre a sua própria situação pode afetar a experiência da solidão. Uma pessoa que se considera feia ou antipática pode ter a tendência a diminuir o esforço para a integração social - e até mesmo levá-lo à depressão, por exemplo;
- g) Problemas de saúde física. Uma deficiência ou doença física (pessoas com doença aguda, crônica ou deficiência física, como paraplégicos ou vítimas de queimaduras - PEPLAU, 1988, p.138) pode aumentar as necessidades individuais, de apoio social ou assistência. Assim como dificultar a manutenção e formação de relações sociais;
- h) Hospitalização em instituições de saúde para tratamento médico e/ou psiquiátrico pode prejudicar seriamente as relações sociais (PEPLAU, 1988, p.138);
- i) O individualismo. Já que este nega a interdependência humana. O compromisso com o individualismo e a idéia que de as pessoas devem perseguir seu próprio destino vai contra ao desejo de comunidade, engajamento, dependência, confiar e cooperar com os outros⁶³.

A solidão é um sentimento, que quando não encarado e vivido em uma perspectiva positiva (como força motivadora e criativa), pode extrapolar a condição de um mal estar e apresentar-se em forma de doença. O que pode ser confirmado também pela definição de que “a saúde não significa apenas o bem-estar físico do indivíduo, mas refere-se ao bem-estar social, emocional, espiritual e cultural de toda a comunidade”⁶⁴ (a OMS, em

⁶² Mais informações sobre este tema podem ser encontradas em Lopata *et al.* (1982 *apud* PEPLAU, 1988, P.131) e Weiss (1975 *apud* PEPLAU, 1988, P.131).

⁶³ Mais informações sobre este tema são mencionadas por Slater (1976 *apud* PEPLAU; PERLMAN, 1982, p.127).

⁶⁴ “...Health does not just mean the physical well-being of the individual but refers to the social, emotional, spiritual and cultural well-being of the whole community. [...]” Üstün & Jakob. 2005. Redefining ‘Health’. Bulletin of the World Health Organization. World Health Organization. Disponível em <http://www.who.int/bulletin/bulletin_board/83/ustun11051/en/>. Acesso em 29 de dezembro de 2014.

1948, definiu saúde como um estado completo - físico, bem-estar mental e social - e não meramente a ausência de doença ou enfermidade - *Preamble to the Constitution of the World Health Organization*). Antes mesmo desta definição, Williams (1928 *apud* ALTPETER; MARSHALL, 2005) observou que a palavra saúde em inglês (*health*) é derivada de *hoelth* (do inglês antigo), que se refere à condição de “são e salvo”. O que não implica somente na condição de se estar livre de doenças - definindo saúde como "a qualidade de vida que ajusta o indivíduo a viver bem e servir melhor”.

Algumas consequências negativas podem ser associadas à experiência da solidão (quando vivenciada em uma perspectiva negativa - não se referindo somente a um *estar só* inespecífico):

- a) Elevação da pressão arterial (HAWKLEY *et al*, 2010, p. 1);
- b) Um risco aumentado de demência clínica em uma etapa mais avançada vida. É considerado um fator de risco que, independentemente da doença vascular, depressão e outros fatores de confusão, merece atenção clínica. (HOLWERDA *et al* , 2012) ;
- c) Aumento da propensão à depressão (CACIOPPO *et al*, 2006, p.148);
- d) Isolamento social aumenta a predisposição de suicídio na idade avançada (KOPONEN *et al*, 2007, p.38). A diminuição do apoio social, o isolamento, baixa interação social e solidão são geralmente associados com o aumento de sentimentos suicidas. (O'CONNELL *et al*, 2004, p.898);
- e) Estímulo aversivo como um incômodo, dor física, constrangimento e dor emocional. Pessoas tipicamente solitárias podem relatar sentir depressão, ansiedade, desespero, vazio, tédio e desamparo. Estas não associam a solidão a felicidade ou contentamento. (PEPLAU, 1988, p.129);
- f) A solidão - quando se apresenta de forma severa e prolongada - pode por em risco a saúde mental de uma pessoa (PEPLAU, 1988, p.177).

Indivíduos com relações sociais adequadas têm uma maior probabilidade (de 50%) de sobrevivência, em comparação com aqueles com relações sociais pobres ou insuficientes. Este efeito é comparável a deixar de fumar e supera fatores de risco

World Health Organization. (1998). Health promotion glossary (WHO/HPR/HEP/98.1). Geneva: World Health Organization. *Apud* Altpeter, M; Marshall, V.W. Cultivating Social Work Leadership in Health Promotion and Aging: Strategies for Active Aging Interventions. Health & Social Work Volume 30, Number 2 May 2005.

conhecidos para a mortalidade como a obesidade e inatividade física. (HOLT-LUNSTAD, 2010, p.14). O Portal de Saúde do SUS⁶⁵ (Sistema Único de Saúde) afirma que entre os idosos o crescimento de índices de suicídio geralmente se relaciona ao abandono e à situação de solidão em que essas pessoas vivem (muitas vezes abatidas por doenças crônicas ou degenerativas).

Gierveld (1998) aborda as conseqüências da solidão no ser humano, descrevendo que é senso comum que a solidão freqüente resulta em uma diminuição de bem-estar, depressão⁶⁶, problemas do sono e perturbações em geral. As conseqüências patológicas mais comuns são o desenvolvimento de distúrbios de adaptação e personalidade, perda de auto-estima, dependência de álcool/drogas, ansiedade e *stress*, dor de cabeça e apetite reduzido, tentativas de suicídio e esquizofrenia (PEPLAU, 1988, p.133, 136).

Porém, existem estratégias de enfrentamento da solidão, sendo a mesma tratável, e não uma condição irreversível. Na superação da solidão, as estratégias utilizadas com mais freqüência entre as pessoas são estudar, ler, assistir televisão, ouvir música e interagir com amigos. Intervenções são projetadas para ajudar as pessoas, devendo ser adaptadas às suas especificidades e realidade social, sendo geralmente mais assertivas quando dirigidas a grupos específicos. Já que o viúvo solitário e a nova mãe solitária podem ter pouco em comum. (PEPLAU, 1988, p.139). As ações nesta direção incluem: a) o desenvolvimento de relações sociais adequadas, ajudando as pessoas a lidarem e administrarem mais eficazmente sua solidão (na sequência de um divórcio, por exemplo); e b) intervenções sobre grupos de alto risco (trabalhando sobre o indivíduo, grupo e ambiente) contando com o treinamento de habilidades sociais e grupos de auto-ajuda.

Pilisuk & Minkler (1980 *apud* PEPLAU, 1988) relata uma experiência interessante no combate à solidão que muito dialoga com o tema desta tese: enfermeiros de saúde pública trabalhavam com pobres e idosos moradores de quartos de hotéis individuais socialmente isolados. Estes eram relutantes em se aventurar fora de seus quartos por deficiências físicas e temores de crime. Como resultado, eles tinham pouco contato social, mesmo com outros que viviam no mesmo hotel. Os enfermeiros passaram então a oferecer exames de pressão arterial gratuitos, como forma de fazer contato inicial com os residentes. E repetiram esta dinâmica ao longo de vários meses.

⁶⁵ http://portal.saude.gov.br/portal/saude/visualizar_texto.cfm?idtxt=25076

⁶⁶ A solidão pode ter conseqüências graves para a saúde mental. Estudos apresentam forte associação entre solidão e depressão (PEPLAU; GOLDSTON, 1984 *apud* PEPLAU, 1988, p.132)

A partir destes encontros, foram capazes de identificar interesses comuns entre os moradores. E utilizaram isto como base para ligá-los em pares e grupos maiores. Depois de um ano destas interações informais, os moradores formaram por conta própria o *Senior Activities Club*, que veio a funcionar como um grupo de apoio independente.

Esta iniciativa tem a mesma filosofia de um dos modelos de serviço analisados nesta tese: os serviços auto-organizados. Existia uma meta de projeto: “Como fazer com que os moradores pobres e idosos de hotéis se aventurem para fora de seus quartos, diminuindo o isolamento social?”. E estes enfermeiros atuaram sobre a situação problema como designers de serviço (que diante de uma demanda, identificam as potencialidades do contexto), e as utilizaram para seu objetivo. Para solucionar um problema social, projetaram uma estratégia para a criação de um serviço com perspectiva de auto-gestão.

A partir da análise do perfil do usuário, criaram um chamariz que fosse capaz de mover os usuários de seus ambientes privados e proporcionar a apresentação e encontro com os outros - conduzindo-os ao ambiente público e compartilhado. Facilitaram assim relações interpessoais, e utilizaram os interesses comuns dos usuários como ferramenta motivadora para as interações pessoais (objetivo do serviço). Assim, habilitaram os moradores daquele hotel a gerir seu próprio serviço, sem necessitar de intermediários. E assim teve origem um serviço auto-organizado: o *Senior Activities Club*.

No âmbito do alívio da solidão ou inclusão social como demanda de usuário e a produção de serviços, Peplau e Perlman (1984, p. 34-35) chamam a atenção para a explosão dos *loneliness business* (GORDON, 1976): uma das respostas públicas à questão da solidão, que consiste em serviços de encontro, bares para solteiros, cruzeiros, retiros religiosos e outras atividades que são oferecidas com o objetivo de ajudar no desenvolvimento de relacionamentos satisfatórios. Por sua vez, a importância do suporte social no modelo informal, para pessoas solitárias é salientada por Lopata (1982 *apud* PEPLAU; PERLMAN, 1984), através de exemplos de viúvas que se tornaram amigas, que encontraram apoio formal em suas igrejas, e do voluntariado (outro recurso comum utilizado neste contexto costuma incluir crianças, irmãos e vizinhos).

A identificação de demandas e tomada de decisão informalmente pelos próprios atores sociais identifica nestes casos, afinidades e complementaridades, a serem utilizados como estratégia colaborativa de alívio da solidão. O que concorda com os clínicos, que defendem como a melhor estratégia para fazer frente à questão da solidão

juntar-se a um grupo ou fazer uma atividade que envolva outras pessoas. É válido trazer que realizar uma atividade sozinho também pode ajudar no alívio da solidão, por reforçar o humor e senso de controle. Porém, antes de recorrer a tratamentos, existe uma postura preventiva, direcionadas a grupos de risco⁶⁷, que se baseia em: orientação de massa; incentivo a postura pró-ativa; medidas educacionais; utilização dos sistemas sociais existentes; e meios de comunicação social. (PEPLAU; PERLMAN, 1984).

3.2. Solidão como forma de comunidade, pensamento e eu comigo mesmo

Neste tópico, os autores utilizados como referências principais são Arendt e Boss⁶⁸. Arendt descreve a pluralidade como condição existencial e básica à vida humana na Terra, considerando que esta pluralidade pode ser reduzida a uma dualidade: em um relacionamento onde o indivíduo pode fazer companhia a ele mesmo. O ato de pensar seria um “estar só” em que se faz companhia a si próprio, onde a consciência de si se transforma em um diálogo no qual quem pergunta é quem responde ao mesmo tempo. Apesar da atividade do pensamento não se manifestar necessariamente no mundo exterior (não precisar ser vista ou ouvida), esta precisa manter relação com ele para ser real. O que demonstra que mesmo sem a companhia de outro ser, os homens se compreendem e existem essencialmente no plural. Já que, suas atitudes, percepções e até seus pensamentos costumam ter como referência os outros (sua comunidade).

Até mesmo o altruísmo, quando pessoas agem em favor dos outros sem expor seu ato (solidário e sem intenção de reciprocidade) ao conhecimento público, sugere uma motivação baseada na aprovação do eu por ele mesmo (na mesma dinâmica deste diálogo internalizado descrito pela por Arendt)⁶⁹. Porém, o homem passa a existir no singular quando na sensação de solidão se encontra abandonado tanto de sua própria companhia, quanto de uma externa - em uma incapacidade de fazer-se companhia.

⁶⁷ Peplau e Perlman (1984, p. 33-34) consideram como grupos de risco: pessoas que se mudaram recentemente; casais que se divorciaram; viúvas recentes; estudantes que mudaram de escola; empregados em novos empregos; grupos marginais ou cronicamente com seus contatos rompidos; desempregados, prisioneiros; pessoas que vivem sozinhas; filhos de pais separados; mães que se dedicaram aos filhos (quando eles crescem e saem de casa); e pessoas com pouco acesso a meios de transporte.

⁶⁸ Psiquiatra e psicoterapeuta suíço que desenvolveu uma abordagem de psicoterapia conhecida como *Daseinsanalyse* (baseada fundamentalmente na fenomenologia-existencial de Martin Heidegger).

⁶⁹ Este assunto pode ser encontrado em Sennett (2013, p.96-97), quando afirma esta motivação interior e “conversa” internalizada como tão real, que chega a substituir, para alguns, o prazer do elogio e aprovação dos outros.

(ARENDDT, 2010;2011;2012). Ou seja, assim como o estar sozinho não significa necessariamente experiência negativa, pode também não definir solidão. A menos que o ser seja (ou esteja) incapaz de fazer companhia a ele próprio, através do pensamento.

Pensar na percepção de solidão baseada na comparação social e tendo como referência os outros, dialoga como conceito defendido por Boss (1976). Este autor contraria o senso comum, ao afirmar que solidão e comunidade não se excluem. Define a solidão como uma forma de comunidade, partindo da premissa que só se pode ser sozinho tendo como referência a comunidade. O que dialoga com Perlman e Peplau (1982), quando afirmam que comparações sociais freqüentemente influenciam na auto-avaliação da solidão. Boss (1976, p. 25) descreve a ausência de alguma coisa ou alguém como um todo de sua presença, na qual os ausentes podem estar “bem mais próximos como se estivessem em carne e osso” citando o estado de luto, como um exemplo deste fenômeno.

A idéia que fundamenta o pensamento do autor é a de que somos essencialmente e originariamente com os outros, isto é, estamos destinados à comunidade no sentido de co-pertencimento, diante de um mesmo mundo comum. Um dos modos de ser-com é a solidão, pois só pode estar sozinho quem reconhece seus semelhantes, quem os sente próximos ou distantes, ou seja, o homem. A pedra, como exemplifica Boss (1976), nunca estará só, jamais poderá experimentar a solidão. (MATTAR; RODRIGUES; SÁ, 2006, p.118)

Quanto à relação da proximidade geográfica e da solidão, este autor afirma que a proximidade geográfica pode sim aproximar, mas não é suficiente, podendo até mesmo gerar distanciamento. Ele destaca, inclusive, que mesmo quando submetidos a uma distância menor, os homens estão cada vez mais distantes e voltados para si, entendendo este como o formato atual da nossa comunidade.

3.3. A carga estigmatizante de declarar-se só

Peplau e Perlman (1981, p.49) descrevem o estereótipo do solitário como negativo e severo. O que pode vir a dificultar para as pessoas o reconhecimento de sua solidão diante dos outros. Os autores associam (inclusive na visão dos leigos) as seguintes características as pessoas solitárias: sentem-se diferentes dos demais, inadequadas e

desamparadas (como se não *coubessem* naquele ambiente)⁷⁰; incapazes de atrair ou manter um companheiro; evitam o contato social e são isoladas (ou intencionalmente reclusas); trabalham por longas horas; indignas de suas queixas; patéticas, sem serem trágicas; sem confiança nos outros; irritadiças ou com raiva; pouco atraentes; autopiedosas; sem êxito; não amadas. tímidas; egoístas; deprimidas; e inferiores.

Uma usuária de um serviço declarou não sentir solidão, com a seguinte argumentação (sugestiva do contrário, em seu discurso):

Tô aqui há dez anos... Eu sei que gostei tanto que não pretendo sair não. Também, ficar em casa sozinha, já viu né? Venho na rua, ando de um lado para o outro [...] Tenho um neto que mora comigo, mas ele sai eu 'tô' dormindo e chega eu já 'tô' deitada: moro praticamente sozinha [...]. As vezes saio, vou no mercado, na feira, fico andando... Compro um coisa p'ra não chegar cedo em casa: é muito ruim ficar sozinha em casa e não ter com quem conversar [...]. A ginástica é um passatempo, como eu te disse, moro sozinha 'né'? Aí eu tomo meu café, venho p'ra cá e vai passando o tempo... [...].

Como em nossa sociedade o sucesso das pessoas é medido não só pela renda ou prestígio no âmbito econômico e profissional, mas também pelo êxito em seus relacionamentos, atribui-se à solidão a idéia de fracasso⁷¹. Assumir esta condição pode ser encarado como admitir e/ou concordar com o próprio fracasso ou até mesmo uma incapacidade: uma falta de habilidade social, sendo esta uma condição negativamente estigmatizada.

Uma pessoa auto-suficiente é vista como forte e bem sucedida. Além de existir um orgulho em se bastar, em não precisar pedir ajuda ou assumir algum tipo de incompletude (seja de ordem física, financeira ou afetiva). Ao passo que algum tipo de dependência - o precisar do outro - por vezes é encarado como sinal de fraqueza, e vivenciado com vergonha. Como já dito, o individualismo está entre os fatores que contribuem para vulnerabilizar pessoas diante da experiência de solidão. O que, neste caso, ocorre na tentativa de negar a realidade da interdependência humana.

Parece que anúncios publicitários, comparação com a vida alheia e necessidade de satisfação social (inclusive em redes sociais virtuais) não deixam espaço para se demonstrar sofrimento ou algum luto mais alongado. O ser humano parece ser cobrado

⁷⁰ O que sugere uma relação entre o senso de pertencimento e solidão.

⁷¹ "Ser solitário é ter falhado" (PEPLAU; PERLMAN, 1979, p.105).

em ter um poder de resiliência quase não humano que o “obriga” a ser sempre feliz. Como se o fato de sofrer (mesmo diante de um motivo justificado) refletisse uma falta de habilidade em gerenciar sua vida, que deveria estar sempre focada e super dimensionar os pontos positivos. De forma que o objetivo de sentir-se aprovado ou pertencendo a esta dinâmica social e não receber rótulos que o estereotipam negativamente corrobora para que as pessoas se esforcem para aparentar uma personalidade extrovertida, entusiasmada e sempre positiva. Por vezes, não demonstrando como se sentem verdadeiramente⁷².

Diante deste contexto, declarar solidão ou insatisfação com suas relações sociais pode confundir-se com uma forma de incapacidade ou constrangimento. O que pode dificultar a identificação, aceitação e enfrentamento da questão da solidão, quando a mesma se apresenta como um desconforto. Isto gera um elemento complicador, já que não assumir/aceitar um problema dificulta o encontro de sua solução.

3.4. Solidão em idosos

Gierveld (1998) - autora que trabalha o tema da solidão também focando no envelhecimento humano - afirma que durante as fases da vida, diferentes determinantes podem causar solidão, destacando fatores como a perda do parceiro ou deterioração da saúde como causas relevantes para este sentimento em idosos. Foi verificado por Hacıhasanoglu, Karakurtsendo e Yildirim, (2012, p.65) que a solidão em idosos pode mostrar-se aumentada quando os mesmos: a) são viúvos ou divorciados; b) tem baixo nível de educação ou renda financeira; c) vivem sozinhos; d) possuem alguma doença crônica ou uma má saúde; e) não são visitados por familiares; f) vivem e dependência de outra pessoa; ou g) tem algum tipo de insatisfação em relação ao ambiente em que vivem.

Tanto Gierveld (1998), quanto Perlman e Peplau (1982), concordam que a solidão compromete a qualidade de vida da pessoa idosa. Acrescentam que, além da solidão não ser uma experiência única, existem diferentes tipos de solidão na idade avançada, caracterizadas por: a) ser um tipo de solidão que continua ao longo da vida;

⁷² Sennett (2013) descreve este recurso como o uso de uma máscara social: pessoas se valem de uma aparência exterior fingida para proteger-se durante o processo de interação com os outros, evitando demonstrar o que sentem ou buscando parecer o que quer que os outros pensem ao seu respeito.

b) começar com o início da velhice; ou c) ser uma resposta a perdas que ocorrem em fase avançada da vida, como luto ou declínio de saúde.

Um estudo realizado em Portugal⁷³ mostrou que a solidão diminui ao longo do ciclo vital, e sugere que este seja um problema mais presente em adolescentes e idosos. Descreve que nos adolescentes a expectativa de intimidade ideal muitas vezes não corresponde as suas relações atuais e reais, com a dor e a desilusão desta descoberta resultando em sentimentos de solidão e de alienação. Enquanto que com idosos, não existe a mesma disparidade entre esta expectativa e a realidade

Um dos motivos que explica a presença de solidão em pessoas mais velhas é ser este um período de transição, marcado por mudanças significativas, onde são perdidas ou modificadas rotinas, e muitas das relações interpessoais dos idosos (como de *status* e lugar social, saída do mercado de trabalho pela aposentadoria, possível alteração na saúde, “perda” dos filhos, amigos ou cônjuges - por morte ou saída de casa, e mudanças em sua forma física - que tende a se afastar cada vez mais do estigmatizado como belo e desejável). Neste contexto, o tempo e acontecimentos inerentes ao processo de envelhecimento podem transformar uma mulher, que idealizou e projetou sua vida como mãe e esposa (construindo uma família), em uma mulher viúva, que fala com os filhos por telefone ou os vê somente nos fins de semana. Esta realidade - extremamente comum entre idosas - pode ilustrar como alterações comuns no contexto da velhice podem gerar um declínio da quantidade ou qualidade das relações interpessoais. Além de não acompanhar o que foi idealizado, podendo influenciar o grau e percepção de satisfação com a vida e de solidão. O envelhecimento por si só não é responsável pelo sentimento de solidão. Este é relacionado ao aumento da deficiência/desabilidades sofridas pela pessoa que envelhece. O que pode dificultar a manutenção de sua integração social - e sugere uma relação entre o senso de pertencimento e a solidão.

Este período de transição e reorganização de papel social na vida dos idosos guarda relação com a dinâmica de produção de serviços focados neste segmento (como aulas, danças, palestras, entretenimento...). Estes serviços consideram demandas interpessoais dos idosos e são projetados baseando-se em estratégias que buscam solucioná-las. O que inclui pensar soluções que fazem frente à questão da solidão nesta faixa etária.

⁷³ BARROS; NETO (2011, p.82).

Inclusive, um estudo realizado sobre o interesse de idosos em participar de Universidades da Terceira Idade aponta a solidão como uma das motivações apresentadas pelos usuários idosos para estar ali. O que foi justificado por eles pela possibilidade de ampliar amizades através das atividades oferecidas pelo serviço.⁷⁴

Com base no universo do usuário idoso - suas demandas, desejos, necessidades e serviços voltados para eles - a questão da “solidão” ou de “sentir-se só” foi definida como um dos focos neste trabalho, por ser esta uma questão que pode ter influência significativa na gestão do envelhecimento. Apesar de existir um tipo de solidão positiva, esta tese foca em sua perspectiva negativa e no enfrentamento da mesma enquanto demanda de usuário. Aqui, a solidão esta sendo vista como uma insatisfação ou problema encontrado em pessoas que: a) percebem o *estar só* como negativo ou não estão satisfeitas com a qualidade de suas interações interpessoais; e/ou b) identificam o fato de estar sozinho como incômodo, um mal estar ou algum tipo de angústia. Esta é identificada como uma situação problema, sendo relacionada ao processo de prestação de serviços.

4. SENSO DE PERTENCIMENTO E A DINÂMICA DE GRUPO: DEFINIÇÃO DO CONCEITO

Em uma linha de raciocínio que evoca apoio, compromisso e reciprocidade, o senso de comunidade é descrito como “o sentimento de que fazemos parte de uma rede de relacionamento de suporte mútuo, sempre disponível e da qual podemos depender”. Com este sentimento transcendendo o individualismo, e mantendo-se na interdependência do relacionamento com os outros e nas expectativas que temos deles. (SARASON, 1974 *apud* PRETTY; ANDREWES; COLLET, 1994, p. 347). Diante da compreensão de que a comunidade divide-se entre a noção territorial/geográfica e relacional, o sentimento de comunidade é considerado um sentimento de pertencimento (se referindo à interação com o meio externo, e saindo da esfera do individual), em que: a) os membros têm importância tanto para o outro quanto para o grupo; b) existe uma fé comum que as necessidades dos membros serão atendidas pelo seu compromisso em

⁷⁴ Informação retirada de GUERREIRO, P. A Universidade para a Terceira Idade da Puccamp. Monografia de graduação, IFCH, Unicamp.. 1993. Citada por DEBERT, 1994, p. 155.

estarem juntos; c) se tem investido parte de si mesmo para se tornar um membro e, portanto, tem o direito de pertencer (MCMILLAN E CHAVIS, 1986; MCMILLAN, 1976). Estes autores baseiam-se em quatro elementos:

- a) Participação. O sentimento de pertencimento ou de compartilhar algo pessoal;
- b) Influência. O indivíduo faz a diferença para o grupo e este tem importância semelhante para seus membros;
- c) Reforço ou apoio. As necessidades dos membros serão atendidas pelos recursos recebidos através de sua participação no grupo;
- d) Conexão emocional compartilhada. Compromisso e convicção de que os membros irão partilhar histórias, lugares comuns, tempo juntos e experiências semelhantes.

Um alto sentimento de pertença inclui e está relacionado a um envolvimento psicológico, social, espiritual ou físico. Algumas ciências o classificam como uma necessidade relacional (como auto-estima, compreensão compartilhada e confiança) por entender que todo ser humano precisa sentir-se parte de algo - integrado/conectado aos outros seja através da família, amigos, ou comunidade. O reconhecimento e aceitação de um membro pelos outros do grupo também são destacados, em duas dimensões:

- a) A experiência de se sentir valorizado, importante, necessário e aceito a partir de um referencial externo. Psicologicamente, está relacionado a uma questão interna de valor e percepção - um ajuste entre a pessoa e o agente externo;
- b) A percepção de que as suas características complementam ou se articulam com o sistema/ambiente. No âmbito sociológico, diz respeito à participação em grupos e redes sociais ou sistemas, com referências comportamentais.

A definição do senso de pertencimento inclui um envolvimento pessoal em um sistema social, ligado ao apoio e reciprocidade, onde as pessoas se sentem como indispensáveis e parte integrante. A energia da pessoa para a participação, um potencial e desejo de envolvimento significativo, e a identificação de características comuns ou complementares entre as pessoas podem ser entendidas como antecedentes ou pré-requisitos ao sentimento de pertencimento (BOUWSEMA *et al*, 1992, p.173-174).

O senso comum (*sensu communis*) é o sentimento através do qual as pessoas (únicas - por suas sensações particulares, e plurais- pela condição humana) se ajustam a um mundo comum em uma capacidade mental extra que nos ajusta a uma comunidade. São

suas características: a) pensar por si mesmo; b) estar de acordo consigo e c) colocar-se no lugar dos outros sob seus pontos de vista, comparando seu juízo com o alheio (o que dialoga com o conceito de empatia). Se os homens o perdem, compartilham somente a estrutura humana e tornam-se somente animais capazes de raciocinar (pelos processos de pensamento se localizarem no cérebro, ao contrário dos do senso comum). É algo que interliga todos os sentidos, o que justifica sua supremacia em relação aos outros sentidos. Assim, a realidade do que percebemos é garantida pelo mundo e pelos outros, que também percebem e são percebidos pelo conjunto dos nossos cinco sentidos (ARENDETT, 2010; 2012).

Quanto ao senso de pertencimento, cabe trazer aqui sua relação com a convivência em um grupo, por esta tese analisar diferentes modelos de serviço que acontecem com os usuários *em grupo*. A participação e segurança inerentes a esta condição deve-se a investimentos pessoais como: comprometimento, deveres, responsabilidades, doação e lealdade. O que está relacionado e intensifica o senso de pertencimento. O prazer gerado pela convivência pode estar ligado tanto ao simples fato de interagir, quanto a conviver com alguém específico (ligado ao valor individual). Um dado grupo pode ter a tendência a valorizar mais as relações humanas naquele ambiente do que algum resultado tangível de algo que estejam produzindo ali em conjunto. Desta forma, além do tangível (como uma peça de artesanato), produzem e consomem relações interpessoais.

Um acordo de conduta partilhado por um grupo fortalece o senso de pertencimento, além de ajudar a imaginar o comportamento dos companheiros em uma dada situação. O compromisso entre os membros neste tipo de grupo não se baseia em garantias formais, contratos assinados, multas, penalidades para desistências ou falhas. Mas em raízes fortes, que se apóiam na confiança, força do vínculo, caráter, honra, empatia e reciprocidade. A segurança nestas ações recíprocas faz com que pessoas acreditem em uma garantia de solidariedade no futuro (algo semelhante a um “seguro solidariedade” - como de carro, vida ou saúde).

A sensação de segurança e conforto associada ao pertencimento social costuma dever-se a sua previsibilidade. Uma estratégia para preservar esta zona de conforto é evitar contato com diferenças profundas que possam estimular ou causar provocações em um meio, através do que Sennet (2013, p.13, 231) chama de “homogeneização do

gosto” (domesticação de toda a diferença com todos se tornando iguais e gostando das mesmas coisas). Porém, esta medida: a) limita a liberdade⁷⁵; b) requer aceitação de certo grau de tédio, por garantir-se em agentes já conhecidos; e c) renuncia a excitação das experiências inovadoras em nome da segurança e familiaridade.

Este contexto pode sofrer alterações quando um grupo estável passa por reorganização e transição. Isto acontece porque neste momento o grupo encontra-se diante da imprevisibilidade do desconhecido. Frente uma nova conjuntura, o grupo pode: a) não se sentir capacitado ou seguro para lidar com situações, relações ou funções com as quais com estava acostumado (não se sente “protegido pela rotina”); b) sentir-se motivado a tomada de decisões ou paralisado por não saber como agir; e c) ter receio em desenvolver isolamento (e até solidão) pela possibilidade de perda de vínculos, mantidos por regras sociais já estabelecidas. Ou seja, reside neste período de reorganização, um receio em perder o senso de pertencimento⁷⁶, que era garantido por aquela coesão do grupo. Diante disto, é possível observar uma resistência à mudança, por esta exigir uma reorganização de vínculos e formas de operar com as quais já se estava acostumado a lidar.

Outra questão importante é o pertencimento a um grupo extremamente homogêneo. É fato que esta condição gera sensação de acolhimento. Porém, se esta segurança de estar incluído proporcionar um distanciamento significativo da parte de fora, pode também apresentar o risco de segregação, em relação ao resto da sociedade. Ou seja, esta condição pode vir a: a) criar um gueto - inclusive com imagem estereotipada; b) criar ao mesmo tempo coesão solidária entre os iguais e agressão aos diferentes; e c) desabilitar o indivíduo a uma convivência fora do grupo, pela sensação de insegurança e desconforto no meio externo (segundo Bauman - 2003, p.106 - esta consequência pode tanto ser não prevista, como intencional).

⁷⁵ Na balança liberdade e segurança existe um equilíbrio inversamente proporcional: quando estamos em um lugar protegido, sentimo-nos seguros, porém sacrificamos, para isto, algum percentual de liberdade. (BAUMAN, 2003, p. 10).

⁷⁶ O que pode gerar anomia: perda do moral, desenraizamento ou sentimento de estar à deriva. Este mal estar que não é reservado a quem vive uma *exclusão negativa* (doentes, desempregados ou muito pobres). Foi verificado um semelhante número de suicídios em pessoas “cuja sorte desmorona em queda livre” e nas em ascensão, por se sentirem sem rumo e não fazendo parte (SENNETT, 2013, p. 308-309).

4.1. O papel da colaboração no grupo

A colaboração é uma ação em conjunto de extrema importância na estrutura e continuidade de um grupo. Esta apresenta as seguintes características, segundo Sennett (2013):

- a) Uma troca, onde as partes são beneficiadas;
- b) Habilidade necessária para receptividade e entendimento em uma ação conjunta;
- c) Tem no isolamento seu inimigo óbvio;
- d) Contribui para a qualidade de vida social;
- e) Forma estratégica para interesses que não conseguem sobreviver sozinhos e só prosperam quando compartilhados, sustentados em termos humanos pelo respeito mútuo. Está presente em todos os animais sociais, para chegar onde não conseguem sozinhos;
- f) É capaz de compensar algo que falte individualmente;
- g) É possível entre diferentes. Celebra diferenças entre membros de uma comunidade e afirma o valor especial de cada pessoa, através de um processo de troca que permite a conscientização dos próprios pontos de vista e a compreensão recíproca;
- h) Tem a participação ativa e não a presença passiva como essência;
- i) É algo vivo e mutável, com sua natureza em constante movimento. Quando ocorrem mudanças nas pessoas que colaboram, é necessário reconfigurar o formato da interação;
- j) Pode se tornar um fim em si mesma, com a própria comunidade se tornando vocação (p.315) ou fortalecendo a identidade - “Uma identidade comum é construída através da história que *eu e você* compartilhamos.” (p.320-323);
- k) Pode ser formal ou informal;
- l) Tem seu peso diminuído atualmente, por conta do individualismo e interferência de forças institucionais.

Um exemplo de algo dependente da cooperação é o poder⁷⁷. Este envolve a articulação de objetivos comuns, através do discurso, e de realizá-los em uma ação em conjunto. O poder passa a existir quando as pessoas se reúnem e colaboram, se diluindo quando elas

⁷⁷Não há número de indivíduos, por maior que seja, que possa opor-se ao poder do grupo e desafiar sua supremacia⁷⁷ (BAUMAN, 1977, p.22).

se separam. E por este caráter de potencialidade, só existe se efetivado (ARENDR, 2010, p. 249-250).

No contexto desta tese, foram identificados serviços (que são processos cooperativos) com cooperação de natureza formal e informal. O que justifica o esclarecimento destes conceitos aqui:

a) A formalidade costuma obedecer um programa mais rígido, com regras de convívio, papéis definidos, autoridade e hierarquia demarcadas. Existe neste formato um menor espaço para customização, adaptação e flexibilidade;

b) Na informalidade, mesmo quando existem atividades programadas, estas não são inflexíveis e existe um maior espaço para customização. Este formato também tende a aumentar/fomentar uma valorização individual e pessoal dos participantes durante o processo de interação. A informalidade pode comportar-se como uma resposta as deficiências da formalidade em atender demandas sociais, com formatos de provisão de serviço não acessíveis ou pouco disponíveis no sistema formal (LOMNITZ, 2009). Porém, cabe trazer que encaixar estas iniciativas em alguma institucionalidade formal, pode culminar em uma alteração de valor social, que venha a comprometer seu senso de comunidade. Isto envolve as motivações de algumas instituições formais em patrocinarem ou tornarem-se parceiras de tais iniciativas: algumas buscam associar sua marca à imagem positiva de responsabilidade social, com objetivo principal de retorno político, publicitário e econômico.

4.2. O vínculo em um grupo: um processo de comunicação e aprovação social

Para falar sobre conceito de vínculo, esta tese se apóia e concorda principalmente nas abordagens defendidas por Pichon-Rivière e Hannah Arendt. O homem pode ser considerado sob dimensões diferentes: a mente, o corpo e o mundo exterior, sendo a necessidade de comunicação algo primitivo e característico do ser. Esta necessidade é o fundamento motivacional do vínculo, cuja definição pode ser descrita como “um sujeito, um objeto e sua mútua inter-relação com processos de comunicação e aprendizagem”, um processo social e comunicacional formado por um emissor, um receptor, uma codificação e decodificação de uma mensagem. Nele, uma conduta relativamente fixa em relação ao objeto, cria um padrão com tendência a repetir-se

automaticamente. A intensidade do vínculo pode chegar a: a) descrever os sonhos como uma forma de “solucionar o problema” de estar incomunicado enquanto dorme; b) acarretar solidão ou desamparo, se perdida a comunicação; e c) associar a loucura⁷⁸ à distorção da comunicação (com o perigo da interrupção da comunicação gerando o temor de perdê-la, ou não sentir-se aceito). (PICHON-RIVIÈRE, 2007; 2009).

Na visão de Arendt (2012, p. 35-36), a pluralidade é a lei da Terra e nada existe no singular, com tudo sendo próprio para ser percebido por alguém (um expectador - não havendo sujeito que não seja também objeto). O que concorda com Pichon Rivière, (2007, p.28) quando afirma que esta relação com o outro também é presente em tudo que é realizado na mente, com o nosso próprio pensamento em uma relação de objeto contra ou a favor de alguém. O que sugere novamente um processo interação e comunicação.

Como o tema geral desta tese se refere ao processo da provisão de serviços no contexto do usuário idoso, cabe trazer a dimensão do vínculo na prestação de serviços. Serviços incluem interação e encontro, que por sua vez, oferecem uma possibilidade de construção ou manutenção de vínculo. Quando esta forma de interação encontra-se encaixada em um modelo institucional formal de provisão de serviços, é possível observar: a) esta formação de vínculos se dando inicialmente orientada por um enquadramento de regras de alguma institucionalidade, o que impõe alguns limites a autonomia do usuário; e b) valores individuais e a qualidade das relações interpessoais sendo menos determinantes no andamento dos serviços. Porém, é possível observar que estas variáveis exercem menos influência no funcionamento de uma oficina mecânica (quando o usuário interage com o prestador somente para deixar o carro para diagnóstico e solução do problema, pagamento e retirada do seu carro) do que em um curso onde senhoras aprendem e fazem *patchworking* juntas, por exemplo.

No caso específico dos serviços projetados e oferecidos para idosos, a formação e manutenção de vínculos se desenvolvem em dois caminhos: a) usuários que já têm uma relação estabelecida, se incluindo juntos em um serviço - que passa a ter também papel de manter o vínculo entre eles; ou b) usuários inicialmente desconhecidos se conhecendo, e estabelecendo vínculo e familiaridade a partir da inclusão em um mesmo

⁷⁸Arendt (2012, p.525) concorda, afirmando que a perda do *sensus communis* e a insistência no seu próprio (*sensus privatus*) é o único sintoma geral de insanidade.

serviço. Esta segunda possibilidade pode ser facilmente observada em serviços tradicionalmente oferecidos aos idosos por instituições formais. Geralmente, oferecer solução a alguma demanda do segmento idoso (exercícios físicos ou oficinas de treino de memória, por exemplo) pode funcionar como parte de uma estratégia intencional para construção de vínculos entre estas pessoas (até então, estranhas entre si). A perspectiva é, através desta convivência, identificar afinidades ou complementaridades e incentivar o desenvolvimento de uma rede de solidariedade e amizade entre os usuários.

Os serviços podem projetar estratégias para incentivar a formação de vínculos. Porém, cabe trazer que a presença de relações interpessoais e convivência em um dado grupo não são garantias de que uma pessoa venha a sentir-se aceita ou aprovada naquele ambiente. De forma que é possível verificar as próprias pessoas - em suas vidas cotidianas e interações interpessoais - projetando estratégias elaboradas com tal objetivo. Uma busca por aprovação e aceitação (de suas posturas de vida e escolhas) pelos que o cercam pode se comportar com um estímulo para que o homem desempenhe papéis em sua vida cotidiana, acreditando que ao alinhar sua forma de agir com a do outro (concordando com este) pode agradá-lo, e conseqüentemente fazer com que seja aceito por ele. O que busca garantir a segurança e proteção, geradas por fazer parte de uma comunidade. Em concordância com Arendt (2012), este processo pode incluir uma dinâmica que *fabrica* condutas, controlando⁷⁹ o que pode ou deve ser divulgado em um dado ambiente. Isto diz respeito a uma questão de escolha: as pessoas decidem o que desejam mostrar ou ocultar para os outros (proteger da exposição pública) - o que está ligado a ideia de liberdade. Já que (até certo ponto), podemos escolher o que, quando e como iremos comunicar algo em um meio (com o aprovado para sair da esfera do privado se baseando no senso comum, agentes externos e em uma reflexão interna).

Neste contexto, são temas relevantes: a) a exposição presente no mundo público; e b) a proteção gerada pela esfera do privado. Mesmo quem é satisfeito com o *estar só* e/ou com sua própria companhia, terá de ter momentos na vida pública (como quando necessita de um diferente de si, como companhia para uma refeição). Assim como, quem é extremamente adaptado ao contato com os outros, necessita de momentos

⁷⁹ Sennett (2013, 2013, p.52,292) faz menção ao uso de uma “máscara social”, que também pode ser usada em nome de uma boa convivência ou para evitar ferir os outros (como quando somos polidos ou falamos algo com cuidado para poupar ou não magoar alguém).

de vida privada (estar só ou *só consigo mesmo* para conseguir pensar). Viver de forma inteiramente privada enriquece emoções subjetivas e sentimentos individuais. Mas custa a realidade gerada por ser visto e ouvido pelos outros através do discurso e da ação, cuja ausência faz com que a vida: a) seja morta para o mundo; e b) não seja vivida entre os homens, deixando de ser humana. Não aparecer é como não existir. Já que suas ações não têm consequência ou importância para os outros (e vice versa). Porém, uma vida inteiramente na presença dos outros é superficial, por perder profundidade e a qualidade de ser gerada a partir do oculto. O que é garantido pela propriedade privada, responsável pela proteção do que ocorre no mundo (de ser visto e ouvido por ele). Este é também o espaço do que: a) não resiste à exposição constante e presença dos outros; e b) é considerado irrelevante ou não aprovado. Por sua vez, o domínio público pode reservar um espaço de individualidade - quando é palco para mostrar um diferencial (ARENDR, 2010; 2012).

4.3. O senso de pertencimento e o envelhecimento nesta tese

Estudos realizados em diferentes áreas (ciências sociais, psicologia e gerontologia) confirmam que o senso de pertencimento é uma necessidade básica dos seres humanos de todas as idades - não diminuindo à medida que envelhecemos. Geralmente, pessoas de todas as faixas etárias precisam sentir-se ligadas como parte de um grupo: em uma interdependência social e psicológica. Este conceito relacionado ao envelhecer é importante para a identidade social e resgata a ideia de: a) conexão e aprovação (de si mesmo, família ou sociedade); b) segurança; c) capacidade de participação; d) ser reconhecido e valorizado; e) capacidade de adaptação ao meio ambiente; e f) não ser percebido como um estranho pelos demais. (NOLAN, 2011, p. 317-318).

O envelhecimento gera novos desafios em termos de pertença, por influência de fatores biológicos, sociológicos, psicológicos, econômicos e culturais (incluindo estereótipos negativos e preconceitos da sociedade). Para o envelhecimento bem sucedido é crucial um de senso de pertencimento, com a falta desta sensação resultando em uma forma de discriminação em relação aos mais velhos.

Um déficit neste sentimento pode estar associado com o suporte social, conflitos, solidão e depressão. Possíveis conseqüências são: fadiga, insônia, irritabilidade, agressividade, retraimento social e explosões de agressão. Estudos das ciências sociais demonstraram existir relação entre a questão do pertencimento e o suicídio em pessoas mais velhas. Sua alta incidência deveu-se principalmente ao isolamento causado pela: a) aposentadoria b) viuvez; c) problemas de saúde; e d) perda de parentes próximos e amigos; e e) desligamento de organizações comunitárias. Quanto à relação entre senso de pertencimento e idosos (NOLAN, 2011, p.322-324):

- a) Viver com a família não impede que se sintam isolados e indesejados;
- b) É importante manter uma conexão com os amigos e participar de atividades da comunidade;
- c) Instituições religiosas fornecem significativas fontes de interação (encorajam comunicação e amizade);
- d) Ligações fortes com amigos podem inculcar um sentimento de pertença tão significativo como laços familiares;
- e) Uma filiação étnica pode fornecer um senso pessoal de continuidade e pertencimento a comunidade;
- f) Envelhecer bem e sustentar seu sentimento de pertença está relacionado a permanecer envolvido com a vida e perceber o processo de envelhecimento como constante (durante toda a vida).

Nesta tese, o pertencer é entendido como uma necessidade humana, com sua falta gerando conseqüências e experiências negativas e desagradáveis. Esta necessidade pode ser relacionada a fatores como⁸⁰: a) ter uma rede de relacionamento confiável de suporte mútuo disponível; b) estar comprometido em uma relação de reciprocidade; c) ter apoio social; d) sentir reconhecimento, confiança, valorização e aceitação dos outros; e) ter energia e vontade para estar envolvido em algo - participação; e f) interagir com pessoas com características comuns ou complementares.

Com o objetivo aumentar ou fomentar o senso de pertencimento, estes fatores podem ser estimuladas no contexto de vida do usuário. Para tanto, estratégias e mecanismos de incentivo podem encorajar a construção de uma rede de pessoas baseada

⁸⁰ O que concorda com McMillan (1976) e Bouwsema *et al* (1992, p.173-174).

em interesses comuns/complementares (apresentando e aproximando pessoas). O que aumenta as possibilidades de: a) interação e desdobramentos interpessoais; e b) potencialização e valorização de capacidades individuais inexploradas. Esta pesquisa concorda que experiências e formas de interação podem ser facilitadas através da prestação de serviços: quando idealizadas, projetadas e implementadas, com um foco específico.

Esta abordagem está alinhada a adotada pela psicologia comunitária⁸¹, que projeta experiências a partir do desenvolvimento de técnicas de prestação de serviços e estratégias de *empowerment*⁸². Seu objetivo é facilitar a participação social para grupos marginalizados. Para tanto, identificam e utilizam:

- a) O potencial inexplorado de um contexto, aplicando o princípio ecológico da reciclagem dos recursos (transformar o que já existe, no lugar de trazer do exterior);
- b) Estratégias de trocas de recursos dentro das redes na comunidade.

Porém, *projetar e consumir pertença ou companhia satisfatória* através de um serviço não tem garantia semelhante à de uma receita culinária - com condições e resultados já conhecidos e mais facilmente controlados. São projetadas **condições favoráveis** para que se **consuma** o objetivo (*output* desejado). Mas, não é possível garantir ou precisar exatamente como, e se, a questão será solucionada. Já que, um serviço acontece na interação entre pessoas (diversas e imprevisíveis). Se alguém percebe o estar só ou não pertencer como negativo, é possível incluir-se em um serviço que se proponha a atender tal demanda. Mas, a solução também dependerá: a) da sua atitude e vontade; b) das outras pessoas ali presentes; e c) da interação entre os usuários - habilidade relacional.

Nesta tese, considera-se que este tipo de projeto envolve variáveis relativas à: a) cultura; b) interação (co-produção nos serviços); c) a condição humana, com possibilidades infinitas e imprevisíveis de respostas a situações; c) hiato que distancia a

⁸¹ “Uma característica importante da Psicologia Comunitária é o ênfase dado ao ponto de vista ecológico que é caracterizado pelo ajustamento entre os indivíduos e os seus ambientes, centralizando-se na relação entre os indivíduos que funcionam como uma comunidade, como um grupo específico que possui um sistema elaborado de relações formais e informais”. (ORNELAS, 1997, p.376-377, 384).

⁸²“Empoderamento”. Como a criação de novos espaços de contato através de conselhos de cidadãos, clubes de bairro ou grupos de ajuda mútua. Estes núcleos podem estar ligados a outras redes, buscando facilitar o contato interpessoal, responsabilidade e acesso a suporte social.

intencionalidade do projetista da ação efetivada, durante a interação do projeto conceitual com o meio; e d) relação competitiva do serviço com outros similares a ele.

5. A NATUREZA E OS PRINCÍPIOS METODOLÓGICOS DESTA PESQUISA

Esta tese se baseia em uma **pesquisa exploratória com abordagem qualitativa, através de um estudo multicaso**. Para investigar qualitativamente a influência que a participação de idosos em diferentes modelos de serviços pode gerar em sua percepção de solidão e senso de pertencimento, foi elaborado um estudo multicaso. Este utilizou-se de dois diferentes modelos de serviço, para comparar a experiência de idosos usuários de serviços auto-organizados com a de idosos usuários de serviços oferecidos por agente externo - buscando esclarecer qual a relação desta experiência com a percepção destes usuários, quanto ao seu senso de pertencimento e solidão.

Cabe esclarecer que não foram analisadas as experiências nestes diferentes modelos de serviços por um mesmo grupo de idosos. E sim investigados (qualitativamente) diferentes grupos de idosos que participam de somente um dos modelos de serviço analisados nesta tese. Em somente um dos serviços observados, suas usuárias faziam uso dos dois modelos. Neste caso, um mesmo grupo de senhoras contribuiu com a experiência nos dois modelos. Porém este não foi o padrão desta pesquisa.

A população da pesquisa é definida por idosos de ambos os sexos (a partir dos 60 anos, como define o Estatuto do Idoso): a) ativos e relativamente saudáveis (que não estejam em situação de senilidade, enfermidade, vulnerabilidade ou deficiência física ou mental incapacitante) - hospitais, centros-dia e de reabilitação não foram incluídos; b) que mantenham um grau satisfatório de autonomia e independência; e c) sejam usuários de serviços na cidade do Rio de Janeiro. Caso façam parte do serviço, a família, gestores e professores/monitores também poderiam ser incluídos.

Todos os serviços que fazem parte do estudo multicaso desta tese são ligados a atividades de entretenimento de idosos sem enfermidades incapacitantes. Obviamente, durante a fase inicial de reconhecimento do contexto e coleta de dados desta pesquisa também foram identificados diversos serviços oferecidos para idosos na cidade do Rio de Janeiro com foco em solucionar ou administrar alguma enfermidade ou

vulnerabilidade crônica e/ou incapacitante, falta de autonomia ou alto grau de dependência em atividades de vida diária. Embora este seja um segmento que mereça também ter investigada sua relação com serviços (inclusive no âmbito de suas demandas por relações interpessoais) foi necessário fazer uma escolha - optar por um foco e direção nesta pesquisa, devido aos seguintes motivos:

- a) Pesquisar o objetivo desta tese considerando estas duas vertentes de prestação de serviço (com foco em atender idosos doentes/vulneráveis ou ligados a um *hobbie*, esporte, lazer ou qualidade vida) implicaria no levantamento de referencial teórico com diferentes particularidades (serviços com foco principal em doenças e incapacidades de idosos não tem os mesmos requisitos e implicações de projeto e gerência dos serviços oferecidos para idosos com maior grau de autonomia e relativamente saudáveis);
- b) Incluir os serviços oferecidos para idosos com foco em solucionar ou administrar alguma enfermidade ou vulnerabilidade crônica e/ou incapacitante, falta de autonomia ou alto grau de dependência em atividades de vida diária neste no estudo multicaso nesta tese configuraria na exploração de um segundo foco de pesquisa dentro do grande tema;
- c) A busca por um padrão nos casos analisados;
- d) O fator tempo (quatro anos) de um doutorado não colabora para a realização de uma pesquisa com tantas variáveis e dois focos de análise. Até por esta modalidade de investigação não contar com uma equipe de pesquisa, mas com um pesquisador único.

Ou seja, **o setor de serviços com foco específico em solucionar ou administrar doenças ou incapacidades limitantes dos idosos (como serviços de cuidado domiciliar/institucional, hospitais, centros-dia...) não faz parte deste estudo.** Entretanto, cabe trazer que os serviços investigados nesta tese também contavam com idosos com doenças crônicas e algumas limitações comuns a pessoas de idade avançada. Porém, estes fatores não eram seu foco de ação. De forma que, esta tese considerou somente serviços utilizados por pessoas de ambos os sexos, com mais de 60 anos e relativamente saudáveis (com grau satisfatório de autonomia e independência em suas vidas cotidianas).

Os **sujeitos da pesquisa** são os participantes dos serviços do presente estudo multicaso. Diante de um protocolo de pesquisa, que esclarece o processo de interação

com os sujeitos (seus riscos, garantias e implicações), o Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho (HU) liberou parecer (ANEXO II) aprovando a realização deste estudo. Os sujeitos concordaram em participar voluntariamente, assinando um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

O contexto físico são espaços onde os serviços do estudo multicaso acontecem. São situados na cidade do Rio de Janeiro pela: a) grande concentração de idosos; e b) preocupação de órgãos ou instituições da cidade, como a prefeitura, em atendê-los.

Uma **limitação verificada na presente pesquisa** foi não ter sido verificada se a questão de gênero afeta a auto-declaração da solidão por idosos participantes de serviços na cidade do Rio de Janeiro. A solidão foi mais auto-declarada no serviço oferecido por agente externo (de maioria feminina). Enquanto pouquíssimo citada nos serviços auto-organizados, de maioria masculina (neste estudo). No entanto, as técnicas de observação e conversas informais realmente não sugeriram experiência de solidão na maioria destes, e sim uma profilaxia da mesma.

5.1. A coleta de dados

Uma opção para verificar qualitativamente como a participação em serviços (auto-organizados ou em serviços oferecidos por agente externo) poderia influenciar na percepção de solidão e senso de pertencimento de usuários idosos, seria acompanhar um dado grupo de idosos antes, durante e depois de sua experiência de utilização de um serviço (em tempo real). Ou seja, verificar o estado deste grupo antes do uso do serviço, e os reflexos desta participação após esta experiência. Porém, esta tese contempla esta questão **com foco na percepção do usuário**, não se baseando somente nas conclusões do investigador. O que conduziu de forma diferente o processo metodológico realizado aqui. Esta abordagem orientou uma coleta e interpretação de dados baseada na percepção particular e individual do sujeito (usuário) diante de sua condição.

Esta pesquisa ser baseada na percepção do usuário tornou desnecessário que este fosse observado em sua experiência de uso do serviço em tempo real. A auto-declaração e a análise de seus discursos mostram-se como mais adequadas e coerentes com a abordagem desta investigação: esclarecer como os próprios usuários idosos enxergam (seu sentimento e percepção particular) a influência da natureza de sua

participação nestes serviços incidindo sobre seu senso de pertencimento e sensação de solidão.

As técnicas utilizadas na coleta de dados foram: a) pesquisa bibliográfica sobre envelhecimento, serviços, relações interpessoais, abordagem e práticas de projeto relativas à questão da solidão e senso de pertencimento em idosos não somente no contexto carioca, mas no Brasil e fora dele (análise de iniciativas similares); b) análise do contexto, a partir do levantamento de serviços oferecidos/utilizados pela população idosa na cidade do Rio de Janeiro, seus objetivos, interação com o usuário, e grau de participação dos mesmos; c) observação; d) uso de diários de campo; e) conversas informais e depoimentos; e f) entrevistas semi-estruturadas. Também foi utilizada a prática de abordar agentes envolvidos no contexto da prestação de serviços para idosos, para entendimento de seus anseios, necessidades e valores (como monitores, coordenadores e professores de serviços, ou consulta a *experts*).

Foi interesse da fase inicial desta pesquisa compreender e investigar: a) se além da frequência nos serviços analisados, os sujeitos procuram outros dispositivos (produtos, estratégias, posturas de vida, meios de inserção social...) para garantir um senso de pertencimento e solucionar/prevenir a solidão (quando identificada por eles como negativa); b) os pesos da relação interpessoal X atividade central (ginástica, artes manuais...) nos serviços, enquanto motivação da frequência; e c) se os serviços analisados se encerram na própria prestação ou sugerem (de forma voluntária/consciente ou não) algum tipo de desdobramento. As informações coletadas passam pela fase de descrição, interpretação e análise, para geração de resultados finais e conclusão.

Os temas das conversas informais e o roteiro da entrevista semi-estruturada deste estudo tiveram a intenção de compreender a percepção do usuário sobre sua experiência no serviço em que participa - no que diz respeito a sua sensação de solidão e senso de pertencimento.

Não foi utilizado um único roteiro para os dois modelos de serviço, existindo variações nas perguntas norteadoras (ANEXO III). O que é justificado pela impossibilidade de perguntar para um usuário de serviço oferecido por agente externo: a) o que o motivou a criar um serviço auto-organizado; b) se sente orgulho de gerir um serviço do qual participa; c) se existe um líder que organiza o serviço do qual faz parte; ou d) se ele frequenta serviços para idosos oferecidos formalmente por agente externo.

Assim como não teria sentido questionar um usuário auto-organizado se: a) gosta de frequentar um serviço exclusivo para idosos (uma vez que o estudo multicaso contou com serviço auto-organizado intergeracional); ou b) Como ficou sabendo da existência do serviço?

Os roteiros de perguntas para os dois modelos de serviço partiram de perguntas norteadores e não necessariamente diretas. A intenção disto foi evitar influenciar as respostas, sugerindo temas a serem desenvolvidos pelos usuários. A partir da fase de observação e conversas informais e do referencial teórico, os seguintes temas gerais foram definidos:

a) **O usuário e a natureza de seus laços interpessoais.** Com perguntas como se o usuário é casado, com quem mora, nível de contato com a família se tem animais;

b) **A natureza do serviço e sua relação com o usuário.** Com perguntas sobre a influência do serviço em suas vidas e nas suas relações sociais (quantitativa e qualitativamente), os fatores que garantem a frequência no serviço, e a importância e espaço que o serviço ocupa em suas vidas;

c) **Senso de pertencimento e solidão.** A questão do pertencimento e da solidão foram contempladas por tópicos norteadores semelhantes. De acordo com o desenvolvimento da entrevista e desdobramento dado pelos usuários, novos tópicos orientadores conduzem o processo. Para tanto, foram utilizadas perguntas sobre a motivação em procurar, projetar ou frequentar o serviço; e a identificação com valores e características individuais dos companheiros.

Por conta do caráter estigmatizante da solidão, para sua verificação, foram elaboradas questões de sondagem (além das perguntas diretas), como: a) como é sua rotina?; b) qual é a sua atividade preferida no seu tempo livre?; e c) durante a semana, quanto tempo você tem disponível para atividades como esta?

d) **Possibilidade de dependência desenvolvida/contribuições geradas pelo serviço.** Neste caso, foram utilizadas perguntas como: Se o serviço acabasse, como acha que se sentiria?; O que mudou na sua vida a partir da frequência neste serviço?; e Quando não pode vir por algum motivo, sente falta?

A coleta de dados via conversas informais, depoimentos e entrevistas semi-estruturadas com usuários dos serviços analisados foi encerrada com base no conceito

de *fechamento amostral por saturação teórica*. Este é definido como a suspensão da inclusão de novos participantes quando (de acordo com a avaliação do pesquisador) os dados começam a apresentar certa redundância ou repetição, não sendo considerado relevante continuar a coleta de dados. (FONTANELLA; RICAS; TURATO, 2008, p.17).

5.2. A fase de interpretação e análise

Na etapa de análise e interpretação dos serviços e dados coletados foram utilizados como instrumentos metodológicos nesta pesquisa:

a) O **BLUEPRINT** (ou diagrama de serviços, segundo Zeithaml, 2003, p.193-198), uma ferramenta de projeto e análise de serviços.

Um diagrama de serviços é uma ferramenta especialmente útil para projetar e redesenhar as etapas do desenvolvimento do serviço, que trabalha com os desafios de formatar e especificar formal e objetivamente seus processos intangíveis. É um mapa que representa graficamente - e com precisão - o sistema do serviço, por descrições simultâneas do processo de prestação do serviço, pontos de contato com usuários, papéis de usuários e funcionários e elementos tangíveis do serviço.

Esta ferramenta permite que as pessoas envolvidas na execução do serviço compreendam e trabalhem com ele de forma objetiva no que diz respeito aos seus próprios papéis ou pontos de vista individuais. Isto ocorre através da decomposição do serviço em seus componentes lógicos elementares, em uma representação gráfica dos passos e tarefas do processo, meios de execução e visão do serviço pela perspectiva do cliente. Os benefícios e propósitos da construção do diagrama (ou *blueprint*) se dão em seu processo de construção, com o produto final não sendo seu único objetivo (o delineamento dos papéis e responsabilidades no serviço é um dos objetivos intermediários, que podem ser atingidos com o uso desta ferramenta). Ou seja, Não é somente uma ferramenta de visualização, também fazendo parte do processo de concepção de projeto.

O diagrama do serviço (ou *blueprint*) é organizado em cinco componentes que organizam o mapa do serviço (relacionando cronologicamente a experiência e dinâmica de uso e andamento do serviço por clientes e prestadores do serviço):

- a) **Evidência física.** Fica localizada acima de cada ponto de contato no diagrama;
- b) **Ações dos clientes.** Alinha os passos, escolhas, atividades e interações que o cliente desempenha no processo de compra, consumo, avaliação e experiência no serviço;
- c) Funcionários de contato, que se divide em **linha de frente** (atividade que o pessoal de contato executa e que são visíveis aos clientes) e **linha de retaguarda** (atividades dos funcionários de contato que ocorrem por trás da cena - nos bastidores - para apoiar o desenvolvimento das atividades do serviço);
- d) **Processos de apoio.** Abrange os serviços internos, passos e interações que ocorrem para dar apoio aos funcionários de contato na prestação do serviço.

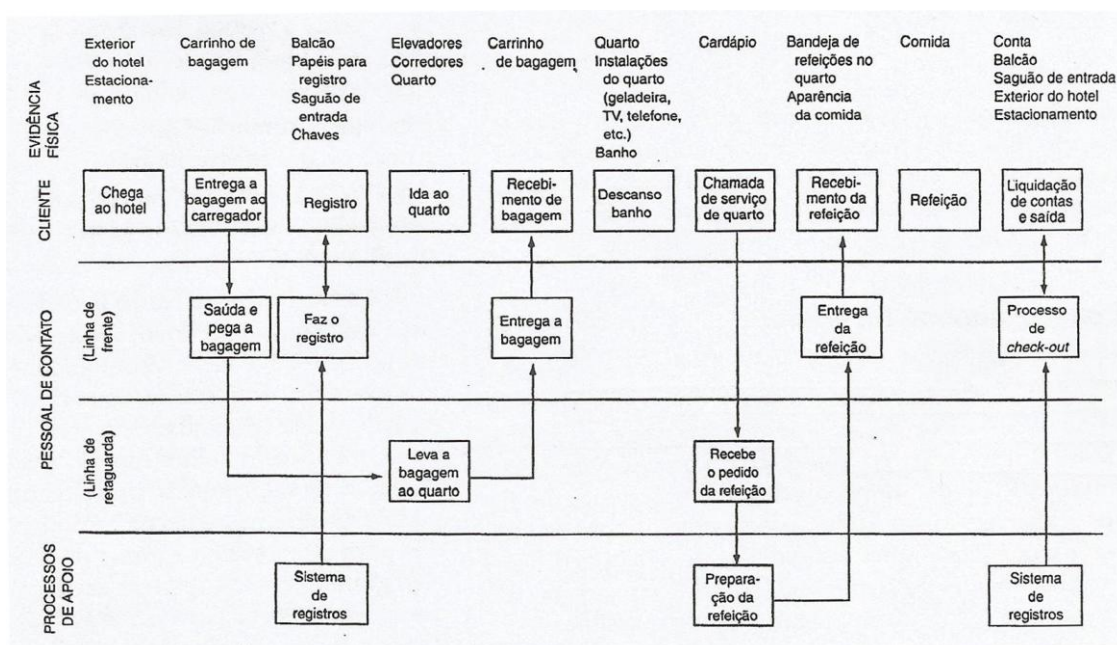


Figura 2: diagrama de serviços de hospedagem em hotéis. Fonter Reimpresso de Mary Jo Birner, “Managing in Evidence of Service”, in Service Quartely Handbook, ed. Eberhard E. Scheuing and Willian F. Christopher (New York: AMACOM, 1993), p. 363. Reimpresso com permissão da AMACOM, uma divisão da American Management Association International, New York, NY. Todos os direitos reservados. <http://www.amanet.org>. apud Zeithaml, 2003, p.197.

Esta forma de representação gráfica (o *blueprint* ou diagrama de serviços) pode contribuir para⁸³: desenvolvimento de novos serviços; avaliação e melhoria dos serviços existentes; comparação entre as diferenças dos serviços, dinâmicas e processos;

⁸³ Algumas destas informações estão presentes em (MORELLI, 2002 apud KOIVISTO; MIETTINEN, 2009, p.17).

descrição de todas as atividades da gerência e projeto do serviço, incluindo a programação, planos de projeto representações detalhadas (como casos de uso) ou plataformas do serviço; descrição crítica dos elementos do serviço e seqüências lógicas de ações e processos; especificar ações e eventos que acontecem no tempo e espaço da interação, inclusive quando estes estão fora da linha de visibilidade dos usuários (bastidores); auxiliar na identificação dos processos que constituem o serviço, isolando possíveis pontos de falha para possível implementação de solução; e estabelecer o período de tempo por jornada. Nesta tese, esta ferramenta foi utilizada para analisar o processo de uso e prestação de serviços (utilizados por idosos) com foco: a) em seu projeto e gerência; e b) na interação e papel destes usuários no processo de projeto, gerência e utilização do serviço. A análise a partir desta ferramenta torna possível confirmar quando o usuário está exercendo também papel de prestador, se auto-servindo. O que ocorre quando o cliente também é observado desempenhando função de linha de frente ou retaguarda, ou processo de apoio, por exemplo.

O objetivo da utilização desta ferramenta nesta tese é, através de análise dos serviços do estudo multicaso, trazer o esclarecimento de quais são as funções necessárias para o andamento do serviço, e **principalmente quem as está realizando**. Assim como identificar em que pontos do serviço o usuário também está desempenhando função/papel de funcionário/prestador de serviço (o que configura auto-organização do serviço por parte deste usuário). Com base nestas informações, foram investigadas as implicações do usuário (idosos cariocas incluídos na presente investigação) desempenhar um papel ativo ou passivo sobre **a sua percepção** de senso de pertencimento e solidão. Esta ferramenta foi selecionada para esta pesquisa por apresentar uma abordagem que também foca no usuário. O que dialoga com a linha argumentativa da tese, que tem sua ênfase no idoso (enquanto usuário de serviços), seu senso de pertencimento e solidão (questões de auto-percepção).

b) **O MÉTODO DE INTERPRETAÇÃO DE SENTIDOS** no estudo da solidão e senso de pertencimento, através do uso de tabelas de análise qualitativa

O Método de Interpretação de Sentidos é uma tentativa de avançar mais na interpretação, caminhando além dos conteúdos de textos na direção de seus contextos e revelando as lógicas e explicações presentes numa determinada

cultura acerca de um determinado tema. [...] tentando-se caminhar tanto na compreensão (atitude hermenêutica), quanto na crítica (atitude dialética) em relação aos dados gerados em uma pesquisa. (GOMES; MINAYO, 2012, p. 105).

Este método se refere a uma perspectiva das correntes compreensivas das ciências sociais que analisa: a) palavras; b) ações; c) conjunto de inter-relações; d) grupos; e) instituições; f) conjunturas, dentre outros corpos analíticos. Esta é a etapa da exploração do material coletado, que busca ir além das falas e fatos, convertendo em explícito o que está implícito (em objetivo o que se encontra subjetivo) (GOMES *et al.*, 2005, p.202 *apud* GOMES; MINAYO, 2012, p.97).

A **primeira etapa** deste método conta com (GOMES; MINAYO, 2012, p. 102):

- Leitura compreensiva dos depoimentos, visando sua impregnação, visão do conjunto e apreensão do material da pesquisa;
- Identificação dos temas que poderiam expressar os depoimentos dos entrevistados.

A **segunda etapa** é formada por trechos de depoimentos recortados, com a estrutura de análise baseada em temáticas. São identificadas nestes trechos idéias implícitas e explícitas, que dão origem a questionamentos (se existem contradições, pontos comuns ou questões a ainda serem pesquisadas). As respostas destas questões permitem encontrar eixos orientadores para a interpretação.

Tabela 1: Exemplo de utilização do Método de Interpretação de Sentidos, com a temática “Relações interpessoais e solidão”

USUÁRIOS IDOSOS DE UM SERVIÇO DE GINÁSTICA PARA IDOSOS	RELAÇÕES INTERPESSOAIS E SOLIDÃO
DEPOIMENTOS	IDEIAS
“Tenho um neto que mora comigo, mas ele sai eu ‘tô’ dormindo e chega eu já ‘tô’ deitada: moro praticamente sozinha [...]. As vezes saio, vou no mercado, na feira, fico andando. Compro uma coisa p’ra não chegar cedo em casa: é muito ruim ficar sozinha em casa e não ter com quem conversar.”	<ul style="list-style-type: none"> • Relações familiares insuficientes; • Insatisfação com a qualidade de suas interações interpessoais com a família; • Solidão;

	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de alguém para conversar; • Necessidade de “matar o tempo”.
--	--

Na **terceira etapa** é estabelecido um diálogo entre a: a) fundamentação teórica adotada; b) informações provenientes de outros estudos; c) os depoimentos e seus contextos; d) observações realizadas no trabalho de campo; e e) o objetivo da pesquisa e idéias presentes nos depoimentos, gerando conclusões sobre o estudo.

O uso das tabelas na análise qualitativa possibilitam o processo comparativo a partir de texto no lugar de números (utilizado em tabelas de análise quantitativa), sendo uma forma conveniente de mostrar texto proveniente de todo o conjunto de dados, facilitando uma comparação sistemática. Na interpretação dos dados, pode-se usar a comparação para buscar diferenças ou associações entre os depoimentos através da análise de biografias, gênero ou causas, conseqüências - sendo possível criar padrões a partir destas comparações. (GIBBS, 2009, p.103)

Este método utiliza-se da auto-declaração e análise dos discursos (provenientes de conversas informais, entrevistas semi-estruturadas e depoimentos) dos sujeitos desta pesquisa, uma vez que se trata de uma investigação relativa à **percepção do usuário**. Ou seja, em como ele enxerga uma dada situação e se sente diante dela: como ele vivencia e avalia como sua experiência como usuário de serviços reflete em seu senso de pertencimento e solidão.

O método de interpretação de sentidos, nesta tese, busca compreender a influência de uma postura ativa ou passiva no processo de uso de serviços por usuários idosos, a partir de sua auto-declaração e pela análise de seus discursos - com foco na sua percepção de senso de pertencimento e solidão. A intenção é avançar mais na interpretação (extrair idéias e esclarecimentos dos discursos e comportamento dos sujeitos), com base em um referencial teórico, e indo além dos conteúdos dos textos gerados pelas entrevistas e depoimentos: considerando contextos, cultura acerca de um dado tema, dimensão subjetiva, posicionamento das pessoas, textos, contextos, ações e sentimentos.

Outra justificativas da utilização do Método de Interpretação de Sentidos aqui é não cortar deste estudo pessoas que sintam solidão ou a demanda por pertencimento, e não

declaram isto de forma explícita. Isto se deve a possibilidade do método de extrair da fala de um entrevistado a idéia de solidão (característica estigmatizante ou considerada como rótulo negativo para alguns), ainda que o mesmo não a declare de forma direta. Uma usuária idosa de 79 anos, do serviço de ginástica para idosos, declarou em entrevista nunca se sentir sozinha (“Não! Nunca me senti sozinha!”) após dar um depoimento que sugere o oposto:

“Tô” aqui há dez anos... Eu sei que gostei tanto que não pretendo sair não. Também, ficar em casa sozinha, já viu né? Venho na rua, ando de um lado para o outro [...] Tenho um neto que mora comigo, mas ele sai eu “tô” dormindo e chega eu já “tô” deitada: moro praticamente sozinha [...]. As vezes saio, vou no mercado, na feira, fico andando... Compro um coisa “p’ra” não chegar cedo em casa: é muito ruim ficar sozinha em casa e não ter com quem conversar [...]. A ginástica é um passatempo, como eu te disse, moro sozinha “né”? Aí eu tomo meu café, venho “p’ra” cá e vai passando o tempo... Depois vou no Guanabara [...].

Ter como base somente a auto-declaração poderia excluir usuários que utilizam o serviço como estratégia frente a sua solidão, mas declaram até mesmo o oposto.

Apesar de entrevistas realizadas por médicos serem uma forma de averiguar a presença de solidão em uma pessoa (permitindo aos pacientes falar abertamente sobre sua condição), algumas se mostram incapazes ou relutantes em reconhecê-la. A solidão grave é tão temida e dolorosa que chega a ser disfarçada, dissociada e não noticiada. Nestes casos, o comportamento da pessoa (e não a auto-declaração) é o que poderá revelar a solidão para um clínico sensível (PEPLAU, 1988, P.129). Por ser improvável que pessoas se rotulem como solitárias, algumas pistas comportamentais contribuem no diagnóstico da solidão, como: a) baixo nível de contato social; b) interrupções em relacionamentos estabelecidos; ou c) insatisfação com o padrão de interação social (o que ainda é considerado insuficiente). E seus indicadores cognitivos giram em torno de: a) querer um tipo de relação social que está faltando; ou b) insatisfação com o tipo de relação que se tem (PEPLAU E PERLMAN, 1982; p. 135-136).

Porém, cabe trazer que existem pessoas, que não tem problema em declarar solidão (“Ah... Sinto sim, é complicado...”). Como uma senhora de 70 anos, de um grupo de conversa de aposentados e pensionistas:

Há quatro anos minha mãe se foi [...] o momento em que eu “tô” em casa, entro em casa e já ligo o rádio, como se eu tivesse alguém falando. [...] Esta história de solidão “p’ra” mim é complicada... Meu irmão me chamou “p’ra” morar com ele, mas eu quis manter minha independência: o computador é meu grande amigo! É paradoxal: é difícil estar sozinha, mas gosto da minha casa.

Outra senhora, também 70 anos (do mesmo grupo de conversa de aposentados e pensionistas) não se declarou sozinha ou solitária por se dizer casada, ter amigos e fazer parte de vários grupos como hidroginástica e Universidade da Terceira Idade. Mas em seu discurso: “Não me sinto sozinha não, o que sinto é uma solidão a dois, porque ele (o marido) não é companheiro ‘p’ra’ mim e nem eu sou ‘p’ra’ ele”, descrevendo a seguir que os dois tem personalidades opostas. Ficou implícita a hipótese de que esta senhora procurava atividades porque em casa sentia falta de companhia (e isso a incomodava). Ela fez questão de contar que sempre arruma toda a casa com muito capricho, põe a mesa com “tudo que tem direito, taças e talheres”, e o marido não percebe nem comenta. Mesmo ficando três dias sem arrumar nada, nem colocar a mesa (“coloquei a toalha amassada e as panelas em cima da mesa, tudo de qualquer jeito”), ele não reparou. A partir daquele momento, ela decidiu que faria por ela. Já que o asseio e decoração da casa a agradam, mesmo que ninguém perceba ou elogie seu capricho.

Existem escalas, com certo número de itens e escores relacionados (ANEXO IV), utilizadas como método para determinar se uma pessoa é ou não solitária. Porém, não foram utilizadas aqui por ser um instrumento metodológico de natureza quantitativa.

5.3. Critérios de seleção de serviços analisados nesta tese

O processo de definição dos modelos de serviço analisados nesta tese diante do contexto dos serviços utilizados por idosos na cidade do Rio de Janeiro se deu inicialmente com base na questão geográfica. Cabe trazer que esta foi uma questão norteadora, e não limitadora. De forma que apesar do ponto de partida desta pesquisa ter sido o bairro de Jacarepaguá, foram incluídos neste estudo multicaso serviços da Tijuca e itinerantes (sem ponto de atividade fixa).

A região administrativa de Jacarepaguá⁸⁴ norteou inicialmente esta investigação por esta área da cidade do rio de Janeiro (bairros de Anil, Curicica, Freguesia, Gardênia Azul, Pechincha, Praça Seca, Tanque, Taquara e Vila Valqueire):

- a) Ter a maioria da população entre 30 e 49 anos, seguidos pelos com 50 anos ou mais.
- b) Apresentar longevidade considerada alta (71,7 anos) em relação ao Município do Rio de Janeiro (70,2 anos);
- c) Apresentar heterogeneidade interna não dicotômica⁸⁵, contando com bairros de alto, médio e baixo nível de desenvolvimento humano. O que busca diminuir influências de fatores sócio-econômicos sobre os resultados da pesquisa;
- d) Concentrar o segundo maior número de idosos da cidade: 71905 do total da cidade (940851) - Figura 3 e 4. Na ordem, os dez bairros com maior número de idosos são: Méier (73690); Jacarepaguá (71905); Campo Grande (63355); Madureira (60047); Botafogo (55683); Bangu (52319); Copacabana (47173); Tijuca (43098); Lagoa (40489); Barra da Tijuca (40248). A soma da população idosa de Jacarepaguá, Madureira e Méier passa de 200 mil habitantes ou 22% do total de idosos da cidade do Rio de Janeiro: uma em cada quatro pessoas de 60 anos ou mais reside neste conjunto⁸⁶.

⁸⁴ Informação retirada de: Informações socioeconômicas da região administrativa de Jacarepaguá. SEBRAE RJ. 2011. Disponível em <[http://201.2.114.147/bds/BDS.nsf/f76a5c816b670337832574e8005a6897/11f040685594efd2832579570067fbe2/\\$FILE/Jacarepagu%C3%A1.pdf](http://201.2.114.147/bds/BDS.nsf/f76a5c816b670337832574e8005a6897/11f040685594efd2832579570067fbe2/$FILE/Jacarepagu%C3%A1.pdf)>. Acesso em 24 de janeiro de 2015.

⁸⁵ Regiões administrativas com heterogeneidade interna de ordem dicotômica contam com bairros com alto ou baixo nível desenvolvimento humano. Estas regiões não apresentam variação contínua (com bairros com alto, nível médio-alto, com nível médio-médio e baixos níveis de desenvolvimento humano).

⁸⁶ Características demográficas do Município do Rio de Janeiro e suas Regiões Administrativas -2010 Autores: ALCIDES CARNEIRO e LUCIA SANTOS ipprio.rio.rj.gov.br www.armazemdedados.rio.rj.gov.br. Notas técnicas IPP - Rio-Setembro 2013- n 20. Disponível em <http://www.armazemdedados.rio.rj.gov.br/arquivos/3311_nt_20_caractdemog.PDF>. Acesso em 25 de janeiro de 2015.

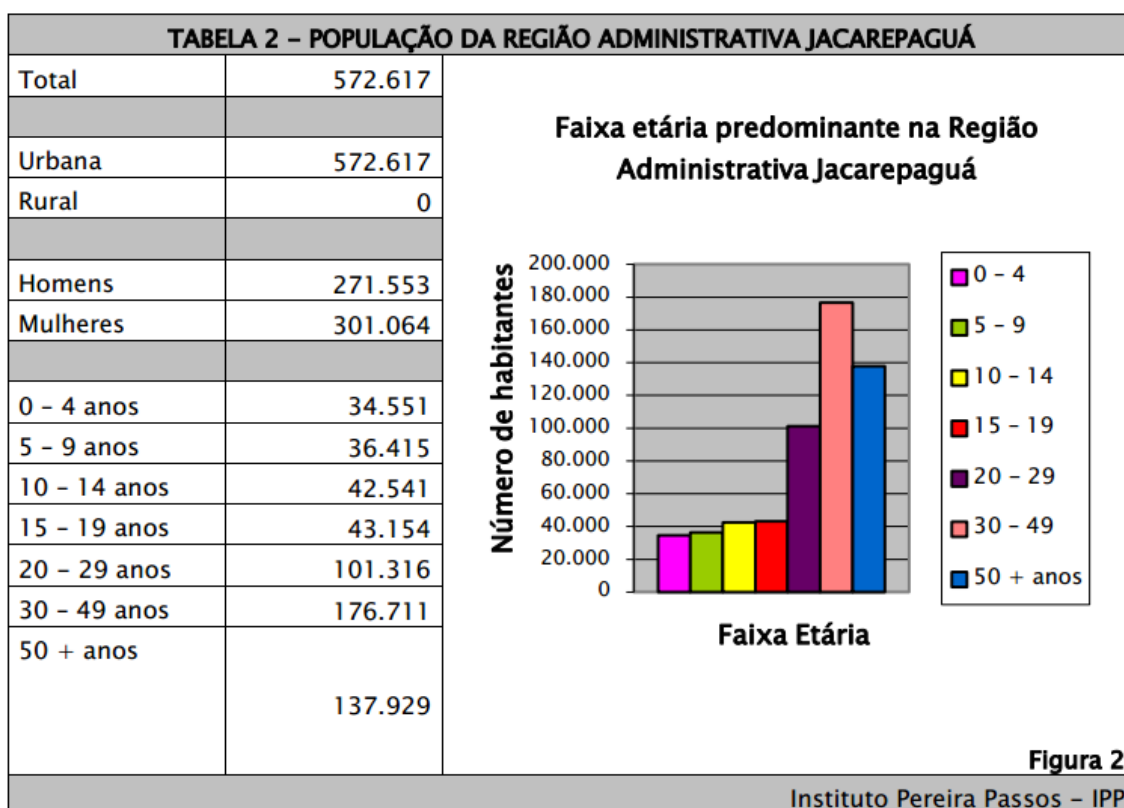


Figura 3: População da Região Administrativa Jacarepaguá⁸⁷

⁸⁷Informações retiradas de INFORMAÇÕES SOCIOECONÔMICAS DA REGIÃO ADMINISTRATIVA JACAREPAGUÁ. SEBRAE RJ. Rio de Janeiro - 2011. Disponível em <[http://bis.sebrae.com.br/GestorRepositorio/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/11F040685594EFD2832579570067FBE2/\\$File/NT0004711E.pdf](http://bis.sebrae.com.br/GestorRepositorio/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/11F040685594EFD2832579570067FBE2/$File/NT0004711E.pdf)>. Acesso em 09 de março de 2014;

Mesorregiões, microrregiões, municípios, distritos, subdistritos e bairros	População residente		
	Grupos de idade		
	50 a 59 anos	60 a 69 anos	70 anos ou mais
Total	1 828 255	1 130 086	950 522
Mesorregiões	Mesorregiões		
Baixadas	75 176	46 150	33 495
Centro Fluminense	56 376	35 808	29 836
Metropolitana do Rio de Janeiro	1 448 288	901 112	769 341
Noroeste Fluminense	36 306	24 263	22 077
Norte Fluminense	87 891	52 572	42 162
Sul Fluminense	124 218	70 181	53 611
Microrregiões	Microrregiões		
Rio de Janeiro	759 804	485 325	455 526
Anchieta	19 160	12 365	9 752
Bangu	49 387	29 216	23 103
Barra da Tijuca	37 003	23 468	16 780
Botafogo	33 798	24 604	31 079
Campo Grande	62 787	36 342	27 013
Centro	6 015	4 272	4 377
Cidade de Deus	3 413	2 046	1 754
Complexo do Alemão	5 843	3 472	2 088
Copacabana	23 213	19 239	27 934
Guaratiba	11 623	6 912	4 899
Ilha de Paqueta	496	379	399
Ilha do Governador	26 013	17 115	15 269
Inhaúma	16 384	10 807	10 056
Irajá	27 835	18 116	17 098
Jacarepaguá	66 024	39 005	32 900
Jacarezinho	3 653	2 022	1 277
Lagoa	24 602	19 085	21 404
Madureira	47 770	30 853	29 194
Maré	10 800	5 438	3 588
Méier	54 088	35 229	38 461
Pavuna	22 235	13 403	10 223
Penha	21 688	14 331	13 590
Portuária	4 882	2 807	2 472
Ramos	17 978	12 074	11 694
Realengo	29 530	17 779	14 791
Rio Comprido	9 156	5 798	5 788
Rocinha	5 404	2 553	1 348
Santa Cruz	38 025	22 433	15 407
Santa Teresa	4 826	2 832	2 541
São Cristóvão	9 416	5 576	5 324
Tijuca	25 287	18 501	24 597
Vigário Geral	14 994	9 334	8 330
Vila Isabel	26 476	17 919	20 996

Figura 4: População residente, por grupos de idade, segundo as mesorregiões, as microrregiões, os municípios, os distritos, os subdistritos e os bairros - Rio de Janeiro – 2010 (Resultados do Universo do Censo Demográfico 2010)

Durante a pesquisa exploratória foram levantados 65 serviços utilizados por idosos na cidade. No que se refere ao comportamento ativo/passivo no processo de interação com o serviço, em Jacarepaguá foi identificada uma maior variação de formas de participação dos usuários idosos em serviços. Nestes, idosos foram verificados atuando nas seguintes posições:

- a) Recebem a prestação de um serviço (ou benefício) e interagem com ele de forma ativa e com maior autonomia - administram o que recebem. Exemplo: casas para artistas aposentados. Têm acesso às casas, mas são responsáveis por elas;
- b) Têm grau parcial de interferência no funcionamento do serviço, que é dependente da interação entre os usuários para atingir seu objetivo. Mesmo com atividades orientadas, usuário dá o tom. Exemplo: em Casas de convivência e dança de salão;
- c) Têm menor grau de autonomia no uso do serviço, que não necessariamente precisa da interação entre os participantes para atingir seu objetivo. Usuários não interferem (ou muito pouco) na forma de operar do serviço. Exemplo: a transmissão de conhecimento através de cursos ou aulas que não necessitam de pares para acontecer;
- d) Projetam serviços como soluções às suas demandas, participando em seu projeto/idealização e/ou gerência. Exemplo: prática de alguma atividade projetada e vivida por eles.

Os dois modelos de serviço específicos que constam na análise desta tese foram definidos diante: a) da verificação da variação de formas de participação dos usuários idosos em serviços e b) do objetivo desta tese, que é relativo ao grau de participação (atividade/interferência) do usuário idoso nos serviços utilizados por eles.

Nesta tese entende-se como **postura ativa do usuário idoso em serviços**, este ter algum envolvimento no projeto e/ou desenvolvimento/gerência do serviço do qual participa. Não somente como quem *recebe* sua prestação, mas desempenhando papel de influência em sua operação e tomada de decisões. Um usuário que não faça parte do projeto ou gênese do serviço, mas está envolvido com responsabilidades ou colaboração em sua gestão, também é aqui considerado com postura ativa. O estudo multicaso desta tese investiga a relação entre a postura do idoso enquanto usuário de serviços e sua percepção de senso de pertencimento e solidão. Para tanto, compara dois modelos de

prestação de serviço, que refletem respectivamente, uma postura ativa e passiva deste usuário em sua experiência de produção e uso:

a) **Serviços auto-organizados.** Utilizados por idosos com estes também envolvidos em seu projeto e/ou gerência. Atuam em uma *postura ativa* enquanto usuários, projetando e/ou administrando sua própria atividade. Os usuários têm poder de decisão e escolha quanto à função que irão desempenhar no serviço: gestor, projetista ou somente usuário do serviço (ou alguma combinação destes). Está em suas mãos escolher migrar de uma postura passiva para ativa ou vice-versa;

b) **Serviços oferecidos por agente externo.** Serviços utilizados por idosos, sem que estes estejam envolvidos em seu projeto e gerência. Atuam em uma *postura mais passiva* enquanto usuários, realizando atividades projetadas, propostas e orientadas pelo serviço (externo a ele). Os usuários têm grau de interferência limitado pela diretoria do serviço, e não fazem parte dela. Não é o usuário quem escolhe a função que irá desempenhar ali: atuar no papel de usuário é sua única alternativa.

O estudo multicaso foi composto pela análise e interpretação individual (a partir de observação, conversas informais, depoimentos, entrevistas semi-estruturadas tabela qualitativa - método de interpretação de sentidos e *blueprint*) de cinco de serviços utilizados por idosos na cidade do Rio de Janeiro. Com base nos dois modelos de serviço investigados, foi necessário selecionar quais seriam **os serviços específicos do estudo multicaso desta tese**. Estes cinco serviços e a dinâmica desta seleção são descritos e explicados a seguir:

- a) Serviço de ginástica para idosos oferecido por uma parceria entre um banco e um *shopping*;
- b) Clube de antigomobilistas - *Veteran Car Club* do Brasil - RJ;
- c) Grupo de Artesanato;
- d) Pião e purrinha na praça;
- e) Grupo amizade (equipe de futebol).

Destes, um é do modelo oferecido por agente externo (o primeiro), e quatro são auto-organizados (os outros quatro). O que não é uma limitação da pesquisa.

Durante a fase inicial da pesquisa exploratória, a maioria dos serviços (aulas de dança de salão, ginástica e cursos oferecidos para idosos por ONG's, prefeitura da cidade e centros religiosos) encaixou-se em uma forma padronizada de operar observada no *modelo oferecido por agente externo* ao idoso, onde:

- a) A missão do serviço é relacionada não somente à atividade central que oferece, mas também à questão relacional e afetiva;
- b) O idoso era servido com pouca ou nenhuma interferência no projeto e gerência do serviço, sem poder de decisão ou escolha quanto à forma de operação do serviço e sem mobilidade de atuação (em um papel de co-desenvolvedor menos ativo que no modelo auto-organizado).

Por esta razão, dentre os vários serviços estudados, foi selecionado **somente um** serviço como representante deste modelo neste estudo multicaso: um serviço de ginástica para idosos oferecido por uma parceria entre um *shopping* e um banco.

Os serviços oferecidos por agente externo são geralmente institucionalizados. O que torna mais simples encontrá-los e identificar suas missões com clareza, por: a) contarem com divulgação formal em meios de grande circulação como televisão e *internet*; e b) fazerem parte das políticas públicas direcionadas aos idosos na cidade. Enquanto que os serviços auto-organizados, são menos facilmente identificados, por acontecerem (em sua maioria): a) de maneira informal; b) em diferentes arranjos fora do padrão vigente; c) muitas vezes, em esferas sociais onde não são amplamente reconhecidos ou identificados pela sociedade como serviços, com seu desenvolvimento se dando em um molde mais intimista e pessoal (como em ambientes privados, em residências), e d) com menor visibilidade/divulgação consciente.

Não foi possível selecionar somente um serviço como representante para o modelo auto-organizado pela variedade de arranjos projetados pelos seus desenvolvedores/usuários e conseqüente falta de padronização dos serviços deste modelo. Os usuários de serviços auto-organizados apresentaram diferentes modalidades de participação e perfis de usuário: mais ativos e engajados; menos ativos; somente homens; somente mulheres; idosos mais velhos; e grupos intergeracionais. Para

contornar esta questão, foram selecionados quatro serviços auto-organizados. O que permitiu extrair pontos comuns, a serem comparados com as características do serviço representante do modelo oferecido por um agente externo.

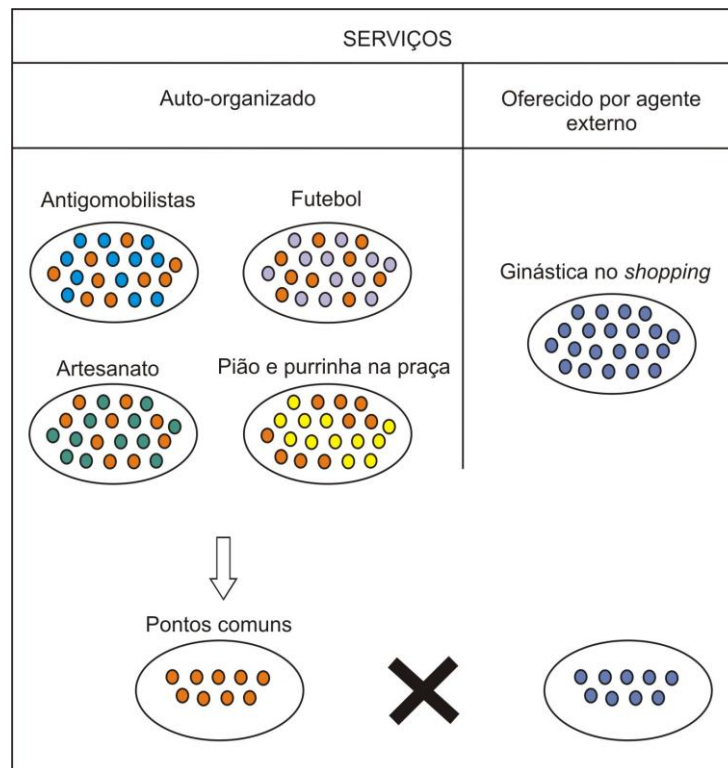


Figura 5: Auxílio visual para melhor compreensão da comparação dos modelos de serviço

Outra justificativa para a inclusão de um maior número de serviços auto-organizados no estudo foi terem sido observados usuários deste modelo que também faziam parte de serviços oferecidos por agente externo. Ao passo que, usuários de serviços oferecidos por agente externo, apareceram em menor incidência (significativa) como participantes de serviços auto-organizados. A contribuição de usuários de serviços auto-organizados - *com experiência em modelo oferecido por agente externo durante o mesmo período de tempo* - permitiu a comparação dos dois diferentes modelos de serviço por uma mesma pessoa. As senhoras do grupo auto-organizado de artesanato também frequentam serviços oferecidos por um agente externo não projetados ou geridos por elas (yoga, artesanato, ginástica, aula de informática, oficina de memória e grupo religioso). De forma que, contribuíram nesta tese, com sua percepção comparativa sobre a participação nos dois modelos de serviço.

PARTE III - ANÁLISE, INTERPRETAÇÃO, RESULTADOS E CONCLUSÃO

1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DO ESTUDO MULTICASO

Assim como o momento das refeições pode ser entendido como um ritual de convivência, diálogo e encontro entre os seres humanos (que se encontram, preparam a mesa, sentam, comem, bebem, e conversam), os dois modelos de serviço estudados nesta tese acontecem também em torno de um tema/atividade central: a) a ginástica; b) o artesanato; c) o antigomobilismo; d) o jogo de purinha e pião e e) o futebol. Estas atividades além de suas funções primárias, também são responsáveis por apresentar, unir pessoas, e até selecionar semelhantes.

Desdobramentos de relações interpessoais como criação, aprofundamento e manutenção de vínculo e amizade fazem parte do projeto dos dois modelos de serviço, (sem anular a importância da prática da atividade que os uniu). A atividade desenvolvida pelos grupos tem caráter agregador, e de certa forma os diferencia dos outros, criando uma unidade identitária.

A seguir, consta a descrição, proposta, história, estrutura, perfil dos usuários e funcionamento dos serviços que compõem o estudo multicaso desta tese. Cabe lembrar que a análise de quatro casos do modelo auto-organizado e um caso do modelo oferecido por agente externo não é uma limitação deste estudo (a justificativa para conduzir a pesquisa desta forma está descrita no item 5.3 da PARTE II - Critérios de seleção de serviços analisados nesta tese).

1.1. Serviço de ginástica para idosos oferecido por uma parceria entre um banco e um shopping

Descrição

É um projeto, sem fins lucrativos criado por um banco, que oferece gratuitamente atividades socioculturais e esportivas para pessoas a partir de 55 anos

de idade. As atividades são realizadas por meio de parcerias com *shoppings* sob três pilares: viver, conviver e reviver.

O serviço, de acordo com a divulgação no site, se posiciona da seguinte forma:

[...] para nós, viver mais não está relacionado somente ao tempo de vida. Está relacionado principalmente a viver melhor, com mais saúde, com mais disposição e em boa companhia. É dar ao idoso a oportunidade de transformar sua própria vida para melhor, assumindo, assim, um novo, papel na sociedade.

E convida os usuários para participar: “Venha se exercitar e fazer amigos na ginástica que acontece de segunda a sexta de 8h30 às 9h30 [...]”.

Proposta do serviço

Oferecer aos idosos interação com a comunidade e manutenção da saúde física, através da ginástica.

História - como começou⁸⁸

De acordo com o diretor-presidente do projeto, a atividade começou quando o banco sentiu a necessidade de ter ações mais próximas de seus clientes (não apenas em relação aos produtos financeiros, mas em tudo o que dissesse respeito às pessoas). Perceberam que os bancos, quase sempre, falavam com a população mais jovem, e identificaram uma lacuna na oferta para aqueles com mais de 55 anos. Inspirados nas ofertas existentes em outros países, pensaram na oportunidade de criar benefícios que fossem além do desenvolvimento de produtos e serviços nas formas tradicionais. Foi então criado um espaço onde estas pessoas pudessem se reunir, conversar, conviver, realizar atividades, além de aprender coisas novas.

Estrutura

A equipe que compõe o serviço é composta pelos professores, segurança do *shopping* (que controla a entrada dos usuários) e o pessoal do serviço de

⁸⁸ Informações retiradas do site Portal do envelhecimento. Disponível em <<http://portaldoenvelhecimento.org.br/index.php/entrevistas/item/2265-carlos-henrique-tonon-ximenes-de-melo>>. Acesso em 04 de janeiro de 2015.

atendimento ao consumidor (SAC - disponível para eventuais dúvidas dos usuários e matrícula).

Da equipe, quem tem mais contato com os idosos é o professor, que parece ter uma relação de cuidado com eles, extrapolando a relação aluno-professor em aulas de ginástica. Os professores fazem o possível não faltar, vão ao trabalho mesmo em dias de chuva forte ou com pequenos problemas de saúde. Evitam ao máximo deixar sua turma esperando, justificando que sabem o quanto aquela atividade significa para cada um ali.

A interação presente no contexto do serviço ocorre mesmo antes de seu horário de início. A maioria dos idosos chega antes do horário. Ao ficarem esperando do lado de fora do *shopping*, interagem com os colegas de turma, conversando e dando inclusive notícias dos que não estão ali.

No horário de início da atividade, os idosos interagem com o segurança, apresentando sua carteirinha de aluno, que lhes permite entrar no *shopping* antes do horário de abertura. Imediatamente, o professor os recepciona e os conduz ao local específico da atividade dentro do *shopping*.

As interações presentes durante o desenvolvimento da atividade são:

- a) Alguns pares ou grupos de idosos fazem os exercícios conversando, mas não descuidam da atividade;
- b) O incentivo dos professores com os alunos, fazendo inclusive brincadeiras, com o objetivo de tornar a aula mais animada, obtendo sucesso.

Ao término da atividade, todos interagem, conversando entre si e com o professor. Alguns vão embora juntos. Outros grupos permanecem no *shopping*, esperando o horário de abertura das lojas, e alguns poucos permanecem sozinhos e seguem para suas casas.

O serviço é realizado no interior do *shopping* e ficam disponíveis para as aulas bastões de madeira e colchonetes de ginástica. É fornecido gratuitamente pelo projeto uma camisa (usada pelos idosos como uma espécie de uniforme) e uma carteirinha de participante/aluno (que só é dada ao idoso mediante apresentação de atestado médico). O *shopping* não fornece a música nem o ar condicionado, uma

vez que estes só são ligados a partir do horário da abertura. O professor pode levar aparelho de som - o que fica á seu critério.

Perfil dos usuários

- A maioria esmagadora é de mulheres;
- Tem idosos de todas as idades, até beirando os 90 anos. Porém pareceu que a maioria dos usuários pertence à categoria dos idosos jovens (60 a 74 anos) e ao início da categoria idosos velhos (de 75 a 84 anos)⁸⁹;
- Existem alunos com menos de 60 anos, mas são muito poucos;
- Existe uma heterogeneidade sócio-econômica: uns passam roupa para fora; outros têm uma vida simples, mas confortável sem precisar trabalhar; e outros têm melhores condições financeiras - como hábito de viajar internacionalmente, por exemplo;
- São muito participativos. Mesmo quando se cansam, param somente por alguns instantes e retornam a atividade;
- Muitos frequentam o serviço mesmo quando sem condições físicas de realizar a atividade (pressão alta ou se recuperando de alguma cirurgia, por exemplo) - participando somente do processo de relações interpessoais.

Funcionamento do serviço

As aulas acontecem no interior do *shopping* antes do horário de abertura (entre oito e meia até nove e meia da manhã), todos os dias da semana em duas turmas com professores diferentes: uma nos dias de segunda-feira, quarta-feira, e sexta-feira, e a outra nos dias de terça-feira e quinta-feira.

Além da ginástica e alongamento, os professores têm liberdade de propor atividades em suas aulas como café da manhã de confraternização uma vez por mês

⁸⁹ Idosos jovens (de 65 a 74 anos) - no Brasil (60 a 74 anos); idosos velhos (de 75 a 84 anos); idosos muito velhos (85 ou mais anos) (ALMEIDA *et al*, 2005).

e ter um representante ou um líder de turma (que o ajuda a organizar atividades extras).

Uma diferença entre as turmas é o número de alunos. A turma com aulas três vezes por semana conta com um número de alunos bem maior (os professores associam este fato aos idosos, no momento da matrícula, optarem pela turma com mais dias na semana).

São características desta atividade:

- As aulas têm duração de uma hora;
- A inscrição e o serviço são gratuitos;
- Vagas são limitadas e dependentes de frequência;
- Conta com grande adesão;
- Não conta com profissional de saúde na atividade, mas exige atestado médico para a participação;
- Conta com atividades extras como café da manhã de confraternização uma vez por mês e eventuais passeios.
- É assinado um livro de presença, uma vez que a permanência dos alunos no serviço é vinculada a sua frequência;
- Faz parte da rotina das aulas uma caminhada em volta da parte central do *shopping*;
- Ao final da atividade é feita uma grande roda onde todos dão as mãos, fazem uma oração (Pai Nosso e eventualmente Ave Maria), cantam uma música de saudação ao dia e se despedem.

E assim a atividade é encerrada.

1.2. Grupo de Artesanato

Descrição

Grupo composto por onze mulheres com mais de 60 anos, que se reúne (geralmente) quinzenalmente há aproximadamente oito anos, alternando as casas das participantes.

A atividade central é o artesanato, porém nestes encontros, acontecem bingos, jogo de buraco, almoços, troca de receitas, lanches e muita conversa. Existem atividades como desdobramentos da relação estabelecida entre elas: viagens, participação em feiras e cursos e apoio mútuo nas questões de cunho pessoal das participantes. Datas importantes como aniversário, amigo oculto e natal são comemoradas com almoços em restaurantes.

Dentre o que é desenvolvido e produzido estão caixas decorativas, objetos de decoração como móveis para bebês, acabamento em roupas de cama e mesa, crochê e tricô (em roupas, acessórios, objetos decorativos e utilitários domésticos - como tapetes e capas de almofadas), bijuterias, chaveiros, quadros, porta-celular em madeira e capas de abajur.

A proposta do serviço

Encontros para fazer peças de artesanato, compartilhar conhecimento sobre o assunto e interagir. O grupo não vende o que produz e nenhuma delas vive do artesanato. Mas, algumas vendem individualmente, já venderam ou tem vontade de vender.

Sua história - como começou

Algumas senhoras eram participantes de um grupo de artesanato de um clube de futebol, que acabou. Então, passaram a frequentar outros cursos de artesanato. Até que conheceram outras senhoras com os mesmos interesses que elas em uma ONG (organização não governamental). E ficaram frequentando, todas juntas, aquele serviço.

Porém, intervenções de cunho tanto político como religioso foram mudando a rotina da ONG, o que não agradou às senhoras, que deixaram de participar das atividades que lá aconteciam. A partir da identificação de interesses comuns, elas se organizaram e resolveram continuar (e de forma não institucionalizada) a prática do artesanato, em reuniões organizadas por elas em suas casas.

Inicialmente, a ONG as uniu, e o grupo foi crescendo alimentado pelo interesse de que umas ensinassem o que sabiam para as outras. Pela insatisfação com o rumo da ONG e fim do outro grupo de artesanato do clube de futebol originou-se o grupo atual, uma fusão dos dois. Porém existe uma senhora que não fazia parte de nenhum deles, mas era colega de hidroterapia e também se tornou membro. A ONG continuou e elas saíram. E o grupo foi crescendo com o interesse de que umas ensinassem o que sabiam para as outras: “Vem cá, você não gostaria de dar uma aula para a gente?”; “Começou com uma aula de caixinha”. (fala de uma participante na entrevista em grupo durante reunião do grupo).

Estrutura

A reunião é viabilizada pela presença dos membros, instrumentos, material e literatura referente à prática do artesanato. E utiliza a infraestrutura da casa das participantes - sede itinerante do serviço.

Os espaços da casa mais usados são as salas e varandas, e a cozinha também tem papel fundamental. Já que o lanche faz parte das reuniões. Para tanto, todas levam um prato de doces ou salgados em todas as reuniões.

Perfil das usuárias

Quanto às participantes:

- São mulheres;
- Moradoras de Jacarepaguá (com exceção de uma, que mora na Tijuca, mas já morou no bairro);
- Têm contato com suas famílias. Algumas moram com cônjuge e outras com filhos ou sozinhas;

- Demonstram ser independentes financeiramente e apresentam certa heterogeneidade sócio-econômica entre si;
- Não pertencem a uma mesma religião;
- Não tem personalidades necessariamente semelhantes. O grupo conta com pessoas que gostam mais de sair de noite, que preferem o dia, que consomem bebidas alcoólicas e as que não, que gostam de rua e outras mais caseiras, mais tradicionais, mais “hippies”, com vocabulário tradicional e as que utilizam gírias, gostam ou não de cozinhar...;
- Existem no grupo as casadas, divorciadas e viúvas;
- A mais nova tem 61 anos, e a mais velha 82 anos;
- Dentre suas profissões estão: dona de casa, assistente social, comerciante e comissária de bordo;
- Participam também de serviços institucionalizados específicos para idosos (como memorização, ginástica e alongamento, cursos de artesanato, aula de informática, oferecidos por iniciativas privadas, *shoppings* e faculdades) e de serviços formais sem idade sugerida (como cursos de línguas, yoga);
- A maioria tem o hábito de usar direitos garantidos aos idosos, como gratuidade ou desconto em transportes.⁹⁰;
- Quanto ao artesanato, elas não desenvolvem as mesmas técnicas. Cada uma tem sua habilidade.

⁹⁰ “Os maiores de 65 anos têm direito à gratuidade no transporte coletivo público urbano [...], sendo 10% dos assentos reservados aos idosos”. Para os que têm entre 60 e 65 anos, a legislação local decide sobre a gratuidade. (Estatuto do Idoso. Lei garantiu mais direitos aos maiores de 60 anos. Agência Senado - Senado Federal. (<<http://www.senado.gov.br/noticias/jornal/cidadania/EstatutodoIdoso/not02.htm>>). “O acesso de idosos à gratuidade ou ao desconto de, no mínimo, 50% no valor das passagens interestaduais-ônibus, trens ou barcos-é um direito garantido pelo Estatuto do Idoso. (Portal Brasil. Carteira do Idoso garante acesso a passagens interestaduais. Disponível em <<http://www.brasil.gov.br/euvou/carteira-do-idoso-garante-acesso-a-passagens-interestaduais><; “Já o Projeto 2.290/07 concede desconto de 50% nas passagens aéreas adquiridas por idosos e determina que as companhias reservem ao menos 5% das vagas de cada voo para esse benefício” (Duas mudanças e muitas propostas ampliam benefícios. Agência Senado - Senado Federal. Disponível em <<http://www.senado.gov.br/noticias/jornal/cidadania/EstatutodoIdoso/not03.htm>>. Acesso em 20 de abril de 2014. Continua obrigatório o pagamento integral das taxas como as de embarque e pedágio.

Funcionamento do serviço

Os encontros acontecem geralmente de quinze em quinze dias, na parte da tarde. As senhoras chegam, vão interagindo, pegam seus materiais e vão começando com a atividade. No meio da reunião, existe uma pausa para lancharem. Os membros frequentam cursos, feiras e estão sempre visitando lojas do ramo para alimentar o grupo com novas técnicas.

Não existe um membro específico com função de gerir o grupo. Porém esta falta de hierarquia/liderança (com a transmissão do conhecimento se dando de forma linear) não configura falta de organização. De acordo com a personalidade das pessoas, uma acaba assumindo de forma mais protagonista algumas funções, por gosto ou vocação - mas não como uma função ou responsabilidade. Quem estiver fazendo algo hoje, não necessariamente precisará estar cumprindo o mesmo papel amanhã (por exemplo: não é porque em uma ocasião uma senhora trouxe aviamentos de uma loja para as amigas que ela é oficialmente uma intermediadora ou revendedora de produtos. Pode ter comprado porque a loja era próxima a casa dela ou conhecia o material melhor que as outras para determinada atividade).

Durante uma reunião, é proposto um tema de interesse de todas ou da maioria. Se concordam com a sugestão, definem o material necessário e assim fica estabelecido o tema e quem serão as “professoras” do próximo encontro (um processo de troca de conhecimento). É um grupo bastante democrático: todas são livres para levar novas técnicas. Quem estiver ensinando naquele momento é o líder. Mas em outro, poderá ser o aprendiz.

O processo de compartilhamento de conhecimento se dá das seguintes formas:

- a) Algum membro do grupo propõe ensinar na próxima reunião algo que já domina ou aprendeu recentemente (em algum curso ou aula, revistas, programa de televisão, *site*, na igreja, com outras amigas ou mesmo sozinha) e acha que interessaria as outras;
- b) Alguém demonstra interesse ou curiosidade em aprender alguma técnica ou leva algum objeto pronto querendo saber como fazer. Então, alguém do grupo que sabe,

se prontifica a ensinar. Ou elas pesquisam juntas como faz e testam. Quem entende mais daquele assunto ajuda as outras.

As formas de participação no grupo são flexíveis e tem diferentes modalidades: a) desempenhar alguma atividade manual ou produzir artesanato; b) participar somente dos eventos sociais; c) frequentar as reuniões de atividades e não produzir artesanato. Além da liberdade que permite que os encontros sejam para somente conversar.

Não se trata de um grupo aberto (até por acontecer nas casas das pessoas), nem totalmente fechado a novas participantes. O ingresso pode se dar por convite e aceitação do agente externo por todas as participantes. Ou seja, precisa haver um bom entendimento e bem estar com aquela nova presença. Se alguém entrar e criar mal estar ou for inconveniente, geralmente esta própria nova pessoa deixa de frequentar e se desliga do grupo naturalmente.

1.3. Pião e purrinha⁹¹ na praça

Descrição

Grupo de cerca de treze aposentados⁹², com mais de 60 anos, moradores de longa data da Tijuca e Vila Isabel. Frequentam diariamente⁹³ uma praça (menos no domingo), cultivando o hábito de conversar e jogar pião (das 17 horas até as 18 horas) e purrinha (ANEXO V) (até as 19 horas) há aproximadamente três anos.

As atividades centrais são: a purrinha, o pião e a interação do grupo. Porém, existem outras atividades esporádicas como: jogos de adivinhação; ioiô; demonstração de instrumentos (cavalinho a pilha que anda e é colocado na praça); tocar acordeon; comemoração de aniversários; e cafezinho juntos após os jogos.

⁹¹ Um noticiário do Rio de Janeiro fez uma reportagem sobre este grupo organizado pelos próprios idosos: <<http://www.youtube.com/watch?v=ErtcjHeZQuM>>.

⁹² Um deles ainda trabalha como advogado no centro do Rio de Janeiro.

⁹³ Alguns membros do grupo não vão todos os dias da semana na praça, mas a maioria sim. Não é fator de exclusão para a participação.

A proposta do serviço

De acordo com os usuários a proposta dos encontros diários na praça é: manter e fortalecer o vínculo de amizade, encontrar os amigos; promover o bem-estar; quebrar a rotina (paradoxalmente através também de uma rotina); estar em um ambiente agradável com crianças brincando; sentir a admiração das pessoas ao os verem jogando pião; ter uma forma de lazer e uma forma de passar o tempo; e relembrar a infância através do jogo de pião.

História - como começou

Aposentados, moradores do bairro da Tijuca e Vila Isabel, e vizinhos da Praça Saens Peña⁹⁴, que costumavam frequentá-la, se conheceram e hoje compõem um grupo assíduo de encontro e entretenimento.

Inicialmente jogavam somente purrinha. A atividade do pião especificamente foi introduzida no grupo da seguinte forma: um dos senhores do grupo decidiu levá-lo para a praça. Os outros senhores ficaram curiosos e demonstraram interesse em jogar também. A partir de então, compraram mais piões e ficou estabelecida a atividade.

Estrutura

A reunião é viabilizada pela presença dos membros e por evidências físicas, como os objetos utilizados nos jogos (pedras para purrinha, piões e eventualmente outros jogos) e a existência da praça.

Todos os dias, um dos senhores leva para a praça em uma bolsa os piões, as peças da purrinha e outros jogos. Os outros participantes têm liberdade de sugerir atividades, porém este senhor desempenha um papel de moderador e gerencia o grupo, informalmente.

⁹⁴ A Praça Saens Peña é um espaço tradicional e movimentado do Rio de Janeiro. Lá acontecem interações entre pessoas de diferentes idades. Cerca de seis milhões de pessoas circulam lá por mês - é situada no bairro da Tijuca, na Zona Norte da cidade do Rio de Janeiro.

Ele leva também piões para emprestar a pessoas de fora do grupo, por ser frequente chamarem a atenção das pessoas que passam pela praça. Estas são bem-vindas se quiserem participar.

O espaço físico onde acontece o encontro diário do grupo é a praça. O único revés identificado pelos membros em relação a isso é o fato de não contar com um campinho de terra para jogarem sem estragar ou arranhar o pião.

Estes aposentados identificaram um potencial em sua comunidade através da estrutura da praça e dela fizeram sede para seu serviço. A iluminação, mobiliário e segurança utilizados no serviço são todos gerados pela praça, que pode ser considerada como parceira da iniciativa dos senhores (embora possa não ter a plena consciência disso).

Em relação às evidências físicas, a praça conta com:

- Bancos;
- Um chafariz, que refresca os dias de calor forte;
- Uma parte coberta: um coreto. Este último não é utilizado pelos senhores descritos aqui, mas sim por outro grupo que joga cartas;
- Uma academia de ginástica ao ar livre para idosos - projeto da prefeitura "Academia da Terceira Idade"⁹⁵, que busca promover a atividade física orientada para idosos utilizando-se de equipamentos e a formação de relações sociais, em áreas como praças e parques da cidade;
- Aula de ginástica pela manhã também para este segmento em frente a uma farmácia - projeto da prefeitura "Qualivida"⁹⁶, um programa de condicionamento físico realizado em praças e espaços públicos da cidade do Rio de Janeiro;
- Barraquinhas de petiscos como doces, amendoim açúcarado, pipoca e água de coco.

⁹⁵ Secretaria Especial de Envelhecimento Saudável e Qualidade de Vida – SESQV. Academias da Terceira Idade (ATIs). 11/01/2010. Prefeitura do Rio de Janeiro. Disponível em <<http://www.rio.rj.gov.br/web/sesqv/exibeconteudo?article-id=126402>>. Acesso em 15 de abril de 2014;

⁹⁶ Secretaria Especial de Envelhecimento Saudável e Qualidade de Vida – SESQV. Qualivida. 14/01/2010. Prefeitura do Rio de Janeiro. Disponível em <<http://www.rio.rj.gov.br/web/sesqv/exibeconteudo?id=131952>>. Acesso em 15 de abril de 2014;

Em relação a elementos não tangíveis, a praça também os serve. O espaço público da praça também é item constitutivo deste serviço quanto funciona como:

- Garantia de inserção no movimento e acontecimentos da comunidade. Não faria sentido alugarem uma sala comercial para reunir-se para suas atividades, se todos relataram gostar de ver e participar do movimento e dinamismo que a praça oferece (é parte do entretenimento oferecido);
- Meio de exposição e divulgação. É também vitrine para o que realizam ali. Pessoas passam pela praça e admiram aqueles senhores jogando pião (permitindo inclusive interação e jogadores esporádicos). Possibilita visibilidade, aprovação social e o conseqüente orgulho sentido através da admiração dos que passam. O que é valorizado por estes usuários.

Perfil dos usuários

Embora este grupo seja majoritariamente de aposentados, existe um membro que ainda trabalha como advogado, e outro que participa só da purrinha e tem 37 anos (em 2012). Cabe trazer que alguns participantes já faziam parte do grupo enquanto ainda trabalhavam. E quando se aposentaram, continuaram.

Quanto aos participantes:

- Todos são homens, moradores da ou Tijuca ou Vila Isabel;
- Têm contato com suas famílias e demonstram ser independentes financeiramente;
- A maioria deles é casada e mora sem os filhos (mas alguns moram com a família);
- O participante mais novo tem 61 anos, e o mais velho, 88 anos (em julho de 2013). Porém, para o jogo de purrinha, o grupo conta com um participante de 37 anos. Este entrou no grupo porque após a saída do trabalho fica na praça esperando a mulher sair do trabalho para ir para casa (ela trabalha em uma das lojas em volta da praça). E vendo os idosos jogando, uniu-se ao grupo e atualmente faz parte dele participando desta atividade específica;
- O grupo conta com três portugueses, um espanhol e um italiano;

- Dentre as profissões dos membros do grupo estão: comerciante, carregador de bagagem na rodoviária, barbeiro, bancário, caminhoneiro, ferroviário, agente especial de estação, empresário, e enfermeiro;
- Nenhum participa de serviço especificamente para idosos como os oferecidos pela prefeitura da cidade (inclusive na praça onde se reúnem). O participante mais novo do grupo participa de um serviço também auto-organizado jogando futebol em Vila Valqueire (bairro onde passou sua juventude). Como alternativas de entretenimento realizam tarefas em casa, tocam algum instrumento, viajam, freqüentam casas de cultura de seus países de origem, jogam cartas e alguns têm o hábito da caminhada.

A praça, apesar de sede e item constitutivo do serviço, é quase um membro do grupo, uma vizinha (antiga), porque ela está viva: o ambiente, as crianças o vaivém das pessoas fazem dela mais que um pano de fundo. Quando chove é como se ela estivesse de mau humor e não aparecesse para eles, e quando faz sol, sorri e convida. Ao entardecer, os recebe, e quando já está escuro, se despede. Ela faz parte do grupo não somente como estrutura. Não é qualquer praça: é aquela praça que faz parte das vivências daqueles senhores.

A existência pública deste grupo na praça também pode representar um papel de transmissão de memória cultural, quando mantêm viva a tradição carioca através do jogo purrinha. E também quando através do jogo de pião, revivem o passado de suas infâncias na sua comunidade.

Apesar de um dos participantes ter declarado que os membros vão uns na casa dos outros, isso acontece em situações esporádicas. O local de encontro deles é mesmo a praça: “Frequenta um a casa do outro, quando tem uma festa o outro vai” (João Gustavo, 61 anos”).

Funcionamento do serviço

A partir das 17 horas, os senhores vão chegando e se encontrando em algum lugar da praça, que varia de acordo com a estação do ano e incidência do sol. Durante a primeira hora, alguns jogam pião e outros conversam enquanto assistem. A partir da segunda e última hora, todos participam da purrinha. Eventualmente

eles encerram as atividades com um café em um bar próximo e retornam para suas casas a pé.

Não existe hierarquia entre os membros e existe uma grande liberdade de ação. A participação nas atividades é flexível e as pessoas só fazem o que lhes gera bem estar, não existem regras: joga quem quer e quando quer. Porém, isso não configura falta de compromisso ou responsabilidade. Isto se explica por que não são as regras relativas a atividade que os une, mas um forte vínculo de compromisso e amizade.

Existem diferentes modalidades de participação: a) os membros assíduos; b) os desconhecidos que passam e jogam somente uma vez ou esporadicamente; e c) as crianças que são conhecidas dos senhores, também jogadores esporádicos. Mas podem surgir mais modalidades de participação como aconteceu em um caso em que um idoso de Paraíba, enquanto em férias no Rio, tornou-se um membro do grupo durante este mês. E depois retornou para sua terra natal.

Através destas atividades, o grupo interage com as pessoas de diferentes idades e gêneros: algumas senhoras e crianças param para cumprimentar os senhores já conhecidos da praça e admirar o jogo de pião. Alguns dos senhores tornaram-se relativamente conhecidos e até famosos na região a partir de uma reportagem de jornal sobre eles feita pela televisão aberta e no jornal de bairro.

1.4. Clube de antigomobilistas⁹⁷ - *Veteran Car Club* - RJ

Descrição

É um clube de antigomobilismo, descrito em seu *site* como:

Mais que um *hobby*, uma paixão. Assim é o antigomobilismo, a arte de restaurar e preservar automóveis antigos. O espírito veterano une proprietários e apreciadores de carros antigos com mais de 25 anos, de todos os modelos, marcas e nacionalidades. E [...] colabora para a preservação do patrimônio automobilístico nacional e mundial, organizando encontros, palestras e exposições.

⁹⁷ Parte das informações foram retiradas do *site Veteran car Club* Brasil – Rio de Janeiro. Disponível em <http://veteran.com.br/index.php?option=com_frontpage&Itemid=1>. Acesso em 12 de abril de 2014.

E termina fazendo o seguinte convite: “Associe-se, e escreva, você também, um pedaço da nossa história”.

A proposta do serviço

“A atividade tem aspectos culturais e didáticos, transmitindo informações e conhecimentos às gerações presentes quanto à engenhosidade e estudo da arte utilizadas na indústria automobilística em várias épocas e sua evolução até os dias de hoje”. São organizados encontros, palestras e exposições.

Existe um compromisso dos associados em manter os automóveis nas características originais (dentro do possível). Alguns participantes entendem as reuniões de antigomobilismo como algo necessário em suas vidas, como declarou um participante não idoso: “eu tive uma semana pesada de trabalho. [...] Isso aqui é necessário!”

História - como começou

O clube começou com pequenas reuniões e cresceu. Primeiro, foi acontecendo na casa de participantes, em uma garagem e depois, em uma casa alugada:

“O clube começou por um colega de São Paulo [...] E alguns colegas do Rio se reuniram e formaram o *Veteran*, que é este mais antigo do Brasil, formaram o clube, instituído com nome de *Veteran* [...] isso em 1968. [...]” (Fábio, 61 anos).

A formalização do serviço teve origem a partir da necessidade (convicção conjunta do grupo) de demonstrar a seriedade da paixão e amor pelo automóvel antigo. Então em 28 de abril de 1968, foi fundado oficialmente o Clube: uma sociedade sem fins lucrativos, composta por proprietários e apreciadores de carros antigos de qualquer situação socioeconômica⁹⁸, idade ou gênero, que colaboram para a restauração, manutenção e preservação do patrimônio automobilístico nacional e mundial.

⁹⁸ Pessoas podem ser sócios como proprietários de um cadillac ou um fusca, ou somente como admiradores.

Estrutura

O clube conta com: os carros antigos, uma sede física; secretária; uma marca, usada em produtos que podem ser comprados como adesivo, boné, broche, caneta, chaveiro e DVD com história do clube; hierarquia e funções definidas (direção, presidente e outros cargos administrativos); carteirinha de sócio; mensalidade para manutenção do clube; logomarca; CNPJ; parcerias institucionais formais em eventos relacionados ao clube; e parceiras de empresas privadas que dão desconto em serviços para sócios. O clube publicava uma revista até 2009, com a última edição em 2013 (ANEXO VI);

Algumas das atividades do grupo, como o encontro no segundo domingo do mês em área pública, também funcionam como uma forma de divulgação do serviço para os que não o conhecem. Pessoas que passam e vêem os carros antigos bonitos e bem cuidados, todos ali juntos estacionados, geralmente tem a curiosidade de saber do que se trata aquele encontro. Este serviço também conta com divulgação em meios de grande circulação, como a *internet*.

Perfil dos usuários

- O clube conta com cerca de trezentos participantes, dos quais cinco mulheres são sócias formais;
- Maioria dos sócios mora na zona sul. Porém, há uma diversidade sócio-econômica;
- Profissões como médicos e advogados são a maioria entre os sócios;
- Pelo menos 50% dos participantes têm mais de 60 anos;
- Existem participantes não necessariamente sócios formais. São as famílias dos sócios, filhos, netos, namoradas e mulheres - que estão sempre presentes e participando dos encontros;
- Não é preciso ser proprietário de um carro antigo para ser sócio;
- Uma pessoa que tenha um carro antigo pode levá-lo para ser exposto nas exposições do segundo domingo do mês, mesmo sem ser sócio;

- Um membro do clube ressalta que geralmente os colecionadores de carros antigos são afeitos a todo tipo de antiguidade. Pessoas apaixonadas por antiguidade, em especial o carro antigo.

Existem as seguintes diferentes formas de participação no clube:

- Membros não muito ativos nas atividades de cunho social, que procuraram o clube para colocação de placa preta⁹⁹ e importação de veículos. Destas pessoas, a maioria é composta por pessoas mais jovens;
- Membros ativos nas atividades de cunho social. Nesta parcela, a maioria é composta por pessoas mais velhas. Mas cabe trazer que existem pessoas jovens incluídas nesta modalidade de participação;
- Membros extremamente envolvidos em atividades de projeto e gerência do clube (diretoria com cargo formal);
- Membros sem cargo formal que se envolvem ativamente no clube;
- Membros que participam do clube sendo servidos, mas exercendo papel ativo de quem projeta e/ou administra. Estes se comportam como usuários de serviço oferecido por agente externo. Pagam a mensalidade e recebem a “experiência” do serviço.

Cabe esclarecer que, apesar de existir uma hierarquia e direção formal, todos os membros têm a liberdade de: a) opinar sobre o clube; e b) escolher se candidatar a cargos de gerência. A definição do corpo de direção do clube se dá por votação de todos os sócios, que escolhem entre as chapas que se candidatam.

Funcionamento do serviço

O clube conta com as seguintes atividades formais:

- Anuais, como o aniversário do clube e Encontro no Forte de Copacabana;
- Mensais, como o encontro todo segundo domingo do mês no Parque do Flamengo (que antes acontecia na Praça XV);

⁹⁹ Placa preta é o certificado de originalidade do carro. E para colocá-la é necessário ser sócio de algum clube. (ANEXO VII)

- Esporádicas e alternativas (não são fixas), como almoços, passeios, *Rally* de Itaipava ou Piquenique.

O clube conta também com as seguintes atividades informais (das quais não são todos os sócios que participam - o que é dependente de afinidade e vínculos construídos):

- Semanais, como quando alguns integrantes do clube participam de um churrasco em uma oficina mecânica, todas as quartas-feiras;
- Reunião na casa de um dos sócios toda segunda-feira;
- Reunião quinzenal no mecânico no centro da cidade, as sextas-feiras;
- Passeios de carros antigos pela cidade.

O grupo é composto por pessoas de diferentes idades, proporcionando contatos intergeracionais.

Apesar de auto-organizado, este serviço é formal e institucionalizado. Mesmo com estas formalidades, o caráter auto-organizado é mantido porque o corpo de gerência é composto pelos próprios usuários do serviço: o mesmo que serve é servido. Há uma liberdade de escolha que permite ao sócio decidir se quer exercer um papel mais ativo ou passivo no grupo: de maior responsabilidade ou entrega, ou que exija maior ou menor disponibilidade de tempo.

1.5. Grupo amizade

Descrição

Grupo de aposentados moradores de Vila Valqueire e bairros próximos que se encontra as terças e quintas-feiras para jogar futebol juntos de sete às nove horas da manhã formalmente há cerca de vinte anos. Mas, informalmente desde a década de 70.

De acordo com o regulamento formal do grupo (03 de abril de 2003, Art. 1º):

O Grupo Amizade sem fins lucrativos, de homens de bem, maiores de 45 anos de idade, destinada essencialmente ao lazer de seus membros, pela prática esportiva e social. Com duração por tempo indeterminado. Com sede e foro na cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro.

A proposta do serviço

De acordo com o regulamento do grupo, Art.2º: tem por finalidade:

I- Promover de forma regular, atividades físicas e esportivas; II- Promover eventos destinados as atividades sociais recreativas, que dependendo da natureza, poderão contar com a participação de familiares e convidados dos associados.

História - como começou

Foi oficialmente fundado em 04 de abril de 1994. Antes disso, os sócio-atletas jogavam atrás de uma escola pública e se conheciam do contexto de jogo de futebol da região. Organizaram o campo e montaram uma diretoria. Hoje tem cerca de 45 participantes, mas já contou com aproximadamente 60 membros.

Pessoas que eram conhecidas umas das outras começaram a se reunir para jogar futebol na década de 70. Funcionou cerca de 20 anos na informalidade, mas partir do convite da associação dos moradores de um condomínio de casas na região (que só utilizava o campo nos fins de semana) passaram a jogar em um campo com melhor infra-estrutura (banheiro, vestiário, lugar para guardar material) e a ter um estatuto e cargos de gerência, em um modelo formal¹⁰⁰.

Com a formalização, o grupo inicial dividiu-se em dois grupos: um para os que tinham menos idade, e outro para os mais velhos. Conforme a idade do participante vai avançando, ele migra naturalmente para o outro grupo. Uma das vantagens em formalizar esta separação etária foi a necessidade sentida (uma demanda dos usuários) de um grupo mais homogêneo, já que os que tinham menos idade estavam sobressaindo na atividade física, o que prejudicava uma participação mais plena dos mais velhos.

Outro ponto identificado como vantajoso na condição formal do grupo foi o ganho de uma estrutura física com banheiro e sala sede para organização de itens do grupo. Segundo eles: “ter como organizar”.

¹⁰⁰ Hoje, no bairro, existem dois, três grupos de futebol de “veteranos”, semelhante ao “Grupo Amizade”.

Estrutura

O espaço físico onde acontecem os encontros é o campo de futebol. Em um espaço que conta com uma parte parcialmente coberta com churrasqueira, bancos (onde ficam os jogadores reserva) e uma sala para guardar alguns dos elementos tangíveis utilizados na atividade (bola, troféus...). As condições do tempo também definem a continuidade do serviço, uma vez que não se trata de um campo coberto. O mobiliário e aspectos como limpeza, iluminação e segurança, utilizados no serviço, são de responsabilidade e gerados pela associação de moradores do condomínio (eles usam a estrutura do condomínio). A reunião também é viabilizada pela presença e vontade dos membros.

Existe formalmente uma gerência organizada do grupo. Alguns participantes também fazem parte da diretoria e tem cargos como de presidente, vice-presidente, diretor administrativo; diretor tesoureiro, diretor tesoureiro adjunto, diretores de esporte, comissão disciplinar e comissões auxiliares.

As pessoas que cuidam da parte burocrática o fazem, por inclinação pessoal. Vão fazendo e depois formalizam a função no grupo, que é confirmada através de votação.

A inclusão dos membros se dá por intermédio de amigos e também por pessoas que vêm os jogos, se interessam, se apresentam e procuram o grupo com interesse de fazer parte dele (é necessário que morem na cidade do Rio de Janeiro). Hoje, um candidato a novo sócio passa por um período probatório, participando quatro vezes dos jogos e de um evento social. Se houver entendimento entre ele e o grupo, passa a ser sócio formalmente. Antigamente, as pessoas só entravam se trazidas ou apresentadas por um já membro/sócio. Os associados que infringem as regras do estatuto estão sujeitos à advertência, suspensão e exclusão.

Por haver um diálogo aberto entre um vereador que mora na região e a comunidade, também ocorrem intervenções como obras e melhorias a partir do poder público.

O grupo conta com:

- Estatuto com regulamento geral; código eleitoral; código disciplinar; e regulamento esportivo;

- Cargos administrativos;
- Divulgação feita pelas próprias partidas de futebol que acontece de frente para uma rua principal de grande movimento (“Vê a gente jogando vê que é todo mundo de idade e sinceramente, quem procura é pessoa de idade mesmo, que quer ter a atividade p não ficar ocioso [...]” - fala de um usuário)
- Um churrasco por mês (acontece na última quinta-feira do mês depois do jogo);
- Festa de fim de ano;
- Troféu (como o de artilheiro, participação esportiva);
- Camisa com nome e logo do grupo;
- Café da manha trazido por integrantes tomado antes ou durante as partidas (pelos reservas).
- Pagamento de mensalidade. O grupo não tem fins lucrativos, mas conta com uma mensalidade de R\$ 25,00, para manutenção (bola, confraternizações...).

Ou seja, no lugar de participar de um serviço de esporte e lazer oferecido por um agente externo para idosos formalmente, eles usaram o campo de futebol em uma iniciativa auto-organizada. Formaram um conselho de administração, servindo as próprias demandas identificadas por eles, e potencializando a estrutura local.

Perfil dos usuários

- Maioria dos membros tem mais de 60 anos;
- Maioria dos membros tem família presente em sua vida e é casado;
- Muitos têm a família geograficamente presente ou moram em situação de co-residência com eles;
- Alguns têm animal de estimação e outros não;
- O mais novo tem 60 anos e o mais velho 82 (este, as vezes não joga, mas participa muito - “[...] vem apreciar e ver os amigos” - fala de um membro do grupo);

- Cinco membros ainda não se aposentaram e alguns poucos trabalham informalmente com funções como organizador de excursões para idosos e manobrista em uma pizzaria;
- Frequentam pouco o ambiente doméstico da casa de outros participantes - a interação se dá no local do serviço;
- Dentre as profissões dos sócios estão: frentista, operador de máquinas, policial, gerente operacional comerciários, militares, manobrista, vendedor em agência de automóveis, área de vendas, eletricitista e jogador de futebol.

Funcionamento do serviço

Terças e quintas-feiras, os senhores chegam ao campo (munidos dos elementos tangíveis necessários como uniforme e alguns petiscos para o café da manhã), jogam e socializam. Ao início da atividade, o grupo faz uma oração de mãos dadas. Alguns ficam no banco de reserva e substituem colegas conforme o andamento do jogo.

Existem diferentes tipos de sócio: sócio atleta (os que jogam); sócio contribuinte (os que participam mais dos eventos sociais, pagam mensalidade e zelam pelo grupo, mas não jogam - são 30% do total, no passado eram 10%); e sócio remido (de acordo com a escolha da diretoria do grupo, sócios atletas que tenham mais de 60 anos, mais de cinco anos no grupo e tenham sido atores de atos relevantes ao bem estar do grupo e dos sócios - não pagam mais mensalidade). Existem também diferentes modalidades de participação: usuários que jogam e participam da parte social; e usuários que só participam do social.

Quem está com eventuais problemas de saúde como incapacidades temporárias (alguma dor no joelho, por exemplo) pode ir e somente socializar até sua recuperação ou apitar o jogo. E participantes com mais idade não deixam de frequentar por não estar em condições de jogar. E jogam, quando se sentem em condições. São elaboradas formas alternativas de participação para este tipo de jogador: como ele não rende tanto em campo quanto um atleta mais novo, o time dele pode contar com um jogador a mais.

Todos os sócios podem colocar-se disponíveis a cargos de direção nas eleições e tem voz no Grupo, o que é garantido no capítulo V (dos direitos) do estatuto, Art. 26. Também podem apresentar projetos que julgue de interesse do Grupo, assim como consultar a administração sobre qualquer dúvida que lhe ocorrer. Porém, a palavra final - quem resolve e põe a mão na massa - é da diretoria.

2. ANÁLISE DE SERVIÇOS: *BLUEPRINT*

Conforme já descrito na metodologia desta tese, na etapa de análise dos serviços foi utilizado *blueprint* (ou o diagrama de serviços, segundo Zeithaml, 2003, p. 197). Esta ferramenta é um mapa do sistema do serviço, que o decompõe em uma representação gráfica dos passos e tarefas do processo, no tempo e espaço da interação. A intenção em utilizar este instrumento foi esclarecer quais são as funções necessárias a serem desempenhadas para o andamento do serviço e quem as realiza. Em posse destes dados, é possível analisar como a forma de realização destas ações podem refletir sobre a percepção do senso de pertencimento e solidão do usuário idoso. A seguir constam:

- a) Os cinco *blueprints* dos serviços analisados;
- b) Considerações individuais sobre cada serviço;
- c) Análise geral dos resultados gerados pelo uso desta ferramenta.

2.1. Serviço de ginástica para idosos oferecido por uma parceria entre um banco e um shopping

BLUEPRINT DO SERVIÇO DE GINÁSTICA PARA IDOSOS	
EVIDÊNCIA FÍSICA	<ul style="list-style-type: none"> - PARTE INTERNA DO SHOPPING; - PORTA DE SAÍDA DE ANTES DO HORÁRIO DE ABERTURA; - PARTE EXTERNA DO SHOPPING.
	<ul style="list-style-type: none"> - COLCHÃO; - BASTÃO; - APARELHO DE SOM; - LIVRO DE PRESENÇA
CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> - PARTE INTERNA DO SHOPPING
	<ul style="list-style-type: none"> - PORTA LATERAL DE ANTES DO HORÁRIO DE ABERTURA DO SHOPPING
	<ul style="list-style-type: none"> - OUTROS ALUNOS; - FACHADA DO SHOPPING; - PORTARIA DO SHOPPING.
LINHA DE FRENTE	<ul style="list-style-type: none"> - ENCONTRA COLEGAS NA ENTRADA
	<ul style="list-style-type: none"> - CHEGA A GINÁSTICA PELA MANHÃ
	<ul style="list-style-type: none"> - VAI EMBORA DO SHOPPING
	<ul style="list-style-type: none"> - FAZ A INSCRIÇÃO; APRESENTA ATESTADO MÉDICO; RECEBE A CARTERINHA; RECEBE A CAMISA DE ALUNO.
	<ul style="list-style-type: none"> - É INFORMADO SOBRE O SERVIÇO PELO SAC DO SHOPPING
LINHA DE RETAGUARDA	<ul style="list-style-type: none"> - ENTREGA A CAMISA AOS IDOSOS JÁ PARTICIPANTES
	<ul style="list-style-type: none"> - DIVULGA O SERVIÇO NO SITE; COLOCA A PROPAGANDA NO JORNAL; VIABILIZA A CHEGADA DA CAMISA AOS IDOSOS JÁ PARTICIPANTES.
PROCESSO DE APOIO	<ul style="list-style-type: none"> - FORNECE O MATERIAL DE DIVULGAÇÃO DO SERVIÇO
	<ul style="list-style-type: none"> - ARQUIVA OS DADOS DO ALUNO; - FORNECE A CARTERINHA; - FORNECE A CAMISA; - ARQUIVA O ATESTADO MÉDICO.

Figura 6: *blueprint* do serviço de ginástica para idosos

Este é um serviço no modelo oferecido e organizado por agente externo. Neste, os usuários não são idealizadores, nem projetam ou gerenciam o serviço. Ao fazer a matrícula, e estarem presentes nas aulas, participam sendo servidos em um perfil de usuário mais passivo que ativo. Seu grau de co-produção está ligado à interação entre os alunos e com o professor. Além de desdobramentos interpessoais. As diretrizes e projeto do serviço buscam atender esta demanda.

2.2. Grupo de Artesanato

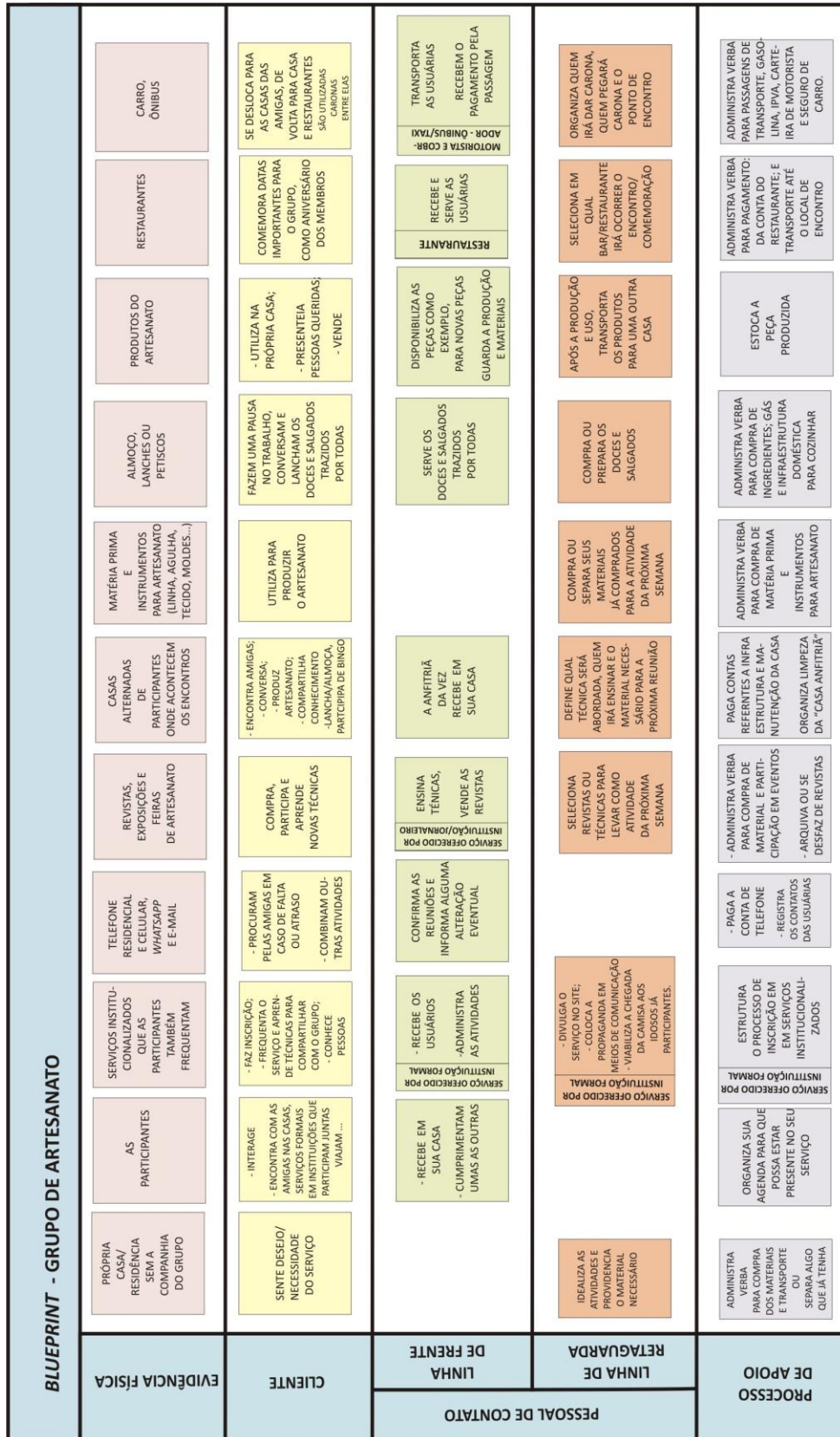


Figura 7: Blueprint do serviço de Artesanato

Através do *blueprint*, é possível identificar as usuárias ocupando posição de cliente, linha de frente, linha de retaguarda e processos de apoio (pela linearidade hierárquica do modelo). São assíduas, projetam, gerenciam atividades e administram processos de apoio, utilizando a infra-estrutura de suas casas (alternam suas casas como sede do serviço).

Diante de uma necessidade sentida e sem uma resposta formal que atendesse sua demanda da forma idealizada por elas, identificaram potencialidades próprias e da sua comunidade como itens constituintes de seu serviço.

2.3. Pião e purrinha na praça

BLUEPRINT - GRUPO DE PIÃO E PURRINHA NA PRAÇA									
EVIDÊNCIA FÍSICA	CASA/ RESIDÊNCIA SEM A COMPANHIA DO GRUPO	TELEFONE RESIDENCIAL/ TELEFONE CELULAR	OS PARTICIPANTES	A PRAÇA	PESSOAS QUE PASSAM NA PRAÇA E INTRAGEM COM O GRUPO	- BANCOS DA PRAÇA; - CHAFARIZ; - PETISCOS	- PIÃO; - PEDRAS (PURRINHA); - PIÃO ELETRÔNICO; - CAVALINHO ELETRÔNICO.	BAR	RUAS PRÓXIMAS/ VIZINHANÇA
	CLIENTE	SENTE DESEJO/ NECESSIDADE DO SERVIÇO	INTERAGE PROCURAM OS AMIGOS EM CASO DE FALTA OU ATRASO	ENCONTRA OS AMIGOS NA PRAÇA	PARTICIPA DO ENCONTRO DAS 17 HORAS AS 19 HORAS DE SEGUNDA A SÁBADO	É SIMPÁTICO AOS CURIOSOS E PERMITE E ENCO- RAJA A PARTICIPA- ÇÃO DELES NAS ATIVIDADES DO GRUPO	UTILIZAM BANCOS PARA SENTAR NO VERÃO, SE REUNEM PERTO DO CHAFARIZ COMPRAM PETISCOS	ASSISTEM, JOGAM E/OU ACOMPANHAM OS COMPANHEIROS CONVERSAM	EVENTUALMENTE DESOBROA O ENCONTRO BEBENDO OU COMENDO ALGO
LINHA DE DE FRENTE	PESSOAL DE CONTATO	EVENTUALMENTE, FAZEM CONTATO COM OS COMPANHEIROS, CONFIRMANDO OU CANCELANDO O ENCONTRO	CUMPRIMENTAM UNS AOS OUTROS NA PRAÇA OU CONFORME VÃO CHEGANDO, NO ENTORNO	DISTRIBUI OS PIÕES E AS PEÇAS PARA PURRINHA; RECEPCIONAM UNS AOS OUTROS	EMPRESTA PIÕES E AS PEÇAS PARA PURRINHA PARA EVENTUAIS PARTICIPANTES EXTERNOS	LOCALIZA OS USUÁRIOS NO LOCAL MAIS APROPRIADO VENDE OS PETISCOS VENDEDORES	DISTRIBUI OS PIÕES E AS PEÇAS DE PURRINHA PARA OS PARTICIPANTES; E RECOLHE E GUARDA NO FIM DA ATIVIDADE	BAR RECEBE E SERVE AOS USUÁRIOS	
		IDEALIZA AS ATIVIDADES E PROVIDENCIA O MATERIAL TANGÍVEL PARA O SERVIÇO (PIÃO, PEDRAS PARA PURRINHA...)	DIVULGA O SERVIÇO, ATRAVÉS DE SUA VISIBILIDADE NO ESPAÇO PÚBLICO	IDENTIFICA O CHAFARIZ PARA REFRESCAR O AMBIENTE PREPARA OS PETISCOS VENDEDORES	TRANSPORTA ENTRE AS CASAS E A PRAÇA	SELECIONA O BAR	CONSERVA E MANTÉM A VIZINHANÇA E AS RUAS (LIMPEZA, SEGURANÇA, ILUMINAÇÃO...)		
DE APOIO		-ADMINISTRA VERBA PARA COMPRAR DOS MATERIAIS (PIÃO, PEDRAS PARA PURRINHA...) -SEPARA ALGO QUE JÁ TENHA	PAGA A CONTA DE TELEFONE	ORGANIZA SUA AGENDA PARA QUE POSSA ESTAR PRESENTE NO SEU SERVIÇO	FORNECE O MATERIAL TANGÍVEL PARA O SERVIÇO (PIÃO, PEDRAS - PURRINHA...)	CONSERVA E MANTÉM GESTÃO PÚBLICA ORGANIZA A PRO- DUÇÃO DE PETISCOS VENDEDORES	DISPONIBILIZA VERBA PARA A AQUISIÇÃO COMPRAS E ESTOCA	FORNECE QUANTIA EM DINHEIRO PARA AS DESPESAS (COMES E BEBES)	CONSERVA E MANTÉM A VIZINHANÇA E AS RUAS (LIMPEZA, SEGURANÇA, ILUMINAÇÃO...)

Figura 8: blueprint do grupo de pião e purrinha na praça

Todos os membros do grupo são parte do serviço e estão altamente envolvidos com ele. Em um espaço público: a) mantêm e fortalecem o vínculo de amizade construído e com sua comunidade; b) transmitem seus conhecimentos através de um antigo jogo de sua infância - o pião; c) mantêm a tradição popular viva através do jogo de purrinha; e d) utilizam as referidas atividades como entretenimento.

Pela homogeneidade etária do grupo, compartilham vivências de momentos históricos e culturais (da “época deles”) com os companheiros.

São assíduos, respeitam horários, projetam atividades e administram os processos de apoio de seu grupo utilizando-se da infra-estrutura local em uma praça pública. Identificaram e se utilizam de aspectos como segurança, mobiliário, iluminação e oferta por petiscos já presentes no contexto da praça (itens constitutivos de seu serviço). Além de suas capacidades e conhecimentos próprios.

É possível identificar, através do *blueprint*, os participantes do serviço ocupando posição de cliente, linha de frente, linha de retaguarda e processos de apoio, devido à linearidade hierárquica do modelo. Porém os membros têm graus de atividade diferentes no serviço. Existe um senhor em especial que idealiza as atividades; outros que participam de decisões como horários, organização de eventos e localização do grupo na praça; e os que não tem participação ativa na gerência e projeto dos serviço - comportando-se como usuários de serviço oferecido por agente externo, em um papel mais passivo que ativo.

A partir de identificação de uma demanda por relações interpessoais, verificou-se nestes senhores a capacidade de extrair de seu contexto de vida os itens constitutivos necessários para o funcionamento de seu serviço, manejando-os de acordo com que idealizaram.

2.4. Clube de antigomobilistas - *Veteran car Club* - RJ

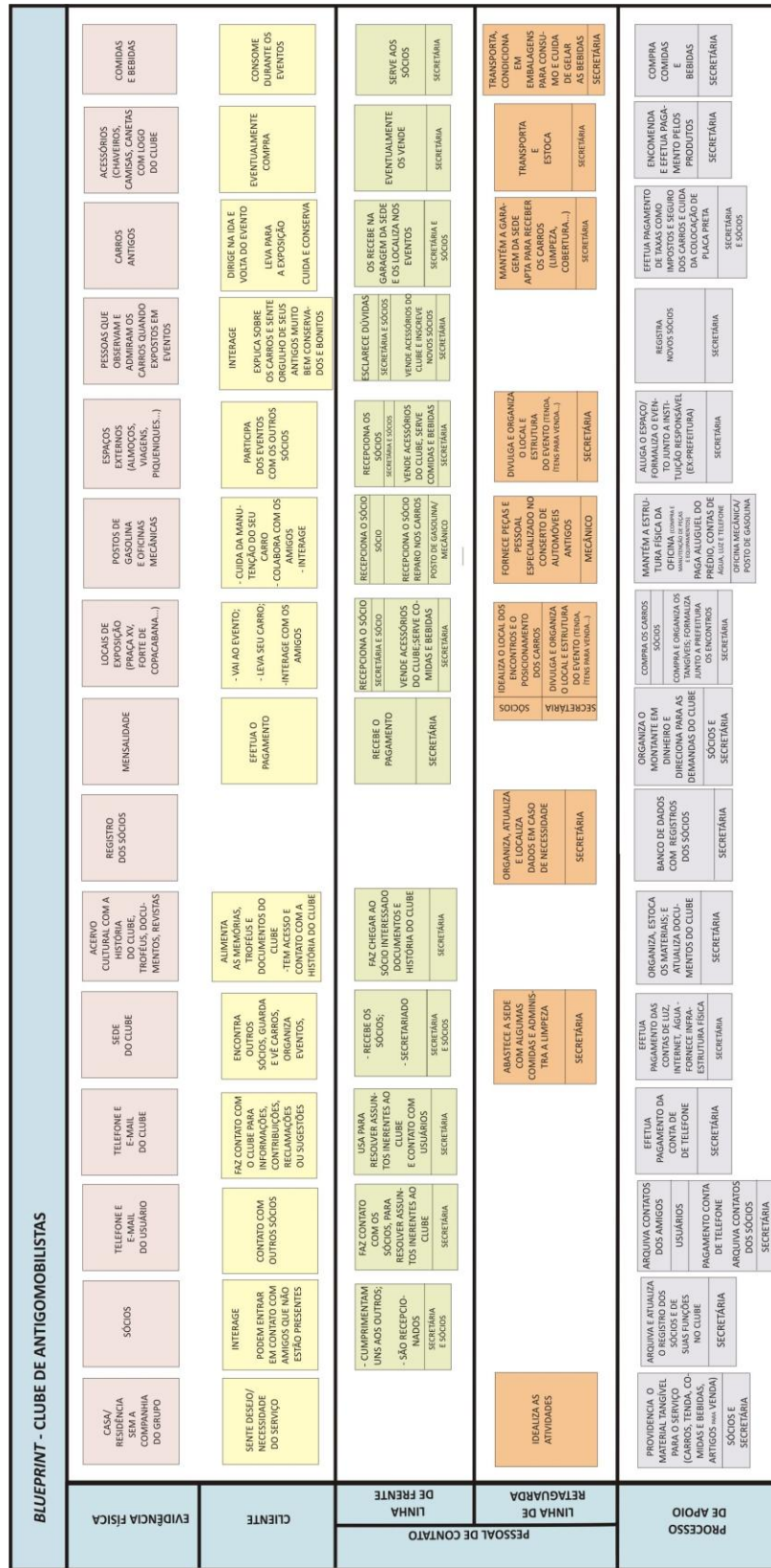


Figura 9: blueprint do clube de antigomobilistas

A identificação de uma paixão comum e demanda por relações sociais, fez com que estes senhores organizassem uma instituição formal. Mas também auto-organizada, já que o corpo da diretoria é composto por usuários do serviço. O que já não configura uma prestação de serviço realizada por agente externo.

São assíduos, respeitam horários, projetam atividades e administram os processos de apoio de seu grupo utilizando infra-estrutura própria e da cidade. Por vezes, até mesmo extrapolando este limite geográfico em atividades fora da cidade do Rio de Janeiro.

Identificaram e exploram, o potencial que têm acesso (dentro e fora da cidade do Rio de Janeiro) e o utilizam como itens constitutivos de seu serviço: a) parcerias com instituições privadas; b) segurança, mobiliário e limpeza, presentes no em áreas públicas da cidade; c) espaços privados como residências dos membros e estabelecimentos (como posto de gasolina e oficina mecânica); e d) suas capacidades e conhecimentos.

Com base na hierarquia existente:

- Alguns participantes ocupam posição de cliente/usuário, linha de frente, linha de retaguarda e processos de apoio (os que ocupam cargos de gerência formalmente - com maior grau de envolvimento - e os que são ativos em menor grau ou informalmente);
- Outros sócios que não participam do projeto ou gerência, atuando como usuários de serviço oferecido por agente externo.

2.5. Grupo amizade

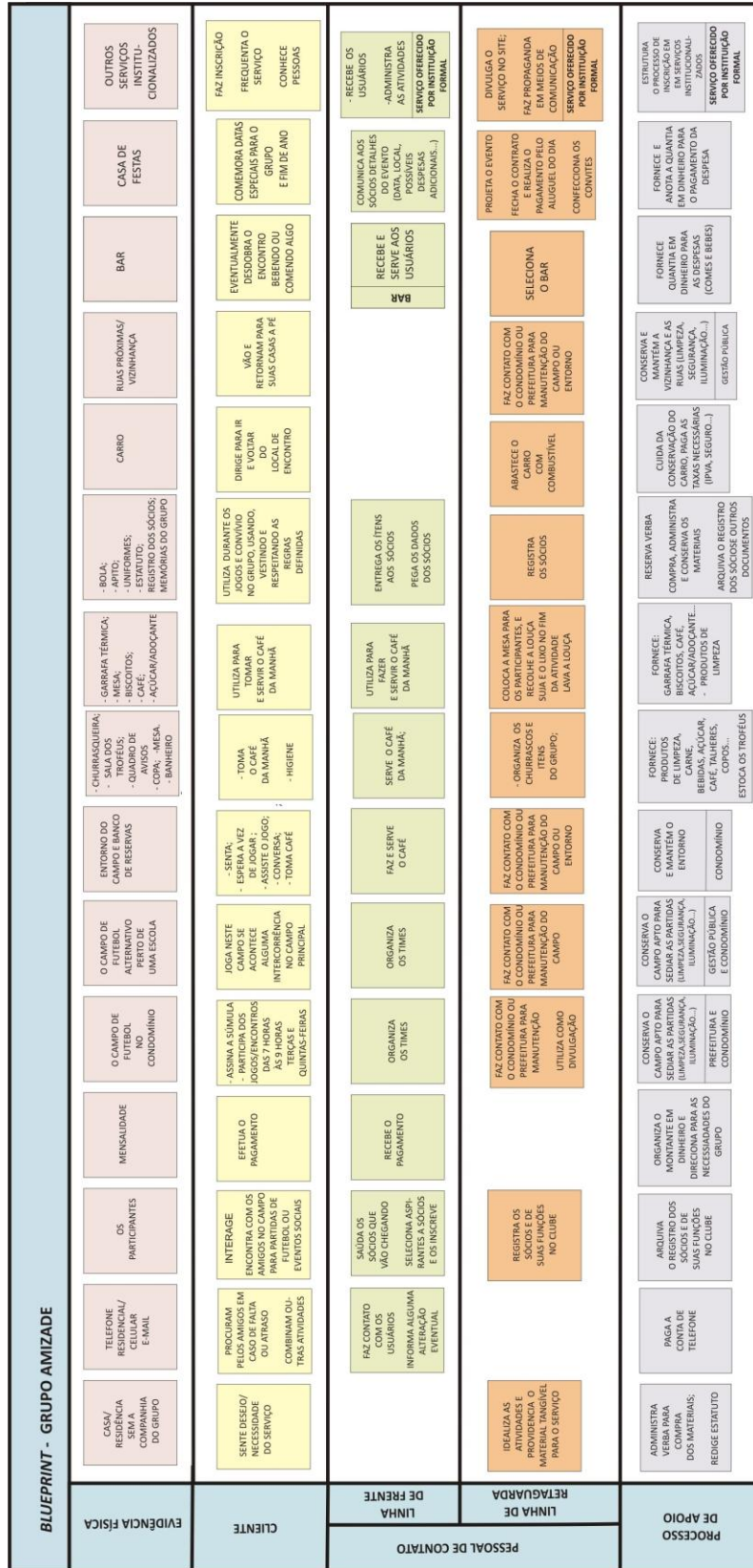


Figura 10: blueprint do Grupo Amizade

Estes senhores se organizaram com um objetivo de interação social, prática do futebol (uma paixão comum), entretenimento e manutenção de sua saúde. São assíduos, respeitam horários, projetam atividades e administram os processos de apoio de seu grupo utilizando-se da infra-estrutura da sua comunidade (mais especificamente seu bairro). Identificaram e utilizam seu próprio potencial e aspectos presentes no condomínio como itens constitutivos de seu serviço: segurança, mobiliário, iluminação, campo de futebol e entorno.

É possível identificar, através do *blueprint*, os participantes do serviço ocupando posição de cliente, linha de frente, linha de retaguarda e processos de apoio. Porém, por neste serviço existirem cargos definidos de direção e gerência, isso não acontece com todos os usuários no mesmo grau. Os envolvidos formalmente em cargos desempenham papel mais ativo, seguido pelos usuários que colaboram informalmente, até os que se encaixam em um modelo de usuário que é somente servido - e um papel mais passivo. Estes últimos se comportam como usuários de prestação de serviço oferecido por agente externo formalmente.

2.6. Considerações gerais sobre a contribuição do *blueprint*

A maior contribuição desta ferramenta foi a identificação e confirmação de um comportamento particular do usuário ativo de serviços auto-organizados: os desejos ou necessidades desta pessoa ou grupo são contemplados a partir da eficiência de suas próprias ações, soluções, decisões e implementações. Nesta tese, este usuário foi denominado como “*Usuário 3 em 1*” (1. Projeta; 2. Gerencia; e 3. presta o serviço - sendo servido por ele mesmo). Este pode ser encontrado na função de cliente, linha de frente, retaguarda e processo de apoio. O que tem relação com a postura ativa destes usuários¹⁰¹. São características inerentes ao *Usuário 3 em 1*:

- a) Grande responsabilidade (o serviço depende do usuário, que não tem a quem fazer queixas, pleitear soluções ou pedir orientações - senão a si mesmo);
- b) A presença de uma comunicação e diálogo interno (que pode ser até mesmo inconsciente). O processo de identificação de problemas e proposta de solução

¹⁰¹“Por serem os participantes ativos, as distinções entre os papéis de produtor e de usuário/consumidor se diluem” (MANZINI, 2008, p. 72).

(insatisfação - identificação do problema - geração de alternativas de solução - testes - implementação do conceito e funcionamento - *feedback* - possível *redesign*), de tão contínuo é quase único.

Quanto as diferentes modalidades de auto-organização observada nos serviços analisados nesta tese, **cabe definir o Usuário 3 em 1** na:

a) Auto-organização pura. Aqui, os membros têm os mesmos “poderes”. Os usuários não têm alguém que os tutele ou dê a palavra final de decisão. Neste modelo não se leva questões a alguém, que não seja a si próprio ou a pessoas com as mesmas possibilidades no grupo. É um formato onde todos os usuários são *3 em 1* (é o caso do serviço de artesanato);

b) Auto-organização heterogênea¹⁰². São serviços auto-organizados por parte de seus usuários - que além de se auto-servir, servem aos usuários passivos do serviço. Ou seja, este formato de serviço conta com usuários com comportamentos característicos dos dois modelos analisados nesta tese. É o caso dos serviços *Veteran Car Club* - RJ, Grupo Amizade e pião e purrinha na praça. Neste formato, em um mesmo serviço, membros podem ser observados se comportando como:

- *Usuários 3 em 1*, que se auto-servem e são ativos no projeto e gerência;
- Usuários que são servidos pelo serviço como no modelo oferecido por agente externo. Estes atuam em uma co-produção mais superficial, sem interferência no projeto e gerência do serviço;

Em serviços auto-organizados institucionalizados/formais/hierarquizados (*Veteran Car Club* - RJ e Grupo Amizade), alguns usuários compõem um corpo de diretoria ou são ativos sem cargo formal (apesar de existir diálogo aberto entre todos os usuários, e qualquer um deles poder escolher mudar sua posição ou postura no grupo¹⁰³). Estes serviços contam com uma diretoria central, com maior responsabilidade e ciência das reais possibilidades e funcionamento do serviço. Especificamente e somente sobre estes usuários, observa-se o mesmo comportamento auto-organizado ativo das usuárias do serviço de artesanato. Esta

¹⁰² O que conversa com o conceito de hetero-organização, encontrado em Sacomani Jr (2000).

¹⁰³ Podem passar a ocupar uma função mais ativa ou passiva no serviço. Diferentes arranjos de prestação de serviço auto-organizado constam no item 2.5. Modelos de serviço específicos que compõem o estudo multicaso desta tese: características e diferenças, da PARTE II desta tese.

parcela de usuários, que desempenha funções de projeto e gerência, constatou a presença de auto-organização em serviços institucionalizados e formais.

O *blueprint* demonstrou alguns usuários de serviço auto-organizado desempenhando papel semelhante a usuários de serviço oferecido por agente externo (quando em uma hetero-organização). Cabe lembrar que existe diferença entre estes dois tipos de usuário, pelas possibilidades que o serviço em que estão inseridos lhes oferece (o que está descrito no item 2.5. Modelos de serviço específicos que compõem o estudo multicaso desta tese: características e diferenças - PARTE II desta tese).

Em serviços auto-organizados informais, alguns membros também podem assumir maior protagonismo no serviço, em um papel mais ativo. Enquanto outros participam *orientados* por ele (sem envolvimento profundo no projeto e gerência da atividades). No serviço de pião e purrinha na praça esta dinâmica foi observada. E desta forma, foi constatada a presença da auto-organização heterogênea no formato informal e não institucionalizado.

Nos serviços auto-organizados, o *blueprint* confirmou instituições ou espaços públicos (agentes externos aos grupos) no papel de processo de apoio. Sem necessariamente ter consciência plena de fazer parte daqueles serviços (parcerias inconscientes). Comportam-se como itens constitutivos potenciais identificados pelos usuários em sua comunidade, como nos exemplos dos serviços:

- Pião e purrinha. A prefeitura do Rio de Janeiro é uma espécie de “parceira” deste serviço. Já que é responsável pela manutenção, iluminação, limpeza e segurança da sede do serviço: a praça e entorno;
- Artesanato. Este utiliza serviços oferecidos por agentes externos para complementar seu serviço e alimentá-lo com novas técnicas;
- Grupo Amizade. Diante da demanda por interação com outro gênero, identificada por alguns usuários, complementaram sua participação no serviço com a atividade de dança de salão da região.

Em serviço auto-organizado institucionalizado formal, a participação de pessoal contratado (como motoristas ou secretárias) foi verificada, viabilizando o funcionamento do serviço (na linha de frente, retaguarda e processos de apoio).

Porém, sem papel ativo de projetar. Mas, de efetivar questões práticas idealizadas pelos sócios ativos (também usuários) e atender sócios passivos. No caso do clube de antigomobilistas, uma secretária contratada (que não é usuária) aparece na linha de frente e apoio. O que pode ser explicado pela maioria ainda ser ativa profissionalmente e não ter tempo disponível para desempenhar estas funções.

Nos serviços oferecidos por agente externo, a análise se deu através do serviço de ginástica oferecido por uma parceria entre um *shopping* e um banco. Nesta, o *blueprint* demonstrou: a) os usuários somente o papel de cliente ou usuário, não participando no projeto ou e gerência do serviço; e b) a instituição prestadora do serviço atuando na linha de frente, retaguarda e processos de apoio. E os elementos tangíveis quando não providenciados pela instituição, eram pelo professor. O usuário é servido por terceiros, atuando em uma postura passiva no consumo do serviço, e não se “auto-serve”. Porém, estes usuários foram observados na posição de servir quando:

- a) Servem mutuamente aos companheiros da ginástica. Como a atividade também se baseia em relações interpessoais, faz parte do serviço a interação não somente a usuário-serviço, mas também a usuário-usuário;
- b) Em um processo de troca, servem a instituição como divulgação da sua marca, associando-a a imagem de responsabilidade social (chegam e saem do serviço utilizando a camisa do serviço).

Em serviços oferecidos por agente externo, não foram verificadas diferentes modalidades de participação por seus usuários. Não foi observada a dinâmica de alguns membros assumirem maior protagonismo no serviço, em um papel mais ativo e autônomo de projeto e gerência. Foi observado nesta direção, a eleição de um representante de turma. Porém, este não projeta ou dá a palavra final nas atividades. Ele trabalha orientado, continuando em uma função tutelada por um supervisor central (um professor, por exemplo). O papel que será desempenhado no serviço por este usuário é definido pelo prestador externo, que sugere e orienta algum tipo de interação, sem mobilidade de função. Ou seja, quem é usuário não pode “escolher candidatar-se” a “transformar-se” em gerente ou projetista do serviço. Esta função já é desempenhada pelo agente externo e não está em aberto.

Neste modelo, não foram verificadas parcerias inconscientes. Todos os atores do serviço que atuam como cliente, linha de frente, apoio e retaguarda têm consciência plena de sua função naquele serviço: tanto o *shopping*, quanto o banco ou os idosos (que divulgam o serviço com suas camisas e freqüentam o *shopping* logo que abre, por já estarem ali).

3. ANÁLISE DOS SERVIÇOS: TABELAS QUALITATIVAS, APLICAÇÃO DO MÉTODO DE INTERPRETAÇÃO DE SENTIDOS

De acordo com o objetivo principal deste estudo - **investigar como (e se) diferentes formas de participação em serviços (ativa ou passiva) podem influenciar o senso de pertencimento e sensação de solidão do usuário idoso, considerando a percepção do próprio usuário** - foi feita uma análise comparativa, que associou:

- a) Uma postura ativa ao comportamento de usuários de serviços auto-organizados;
- b) Uma postura passiva ao comportamento de usuários de serviços oferecidos por agente externo.

Assim, a aplicação do método de interpretação de sentidos, através da construção das tabelas de análise qualitativa, se deu mais especificamente como seguinte foco:

Analisar a auto-declaração e discurso dos sujeitos da pesquisa, utilizando filtros temáticos (a. senso de pertencimento; b. solidão; c. postura ativa; d. diferenças entre o serviço oferecido por agente externo e o auto-organizado projetado pelos usuários), para extrair idéias e confirmações que demonstrem, se - e como - a natureza de seu envolvimento em serviços auto-organizados ou oferecidos por agentes externos exerce influência (e qual seria esta) em sua percepção de senso de pertencimento e solidão.

Estes filtros temáticos foram nomeados nas tabelas como TEMÁTICA. Os trechos das falas e discurso dos sujeitos (nomeados na tabela como DEPOIMENTO), filtrados por estas temáticas, geram as IDEIAS, para conclusão do processo de interpretação e análise do discurso do usuário.

Neste método, a definição das temáticas da tabela pode se basear em diferentes critérios, como na ocorrência de determinadas palavras-chave na fala do

entrevistado. Porém, a definição destas temáticas nesta tese se baseou em hipóteses prévias (alinhadas com o tema desta tese, referencial teórico, objetivo e pergunta da pesquisa) posteriormente confirmadas, durante fase inicial do trabalho de campo. Esta confirmação se baseou na argumentação e motivações observadas das falas dos usuários, que foram orientados por perguntas com temas norteadores durante as conversas informais, depoimentos e entrevistas semi-estruturadas (descritos na metodologia desta tese).

Dentre outras informações, a auto-declaração (durante as entrevistas semi-estruturadas, depoimentos e conversas informais), permitiu extrair como os usuários idosos relacionavam a natureza de sua participação nos serviços com sua sensação de solidão e senso de pertencimento. Porém, uma particular e importante contribuição deste método no âmbito desta pesquisa foi o foco específico desta investigação dar-se sobre questões não facilmente auto-declaradas de forma direta por algumas pessoas. O que pode se explicado pelo caráter estigmatizante, que associa a sensação de solidão e demanda por pertencimento a idéia de fracasso, falha ou falta de habilidade social. Para tanto, houve a necessidade de realizar análises de trechos dos discursos (falas e depoimentos contextualizados e orientados por perguntas norteadoras alinhadas ao objetivo desta tese) dos sujeitos de pesquisa, gerando ideias principais, informações e confirmações (descritas no campo IDEIA, que é filtrado pelas TEMÁTICAS nas tabelas qualitativas). Ou seja, a opção em utilizar o método de interpretação de sentidos para este fim justifica-se para além da auto-declaração. Já que, através da interpretação e análise dos discursos dos sujeitos (transcritos e interpretados dentro de seu contexto), este método tornou possível extrair idéias e confirmações, transformando o implícito e subjetivo em explícito e objetivo.

Cabe trazer que a verificação não se baseou em um olhar externo sobre a situação problema. Alinhada a abordagem desta pesquisa - a percepção do usuário - esta verificação se deu com base em **como o usuário enxerga** que sua forma de sua participação em serviços incide sobre as referidas demandas interpessoais. Estas questões foram expressas através do método de interpretação de sentidos, a partir de análise de fragmentos de textos contextualizados (falas dos usuários idosos de serviços), que orientados por perguntas e temas norteadores (com auxílio das

técnicas de coleta de dados já descritas na metodologia deste trabalho), geraram interpretação e conclusões sobre como usuários percebiam a relação entre o tipo de sua participação no serviço e sua sensação de solidão e senso de pertencimento. Este método parte do entendimento de que a compreensão de um fenômeno social transcende a observação e descrição, dizendo respeito à interpretação de um fenômeno ou realidade, para assim estabelecer relações e conclusões.

A seguir, constam as tabelas qualitativas¹⁰⁴ dos cinco serviços analisados, orientados pelas seguintes categorias/temáticas: a) senso de pertencimento; b) solidão; c) postura ativa; d) entre o oferecido por agente externo e o auto-organizado projetado.

3.1. Serviço de ginástica para idosos oferecido por uma parceria entre um banco e um *shopping*

TEMÁTICA: SENSO DE PERTENCIMENTO

USUÁRIOS IDOSOS DE UM SERVIÇO DE GINÁSTICA PARA IDOSOS	SENSO DE PERTENCIMENTO
DEPOIMENTOS	IDÉIAS
“[...] As vezes tem uma aqui que o problema dela é maior do que o meu, aí a gente vai se consolando mais ‘né’? Aí depois, por exemplo, eu perdi meu filho que tava doente: pessoa nenhuma ta preparada ‘p’ra’ morte. Tem umas aí que perderam o filhos em desastre, é muito pior né? Dá mais um alento na gente. Ainda mais que uma tem uma religião, outra tem outra religião, aí fala de Deus...” (Maria Claudia, 81 anos).	<ul style="list-style-type: none"> • Alento, acolhimento; • Identificação com o perfil do grupo; • Deus, religião.
“Eu acho que sim porque pelo que as pessoas me	<ul style="list-style-type: none"> • Sentir-se querida;

¹⁰⁴ Utilizadas para a realização do método de interpretação de sentidos - descrito na metodologia deste trabalho.

<p>procuram eu sou uma pessoa querida” (Ana Rosa, 75 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovação de sua conduta pelo grupo.
<p>“Por exemplo, eu saía, mas não me preenchia tanto o quanto me preenche a ginástica”. (Ana Rosa, 75 anos).</p>	<p>Preenchimento psicológico relacionado a pertença no grupo.</p>
<p>“É por que é o convívio da minha idade também ‘né’? A pessoa jovem já tem outros né? Outro ritmo de vida. E aqui praticamente é uma família ‘né’? Aqui é uma família, quando uma ‘tá’ triste a outra já vai: “Você ta triste?”(risos) [...] Levei o tombo, foram na minha casa me visitar. Até o professor foi também. Tem aquela amizade, aquela consideração...”. (Maria Claudia, 81 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O contexto da atividade acompanha o conceito de família; • Identidade etária; • Cuidado; • Consideração; • Amizade.
<p>“É por que incentiva mais [...] Em casa não tem muito incentivo não.” (Antônio, 72 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • As pessoas/grupo como incentivo a atividade.
<p>Ao ser perguntada sobre o que mais sente falta no serviço: “Este ambiente! Da ginástica também”. (Maria Claudia, 81 anos).</p>	<p>O ambiente mais valorizado que a atividade central.</p>
<p>“Quando a gente falta, as pessoas ligam, perguntam por que a gente não veio: é tão bom sabe?” (Dulce, 70 anos).</p>	<p>Gosto por sentir a preocupação e cuidado dos companheiros.</p>

O contato social e as amizades geradas pela ginástica são valorizadas pelos idosos. Eles consideram que no convívio gerado lá, encontram amigos e alento para as magoas, tristezas e perdas pelas quais já passaram.

O fato de ser um serviço exclusivo para idosos não é um problema para eles. Na verdade, pareceu reunir pessoas com experiências de vida semelhantes a serem compartilhadas. Sentem-se inseridos e ligados a partir da identificação de interesses e contextos de vida semelhantes. Encontram outras pessoas que moram próximas, já passaram pelos mesmos momentos históricos, pela perda de filhos, proximidade da morte, algum tipo de decadência física, presença de doenças crônicas, necessidade de dieta e perda de cônjuge, por exemplo (alguns fazem até piada disso tudo).

A falta de companhia em casa e a necessidade de ocupar-se para não pensar em temas tristes do passado vivido também são causas de frequência na ginástica. O que motiva a formação de uma “segunda família” pelos componentes da atividade (que os liga - como relatado por muitos). Outra característica que ajuda a entender a atividade como uma segunda família é a confiança na amizade e a o compromisso estabelecido por alguns ali. Também existe um cuidado e preocupação entre os participantes em momentos de doença ou necessidade, baseados na construção de vínculos que extrapolam as dependências do *shopping*.

Apesar da proposta inicial do serviço ser uma aula de ginástica e muitos usuários declararem que foram procurar a atividade em busca de uma melhor condição de saúde física ou por recomendação médica, um grande número de alunos se matricula na aula de ginástica em busca de:

- Um ambiente onde encontrem sociabilidade e se sintam integrados;
- Um grupo de pessoas parecidas com eles no que diz respeito à época em que foram jovens e que partilhem experiências comuns (como aposentadoria, saída dos filhos de casa ou viuvez).

A atividade física é o elo institucional que os une e eles se sentem bem se exercitando, o que aumenta sua auto-estima e sensação de auto-cuidado. Porém, os vínculos criados nas turmas são igualmente ou mais valorizados pela maioria dos usuários.

A presença em uma atividade de grupo também foi verificada como forma de incentivo para a prática de exercícios físicos.

TEMÁTICA: SOLIDÃO

USUÁRIOS IDOSOS DE UM SERVIÇO DE GINÁSTICA PARA IDOSOS	SOLIDÃO
DEPOIMENTOS	IDÉIAS
<p>“Tenho um neto que mora comigo, mas ele sai eu ‘tô’ dormindo e chega eu já ‘tô’ deitada: moro praticamente sozinha [...]. As vezes saio, vou no mercado, na feira, fico andando... Compro uma coisa ‘p’ra’ não chegar cedo em casa: é muito ruim ficar sozinha em casa e não ter com quem conversar.” (Gilda, 79 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relações familiares insuficientes; • Falta de alguém para conversar; • Necessidade de “matar o tempo”.
<p>“A ginástica é um passatempo. Como eu te falei, eu moro sozinha, ‘né’? Aí, tomo meu café, venho, e já vai passando o tempo, depois vou no Guanabara.” (Gilda, 79 anos).</p>	<p>Busca por passatempo, preenchimento.</p>
<p>“Ah... De encontrar as pessoas... E agora eu já to sentindo falta da atividade também. Porque nosso corpo acostuma” (Dulce, 70 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sente falta da interação com pessoas; • Manutenção do corpo pela atividade física
<p>“[...] Pior coisa que existe na vida de uma pessoa é a solidão, a falta de amizade, a falta de companheirismo. (momento de silêncio, um pouco emocionada). Me lembro que quando meu filho casou, o último... Quando um vai... [...] Gente! O que que eu fiz da minha vida? Foram embora! Foi terrível! Depois eu fui acostumando, mas até hoje eu não acostumei” (descrevendo sua sensação como a de “um vazio enorme”). (Dulce, 70 anos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solidão; • Perda dos filhos por casamento; • Vazio; • Ir se acostumando; • Ruptura da rotina.
<p>”Meu marido é muito calado, quando ele ta vendo televisão você pode quebrar vidro na frente dele eu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de companhia em casa;

<p>ele não desliga: é terrível! Fica na televisão, e ele dorme muito por causa dos medicamentos. Aí eu fico sozinha. Aí eu fico assim: ‘Tenho que arrumar alguma coisa p’ra preencher este espaço’” (Dulce, 70 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • “Preenchimento de tempo”.
<p>“[...] os filhos casam, vai viver a vida deles. Muitas ficam viúvas. Gente, a solidão da pessoa que fica viúva!? Tenho pavor de pensar nisso. Tenho pavor! E sinceramente, eu vivo me preparando ‘p’ra’ isso. (momento de silêncio). [...] Porque eu não quero me sentir sozinha [...]“Meu trabalho na igreja católica é pensando nisso.” (Dulce, 70 anos).”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Saída dos filhos de casa; • Viuvez associada à solidão; • Medo, pavor de se sentir só; • Preparar-se para a situação futura; • Projetar o futuro, “profilaxia a solidão”; • Trabalho e religião como manutenção e garantia de uma rede social e amparo.
<p>“[...] Eu sinto falta da presença de alguém dentro de casa. Sinto falta de conversar, trocar idéia. Ficar em casa, mesmo tendo trabalho, mas sem ter uma pessoa para conversar é muito ruim.” (Gilda, 79 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mesmo a ocupação, quando desatrelada de pessoas ainda gera mal estar.
<p>“‘P’ra’ eles viver bem lá com a esposa dele. Aí eu finjo: “[...] tá tudo bem!”(Dulce, 70 anos).</p>	<p>Fingir não sentir falta para não ser inconveniente.</p>
<p>“A solidão é o pior castigo que uma pessoa pode ter. É um castigo muito forte, tanto que eu preencho ela saindo, comprando coisas. Televisão não é minha praia, eu leio muito, leio o jornal, livros de história e religião” (Gilda, 79 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Castigo muito forte; • Religião, compras e leitura como formas de fazer frente à solidão.
<p>“É uma coisa que eu me sentia muito triste sem vontade de fazer nada. Eu era capaz de sentar num lugar e ficar ali... Uma boa parte do tempo ali, sentada. Eu não sei nem pensando no que: tava a esmo”; (Carmem, 71 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tristeza; • Falta de rumo e de vontade.
<p>“A solidão é uma coisa que eu não quero ter na</p>	<p>Solidão associada a</p>

<p>minha vida!” [...] Pior doença que existe.” (Dulce, 70 anos).</p>	<p>ideia de doença.</p>
<p>“A solidão é o começo de uma depressão, a solidão te leva a uma depressão. E a depressão te leva a vários problemas físicos de saúde, especialmente o câncer desperta. ‘Tô’ errada? 90% das pessoas que tem câncer despertou com a depressão” (Gabriela, 71 anos).</p>	<p>Solidão associada à depressão, problemas físicos (até mesmo câncer).</p>
<p>“Solidão é você se sentir só porque a família tem um gênio ruim, a família não preenche, as pessoas ficam doentes. Então se sente só... É a falta de amor que você sente.” (Ana Rosa, 75 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de uma boa relação com a família; • Perda de entes queridos; • Falta de amor.
<p>“Solidão é muito triste. Muito triste mesmo. Ainda mais quando a gente vai ficando mais idosa, a solidão é muito triste. Tem que ter sempre uma pessoa do lado ‘p’ra’ conversar, distrair, passear também.” (Maria Cláudia, 81 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Associação da solidão com o envelhecimento; • Tristeza; • Necessidade do contato com pessoas.
<p>“Solidão, solidão eu não tenho muito não porque eu ‘tô’ sempre lendo a Bíblia: eu não tenho solidão não...” (Antonio, 72 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ausência de solidão; • Leitura e religião como forma de preenchimento e fazer frente à solidão.
<p>Pesquisadora: Em algum momento do seu dia se sente sozinho?</p> <p>Maria Cláudia: As vezes, as pessoas que se foram né? Sente falta...</p> <p>Pesquisadora: Então a senhora acha que sentia mais solidão antes do serviço? Ele ajuda?</p> <p>Maria Cláudia: Ele ajuda! Ajuda muito!</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de pessoas específicas (não o puro conviver); • O conviver com pessoas inicialmente desconhecidas (na falta das específicas) trás alívio; • Potencialização do acessível diante do idealizado e não mais possível.
<p>“A terceira idade, ela é sozinha, você pode reparar, como as ruas tão cheias de gente da terceira idade. Elas buscam conversar com alguém [...] (Dulce, 70</p>	<p>Consciência de demandas da pessoa idosa por relações sociais.</p>

anos).	
<p>“Pesquisadora: Em algum momento do seu dia se sente sozinha?</p> <p>Ana Rosa: Não. (com a cabeça)</p> <p>Pesquisadora: Antes de participar do serviço, se sentia sozinho?</p> <p>Ana Rosa: Um pouco.</p> <p>Pesquisadora: Como é que era isso?</p> <p>Ana Rosa: Ficava chateada. Porque não tinha nada p’ra fazer. Fazia as coisas normais do dia e não tinha nada ‘p’ra’ fazer.</p> <p>Pesquisadora: Então a ginástica preenche p’ra você?</p> <p>Ana Rosa: Ah... Muito!”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atividade como preenchimento psicológico e social; • Atividade formal como diferencial positivo, melhorando qualidade de vida do usuário.
<p>“As vezes é problema ‘né’? A gente não tem nada p’ra fazer, não gosto de ver televisão. Aqui até que foi bom...” (Antônio, 72 anos).</p>	<p>Alternativa de ocupação diante das atividades do âmbito doméstico e privado.</p>
<p>Pesquisadora: Em algum momento do seu dia se sente sozinha?</p> <p>Carmem: Agora não!</p> <p>Pesquisadora: Agora não? E quando que a senhora se sentia sozinha?</p> <p>Carmem: Quando eu fiquei... Quando eu perdi meu marido eu me senti muito só.</p> <p>Pesquisadora: Teve alguma influência p’ra senhora, diminuiu a sua solidão a sua entrada p’ra ginástica?</p> <p>Carmem: Diminuiu muito mais.</p> <p>Pesquisadora: Então a senhora poderia dizer que se sentiu sozinha, entrou na ginástica e melhorou um</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solidão associada à perda de cônjuge; • Atividade formal como diferencial positivo, melhorando qualidade de vida do usuário.

<p>pouco?</p> <p>Carmem: Acho que foi tudo p'ra mim!"</p>	
---	--

Em geral - de acordo com os depoimentos - os idosos participantes do serviço têm relações familiares boas, mas insuficientes para suas demandas. Muitos idosos ali se sentem sozinhos, mesmo em situação de co-residência com familiares. Foram observados casos em que a questão da solidão guardava relação a déficits relacionais na esfera familiar:

a) Uma senhora entrevistada relata lavar e passar toda a roupa de três filhos e de suas mulheres para garantir o contato com os filhos: “Faço questão! ‘Pr’a’ ter uma ligação” (Dulce, 70 anos);

b) Um senhor entrevistado não se diz solitário, mas declarou procurar sair de casa o dia inteiro por, “as vezes, não ter o que fazer”. É possível que este senhor possa até ter momentos de solidão, mas em menor intensidade que os outros idosos entrevistados: pelos fortes, sólidos e constantes laços familiares presentes em seu contexto (casado, mantém contato com os irmãos, mora também com a filha, frequenta uma igreja e tem um cachorro).

Ao definir o que é solidão para cada um deles, alguns entrevistados falaram na primeira pessoa do singular, quase como que relatando uma experiência pessoal. A estratégia da leitura, manutenção da espiritualidade e as compras são frequentemente usadas para fazer frente à questão da solidão no contexto destes idosos. A solidão aqui é associada ao: a) envelhecimento; b) doenças; e c) falta de amor ou de uma relação satisfatória com a família. Também foi associada a algo triste ou a uma espécie de “castigo cruel”. Uma das soluções apresentadas por eles para a solidão na velhice foi ter alguém por perto disposto a passear ou conversar.

Estas pessoas sentem a falta de alguém para conversar e/ou de preencher seu tempo, ocupando suas rotinas com atividades que solucionem esta lacuna. Foi verificada entre estes idosos a realização de atividades como estratégias para resolver ou prevenir problemas relativos solidão em suas vidas: ir ao comércio, *shopping* ou supermercado; cinema; praia; puxar assunto com as pessoas na rua;

portão para ver carros passarem; visitas à casa de parentes; telefone; televisão, através de novelas e programa de esportes (este último mais assistido por homens). Porém, existem queixas de que os programas transmitidos estão tristes, muito pesados ou violentos; rádio; ouvir música; tarefas domésticas; cozinhar; costurar, crochê, tricô; cuidado com os netos; leitura; contato com animais de estimação; religião e grupo de oração; e trabalho.

Porém, a utilização destas estratégias não substitui a frequência na ginástica (também identificada como estratégia de enfrentamento para questão da solidão). A atividade é motivada pela unidade de turma e laços construídos, gerando um preenchimento de vida e manutenção de vínculos e relações sociais.

Foi encontrado um caso em que quem utilizou a ginástica como estratégia para alívio da solidão foi a nora de uma senhora: “É que ela me achava assim meio... O convívio assim, meio triste. Então ela me botou aqui ‘p’ra’ mim ficar mais animada” (Maria Claudia, 81 anos). Outra característica forte encontrada em alguns depoimentos foi a consciência de alguns idosos em “antecipar-se” a solidão por medo de senti-la, criando medidas profiláticas a ela ou se preparando para sua chegada.

Todos os entrevistados foram enfáticos em dizer que sua rede social aumentou e a qualidade e quantidade das suas relações sociais mudou para melhor, a partir da frequência no serviço. Criaram uma rede de contato: têm mais amigos, saem mais e conversam mais (mesmo que seja por telefone). Alguns relatam o ambiente da ginástica como de uma família e dizem ter encontrado amigos reais (de verdade - mais que somente colegas ou conhecidos). A ginástica facilita este contato, colocando todos eles para conviver por uma hora de duas a três vezes por semana. O que abre espaço para desdobramentos pessoais.

Embora para alguns alunos/usuários, os colegas, professores e monitores sejam considerados como uma família, os entrevistados (quase em sua totalidade) descreveram não extrapolar os laços desenvolvidos no serviço para a esfera do lar (embora existam casos de amizades profundas desenvolvidas lá).

TEMÁTICA: POSTURA ATIVA NO SERVIÇO

<p>USUÁRIOS IDOSOS DE UM SERVIÇO DE GINÁSTICA PARA IDOSOS</p>	<p>POSTURA ATIVA</p>
<p>DEPOIMENTOS</p>	<p>IDÉIAS</p>
<p>“[...] Tem que procurar outro (serviço). Parado não pode ficar não. Ficar parada envelhece mais rápido. Você vê a pessoa que se aposenta, fica em casa e não faz nada, ele não dura 3, 4 anos, morre. É complicado!” (Ana Rosa, 75 anos).</p>	<p>Associação da falta de atividades com uma “morte antecipada”</p>
<p>“Não ‘tô’ fazendo porque ‘tô’ operada: venho para sair e ver as colegas também” (Gilda, 79 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Utilização da ginástica como forma de socialização e manutenção das relações sociais; • Mesmo sem a atividade central, a frequência no serviço continua; • Frequência.
<p>“Eu nunca sentei, só uma vez que eu tava com depressão... Venho com gripe, venho com pressão alta... Hoje mesmo ‘tô’ desarranjada, já fui três vezes e ‘tô’ aqui! E você vai ver que não vou precisar ir (risos)” (usuária do serviço durante conversa informal).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Associação da participação a um bem estar mental e físico; • Mesmo sem a atividade central, a frequência no serviço continua; • Não deixa de frequentar por não estar em condições ideais.
<p>“Só não posso ficar assim pensando. Sempre procurando uma ocupação ‘p’ra’ fazer” (Maria Claudia, 81 anos).</p>	<p>A ação como forma de distrair-se de seus pensamentos.</p>
<p>“Eu me vejo velha sabe quando? Quando eu me olho no espelho! (risos)”. (Ana Rosa, 75 anos).</p>	<p>Atividade, capacidade e potencial opostos a um</p>

	estereótipo negativo associado à velhice.
--	---

Existe uma associação consciente do bem estar físico ao bem estar mental. E isso é relacionado à frequência na atividade - que faz os idosos se sentirem capazes, ativos, “espertos”, alegres e inseridos.

A ginástica é (também) utilizada como forma de socialização e manutenção das relações sociais. Porém, seus usuários também valorizam a atividade física, principalmente pelos benefícios que já constataram em suas vidas (como parar de sentir dores ou ter mais disposição ou condicionamento físico).

Alguns estão no serviço em uma medida consciente e profilática da solidão, (imaginam que chegará o momento em que se sentirão sozinhos de forma negativa pela morte de amigos, parentes e cônjuges ou saída dos filhos de casa). E projetam (buscando construir) uma rede social de apoio, para fazer com que esta não seja uma experiência negativa.

TEMÁTICA: ENTRE O OFERECIDO POR AGENTE EXTERNO E O AUTO-ORGANIZADO PROJETADO - A PERCEPÇÃO DOS MEMBROS DO GRUPO

De acordo com a organização desta análise, deveria constar aqui a tabela de análise qualitativa com a temática *Entre o oferecido por agente externo e ao auto-organizado projetado - a percepção dos membros do grupo*. Porém, não foi possível construir tal tabela pelo grupo de pessoas que compõe este serviço não ter oferecido uma percepção comparativa (nem imaginada ou subjetiva) sobre atividades auto-organizadas.

Para os usuários que só tem contato com o modelo de prestação oferecido por agente externo, é muito abstrato pedir que se posicionem frente a um modelo sem definição específica e que não conhecem. Poderiam ser gerados indicativos fantasiosos e sem validade.

Ao passo que foi possível perguntar aos usuários de modelo auto-organizado como se posicionam em relação ao modelo de prestação de serviço oferecido por agente externo. Por este ser mais amplamente divulgado e conhecido.

Sobre modelos de prestação de serviços, o que foi verificado ali (baseado no discurso e atitude deles) foi uma preferência da maioria em participar de serviços exclusivos para idosos.

3.2. Grupo de Artesanato

TEMÁTICA: SENSO DE PERTENCIMENTO

USUÁRIOS IDOSOS DE SERVIÇOS AUTO ORGANIZADOS	SENSO DE PERTENCIMENTO
DEPOIMENTOS	IDÉIAS
<p>“Encontros que temos de 15 em 15 dias para fazer artesanato”. (Vilma, 70 anos). [...]</p> <p>“É aquilo mesmo, o encontro com elas, aquele trabalho que nós temos.” (Vilma, 70 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Continuidade; • Assiduidade; • Realização de atividade específica; • O encontro;
<p>“Saber que posso contar com o grupo, quando preciso, e conhecer novas pessoas.” (Marília, 71 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vínculo com pessoas confiáveis; • Consciência e segurança em uma rede social; • Projetar uma segurança para o futuro.
<p>“O relacionamento com as pessoas e a troca de conhecimento.” (Rosa, 61 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relacionamento, convivência; • Intercâmbio de conhecimento.
<p>“A melhor parte é você fazer parte de um grupo, você não vai se sentir sozinha nunca!”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca sentir-se só.
<p>“Eu acho que é pela amizade. [...] É a</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio;

<p>amizade delas, comigo, mesmo... [...] É! Porque tem médico, tem que ir, a outra vai...” (Ana Carolina, 61 anos);</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Companhia; • Segurança; • Amizade.
<p>“Tem a união, que não sou muito artesanal, sou meio ruinzinha (risos). E aprender! Elas me incentivarem: ‘Vai conseguir, vai conseguir!’ Me ajudar e me cobrar, quando eu não faço”. (Marília, 71 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A atividade que realizam; • Incentivo; • Ajuda; • Aprendizado.
<p>“P’ra mim é integração entre pessoas. Algumas tem a vida parecida com a minha, um tratamento quase igual, mais parecido ‘né?’ E mesmo que tenha diferença, a gente vai aprendendo ‘né?’ Vai aceitando... [...] Com a diferença você vê que você não é tão certa.” (Marília, 71 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Integração; • Pessoas parecidas; • Aprendizado através da convivência.
<p>“Nós nos escolhemos, pronto: nós nos escolhemos!” (Ana Carolina, 61 anos).</p>	<p>Escolha.</p>
<p>“Nós três somos viúvas. Então tem mais disponibilidade de fazer alguma coisa fora da casa, da família”. (Marília, 71 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Momentos de vida semelhantes; • Pontos comuns; • Companhia.
<p>“Ah... Todo mundo acha muito bom: ‘Ah, que legal...’ Ter uma ocupação né? [...] Ah... Eu gosto. (Vilma, 70 anos);</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovação social; • Ter uma ocupação.
<p>“Ah sinto! (fala em relação ao orgulho) Ainda mais na minha idade, sozinha. Sinto! Faz a diferença.” (Ana Carolina, 61 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Superação; • Impacto positivo.
<p>“O compromisso é só da gente estar juntas. Não é um compromisso: ‘tem que ir!’” (Sandra, 68 anos, falando sobre o grupo delas).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Convivência como forma de compromisso: estar disponível; • Estar presente como uma regra de convivência; • Trocas (se você recebe companhia e apoio, também deve fazer pelo outro); • Doação; • Reciprocidade.

<p>“[...] Tendo artesanato ou não, a gente se encontra. Tem vezes que a gente se encontra e ninguém faz nada. Só vai mesmo p sentar, conversar...” (Vilma, 70 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A atividade não é o único ponto agregador; • As relações interpessoais como coesão do grupo;
<p>“Primeiro aniversário dela logo após a morte [...] queria ir não, a gente é que ficou...” (Sílvia, 62 anos, falando da morte do marido de uma das participantes).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivo e apoio; • Inserção social.
<p>“[...] eu acredito que a amizade é isso ‘né’? É uma cuidar da outra, ‘tá’ disponível, pelo menos um telefonema... E aí, é por isso que a gente sente falta uma da outra.” (Sílvia, 62 anos);</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estar disponível; • Amizade e cuidado; • Rede de colaboração, confiança e apoio.
<p>“Elas (as amigas do grupo) é que seguraram a minha barra!” (Ana Carolina, 61 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consciência e gratidão a uma rede de contatos confiável.
<p>“Me sinto agregada, recolhida ao grupo, acolhida no grupo. E a união que tem né?” (Marília, 71 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acolhimento e união; • Segurança no grupo.
<p>“[...] Antes eu já fazia artesanato sozinha. Agora tenho com quem dividir as minhas idéias. [...] O grupo se reunindo com frequência na casa de um dos membros, eu ‘tô’ sempre socializando.” (Sandra, 68 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compartilhamento de interesses; • Manutenção de vida social.
<p>“Na informática eu teria, que eu tava querendo. Ginástica eu sou meio preguiçosa, [...] elas dão força”. (Marília, 71 anos). (Sobre a influencia do grupo na entrada em atividades oferecidas por agente externo)</p> <p>“[...] Porque eu não faço nada sozinha. Eu não vou em lugar nenhum sozinha, sem amiga. [...] Tem que ter amiga”. (Ana Carolina, 61 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O grupo como habilitador; • A presença e companhia das amigas como incentivo ou agente condicionante a realização de atividades de interesse.

Foi possível separar a análise desta tabela em três pontos gerais:

a) Mesmos interesses formam uma comunidade

A força agregadora que as mantém vinculadas e unidas são os interesses comuns e compartilhados. Apesar de quase todas morarem no mesmo bairro, a proximidade geográfica não foi o que as uniu. Esta teve função norteadora, quando facilitou a frequência em serviços próximos as suas casas. A proximidade geográfica - sem interesses comuns e identificação - não foi o que trouxe a elas desenvolvimento de vínculos:

É! Dois anos aqui. Eu conheço essa vizinha do lado aqui, mas nunca fui a casa dela. Conheço duas vizinhas aí de frente, também. Uma, fui a casa porque ela queria vender a casa e a gente foi ver a casa porque o irmão dele queria ver. (Sandra, 68 anos).

Houve ali uma identificação - de gênero, valores, forma de pensar e se comportar, semelhanças, vontades, e interesses - que, a partir de uma escolha e compromisso, culminou na formação deste serviço auto-organizado.

Neste âmbito, a diferença entre os serviços que participam - o grupo formado por elas e os oferecidos por agente externo - é nestes últimos existir uma mistura de pessoas sem uma identidade que combine (necessariamente) com a forma de pensamento delas (com divergências na forma de agir, princípios, valores, educação...). Elas foram apresentadas através de serviços que eram de interesse comum das participantes: o artesanato. E desdobraram relações interpessoais mais profundas (inclusive na esfera do privado), a partir do acordo conjunto quanto à forma de se relacionar tanto entre elas, quanto em relação à prática da atividade.

A unidade criada por elas tanto as une, como pode excluir possíveis agentes externos com princípios ou conduta diferenciada - com estas próprias pessoas deixando de frequentar e se desligando do grupo. Não é necessária intervenção: “A própria pessoa já vai saindo! [...] Acaba saindo.” (Sílvia, 62 anos); “Não se adapta ‘né’? Acha que é outra coisa e não é.” (Marília, 71 anos).

Elas têm estatutos internos (não explícitos ou formais) de como devem se comportar de forma a não perturbar a paz da rede relacional criada por elas: um bom senso. Procuram ser educadas, não abusar ou explorar as outras, com ações

como: respeitar o material da outra; dividir a conta do restaurante por igual; sempre colaborar levando as comidinhas para o lanche para não sobrecarregar a anfitriã nem as amigas; ou nunca deixar de ressarcir quem trás uma encomenda de algum aviamento.

b) A relação entre a construção e fortalecimentos de vínculos com ao apoio, confiança e compromisso

O ambiente doméstico - onde acontecem as reuniões deste grupo auto-organizado - tem um espaço diferente do que o oferecido por agente externo em instituições formais. É um espaço de intimidade, quase de honra: “[...] pra dentro da sua casa aquilo que for essencial. [...]” (Marília, 71 anos). Quando recebem e estão sendo recebidas no lar de alguém, permitem que seu espaço privado passe a ser compartilhado. O que requer confiança. Esta, por sua vez, aprofunda e fortalece os vínculos neste grupo, criando uma rede de apoio e compromisso: um forte diferencial positivo em relação aos serviços dos quais participam no modelo oferecido por agente externo.

Um das vantagens do serviço citadas pelas senhoras é a presença de um compromisso entre elas. Porém, este não se refere a regras formais, mas a uma relação de cuidado, participação, reciprocidade e entrega (doação de si). Regras inflexíveis são inclusive consideradas por elas como uma desvantagem do modelo oferecido por agente externo formalmente: “O compromisso é só da gente estar juntas. Não é um compromisso: ‘tem que ir!’” (Sandra, 68 anos, comparando os dois modelos de serviço).

As participantes apontam que cobranças e regras dos serviços formais são vinculadas a questões práticas (como número de faltas, apresentação de atestado médico e qualidade das atividades oferecidas). Enquanto em seu serviço, existe uma valorização da qualidade das relações humanas interpessoais, com maior espaço para espontaneidade. O que foi identificado também como diferencial positivo e motivador da origem deste serviço auto-organizado.

Sentem-se seguras a partir da confiança no cuidado, participação e apoio das amigas - não só em momentos de divertimento e aprendizado, como também em situações pessoais e difíceis (algumas relatam não vivenciar este tipo de relação com parentes ou família). As que já passaram por acontecimentos como doença e

viuvez percebem a atenção dedicada pelo grupo como algo que as ajudou e foi muito importante naquele momento. Ali são pessoas que frequentam as casas uma das outras há muitos anos e se importam com a condição da *amiga*, e não da colega de classe.

c) O orgulho pelo reconhecimento

Existe um sentimento de orgulho quando alguém sabe da existência do grupo e demonstra admiração por ele: uma espécie de aprovação social. Elas reconhecem - acima de tudo - o valor de pertencer a um grupo, não associando todas as vantagens geradas por esta participação ao seu caráter auto-organizado. Recomendam, inclusive a amigas externas ao grupo, a participação em grupos oferecidos por instituições formais - por entenderem que nem todos os usuários com demandas por interação social tem disponibilidade, capacidade ou vontade o suficiente para ser um usuário auto-organizador de serviços (*usuário 3 em 1*).

TEMÁTICA: SOLIDÃO

USUÁRIOS IDOSOS DE SERVIÇOS AUTO ORGANIZADOS	SOLIDÃO
DEPOIMENTOS	IDÉIAS
“A melhor coisa é você fazer parte de alguma coisa, principalmente de um grupo. Você não se sente sozinha nunca. Uma hora ou outra você vai encontrar com teu pessoal. É tipo assim, uma terapia em grupo!” (Sílvia, 62 anos)	<ul style="list-style-type: none"> • O “fazer parte” associado a não se sentir sozinho ou a uma “profilaxia da solidão”; • Percepção de segurança gerada pela pertença a uma rede social.
“Eu sou filha única... Então, sempre pouca gente. [...] Depois que meu marido morreu, meus filhos casaram, foi morar sozinho, eu já tava preparada p’ra ficar sozinha. Fui me preparando [...] aí casou um filho, depois casou outro, aí eu fiquei viúva, [...] a vida foi me levando [...]”	Presença de uma consciência e projeto de vida que inclua a questão da solidão e como lidar com ela de forma positiva.

(Marília, 71 anos).	
“Eu sinto sozinha, mas é um sozinho que não é sofrimento, entendeu? ‘Tô abandonada!’ (exemplifica). Todos saíram de perto de mim, é um sozinho, que não é abandono, uma tristeza. Tenho a falta do meu marido, lógico, quase 40 anos de casada! A palavra não sei nem se é abandono. (Marília, 71 anos).	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de um alguém específico; • Diminuição de convivência familiar sugere queda de satisfação nas relações pessoais.
“Menos sozinha né? [...] é um complemento né?” (Marília, 71 anos, sobre a participação no grupo auto-organizado).	Complemento para a demanda por interações pessoais.
“Acho que sim. Você tem companhia” (Ana Carolina, 61 anos, respondendo se fazer parte deste grupo faz ela se sentir menos sozinha)	Companhia.
“Me sentiria sozinha (Marília, 71 anos, imaginando a hipótese do grupo acabar).	Uma dicotomia grupo - solidão
“Aí eu ia fazer o quê? Ia fazer o que? (sobre a hipótese do grupo acabar)Aí, como eu sempre gostei de trabalhos manuais, sempre gostei... Não é de agora do grupo não...[...] Ia fazer em casa. Ia fazer em casa sozinha [...] Ia ficar chateada, ia ficar triste.”. (Vilma, 70 anos).	<ul style="list-style-type: none"> • Associação da realização da atividade sozinha a sentimento negativo (tristeza).
“Então ‘tô’ fazendo, eu faço cursos a parte sim. Não sou muito chegada a fazer assim... Eu até faço pela companhia. Tipo, ginástica e tudo. Porque a minha ginástica que eu gosto é uma ginástica mais forte, a ginástica que elas fazem lá é uma ginástica mais...” (Sílvia, 62 anos).	<ul style="list-style-type: none"> • Serviço formal institucionalizado específico para idosos considerados “fracos” em relação aos outros (parece que alguns idosos se sentem em condição de corresponder, caso fossem mais cobrados nas atividades); • Frequência no serviço formal institucionalizado justificando-se pela companhia.

<p>“A minha professora da memória falou assim: ‘Nossa Ana Amélia, tem tanto curso de graça lá na Tijuca, tanta coisa...’ Falei assim: ‘Pode ter! Mas eu não conheço ninguém lá, não vou a lugar nenhum! [...] Eu tenho que ir com alguém’”. (Ana Carolina, 61 anos).</p>	<p>Participação em atividades condicionada á companhia de amigas conhecidas (qualidade da relação). E não á companhia de qualquer pessoa.</p>
<p>“Se eu não tivesse sido convidada para este grupo, com certeza eu me sentiria muito só” (Sandra, 68 anos).</p>	<p>Uma dicotomia grupo-solidão.</p>
<p>“‘P’ra’ mim foi importante porque eu não conhecia ninguém”. (Sandra, 68 anos. Morava na Zona Sul da cidade e era nova moradora de Jacarepaguá).</p>	<p>Uma forma de conhecer pessoas.</p>

A prática da atividade - o artesanato - foi citada como motivação em participar e manter-se no grupo. Mas também foi muito valorizado o acesso a *uma* atividade e as relações sociais. “Ficar sozinha”, a partir de perda do cônjuge ou saída dos filhos de casa, também é elemento motivador a participação em um serviço. Incentivam não somente a participação ativa na construção de um grupo auto-organizado, como também a procura pela entrada formal em serviço institucionalizado:

A ONG eu comecei porque “tava” sozinha: fiquei viúva. Eu ajudava a tomar conta dos meus netos [...], mas aí foram crescendo e vai mudando a direção de educação dos netos, eu não fico calada... Então [...], comecei a preencher meu tempo. (Marília, 71 anos).

Porém, a segurança de ter a companhia de pessoas específicas em quem podem confiar em momentos difíceis parece trazer paz e é muito valorizada pelo grupo (já passaram por problemas onde receberam o apoio das amigas do grupo e isso as conforta).

O acesso e relação com estas pessoas confiáveis, assim como sua comunhão e acordo quanto à forma de agir, pensar e conviver é relacionado por elas ao desenho de seu serviço: a) auto-organizado; b) gerido por elas; e c) protegido pela esfera privada de suas casas e pela frequência de pessoas selecionadas. A

experiência do serviço se dar em um espaço privado e as implicações ou consequências disto podem ser entendidas como uma “ferramenta”, que facilita e aumenta a garantia de um requisito de projeto identificado por elas para seu serviço: não basear sua interação social no contato com pessoas inespecíficas, mas ter o foco no valor individual das pessoas. Esta medida tende a diminuir a probabilidade de falta de identificação entre as pessoas - característica observada por elas durante a frequência em serviços oferecidos por agentes externos em um modelo formal (em um espaço público, e não privado).

TEMÁTICA: POSTURA ATIVA NO SERVIÇO

USUÁRIOS IDOSOS DE SERVIÇOS AUTO ORGANIZADOS	POSTURA ATIVA
DEPOIMENTOS	IDÉIAS
“Ah é! Tem um limite, mas tem que ser espontâneo.” (Marília, 71 anos).	<ul style="list-style-type: none"> • Espontaneidade; • Limites; • Flexibilidade; • Participação; • Equilíbrio.
“[...] E é interessante porque esse grupo aqui não tem assim, um líder. Aqui tem líderes eventuais, eventuais... Conforme a ocasião, conforme o que vai fazer, cada um é líder. O dia que eu vou ensinar a fazer uma coisa, eu sou o líder. O dia que ela vai ensinar... [...]” (Sandra, 68 anos).	<ul style="list-style-type: none"> • Participação linear dos membros; • O conhecimento como definidor do papel desempenhado pelos membros no grupo; • Ensino e aprendizado; • Flexibilidade; • Ausência de lugares e cargos definidos.
“É, eu frequento outros cursos ‘p’ra’ aprender novidades, ‘p’ra’ trazer”. (Ana Carolina, 61 anos).	Frequência em cursos formais institucionalizados com objetivo de alimentar o grupo com novidades.
“A gente se reúne. Se você não gosta daquilo,	<ul style="list-style-type: none"> • Liberdade;

você não faz!” (Sandra, 68 anos).	<ul style="list-style-type: none"> • Gosto; • Escolha.
“Eu quis fazer por mim!” (Marília, 71 anos).	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa; • O querer; • O querer associado ao fazer; • Atitude reflexiva; • Não esperar dos outros.
“[...] Eu tenho muitos amigos jovens, eu saio muito, eu organizo festa. Inclusive eu tenho a minha igreja, que eu organizo festa”. (Sílvia, 62 anos.)	Postura ativa na vida como um todo. Não somente neste serviço específico do qual participa.

Todas desempenham no serviço os papéis de: a) projetista; b) gestora; e c) usuária. Não existem regras e cobranças explícitas. Devido à falta de hierarquia, ninguém ali está em posição de superioridade, que lhe permita fiscalizar ou cobrar algo da outra (pelo menos verbalmente). Ao passo que têm “o poder” de cobrar de si. Ou seja, não existirá alguém para lhe chamar atenção por seu comportamento e garantir uma pertença pacífica ali: isto dependerá de uma fiscalização reflexiva de cada uma: a partir de uma maturidade, e também empenho e vontade - com objetivo de manutenção e continuidade do serviço nos moldes que desenharam.

Cada uma, como parte do serviço, quando se cobra ou se polícia em alguma atitude, é cobrada em um processo interno, desempenhando dois papéis. É como quando um usuário queixa-se ao gestor de um serviço, com a diferença de que neste caso os dois personagens são a mesma pessoa - em um processo semelhante ao do pensamento, descrito no corpo teórico desta tese. Neste processo individual (profilático e solitário), muitas questões parecem ser resolvidas internamente, antes mesmo de extrapolarem o indivíduo, e se tornarem externas. Conhecem bem umas as outras, e já se comportam para evitar ao máximo o aparecimento de questões problemáticas ali. A existência e sobrevivência do grupo, interesse de todas, depende de uma boa convivência. E as participantes têm plena consciência disso.

Quando decidem organizar ao seu modo, estão tomando uma atitude oposta ao instituído e padronizado. Inclusive quando optam por criar regras, desconsiderá-

las ou flexibilizá-las. Isto diz respeito à escolha e liberdade presente no modelo auto-organizado - e não encontrada (nestes moldes) no modelo oferecido por agente externo. Esta foi uma vantagem apontada pelo grupo, além de ter sido uma motivação para a criação do serviço neste modelo.

A insatisfação com regras e posturas do serviço oferecido por agente externo, e a forma que com queriam desenvolver suas necessidades extrapolou o limite do formal. Quando insatisfeitas, elas poderiam ter se unido e procurado por outro serviço oferecido formalmente, que se encaixasse melhor ao que as agradava. E mesmo que este não fosse completamente o que esperavam, poderiam procurar a organização fazendo sugestões. Ou até mesmo aproveitar o que havia de bom nele e complementar de forma autônoma. As duas últimas posturas, inclusive poderiam configurar outras formas de organização daquele grupo específico, com a última em um modelo mais ativo.

Mas não foi o que aconteceu: elas identificaram nelas próprias a *expertise* necessária em relação à prática do artesanato, e decidiram criar suas próprias regras e não se submeter mais ao que não as satisfazia. Esta iniciativa foi influenciada fortemente por: a) encontro com as pessoas “certas” - com visão semelhante sobre o fazer artesanato, assim como um acordo quanto a forma de agir, pensar e conviver; b) identificação de pessoas que tivessem o conhecimento, a capacidade e a disponibilidade (de tempo e financeira) de estar nas reuniões; c) disponibilidade e autonomia de sediar as reuniões em casa; d) vontade de ensinar e aprender; e) sentirem-se seguras e capacitadas o suficiente para assumir as rédeas do que queriam: exatamente porque sabiam o que queriam; e) acreditar no seu potencial e ter coragem para propor e viver algo fora dos padrões vigentes; e f) ter como característica de suas personalidades um perfil mais ativo que passivo.

Elas comentam que em serviços formais institucionalizados costumam existir uma liderança com autoridade e poder de decisão quanto as prioridades do serviço, que nem sempre coincidem com os interesses dos usuários. Já a postura ativa do grupo, faz com que elas tenham definidas de forma consciente suas metas e intenções, se sintam capacitadas e definam suas prioridades, formatos e modelos de operação e gestão - sendo orientadas pelas necessidades percebidas por elas.

A postura ativa das usuárias deste serviço influencia no sentimento de pertença porque ao terem o “controle” e voz ativa no seu serviço (poder de escolha e decisão), o projetam de forma a conviver com pessoas com semelhanças ou complementaridades sentidas e percebidas pelo grupo. O que tende a aumentar o senso de pertencimento naquele ambiente.

TEMÁTICA: ENTRE O OFERECIDO POR AGENTE EXTERNO E O AUTO-ORGANIZADO PROJETADO - A PERCEPÇÃO DOS MEMBROS DO GRUPO

USUÁRIOS IDOSOS DE SERVIÇOS AUTO ORGANIZADOS	ENTRE O OFERECIDO POR AGENTE EXTERNO E AO AUTO-ORGANIZADO PROJETADO
DEPOIMENTOS	IDÉIAS
<p>“[...] O interesse houve. O problema é que as vezes, na igreja... Você não comanda a igreja. Você depende de outras pessoas e... Realmente não foi a frente porque não houve interesse da própria igreja”. (Sílvia, 62 anos, explicando a uma das participantes porque não foi à frente uma atividade que queriam fazer junto a uma igreja, apesar do interesse dos membros da instituição).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Não estar no comando, à frente ou participar das decisões; • A vontade do grupo institucionalizado nem sempre é traduzida nas decisões da liderança; • Escolhas para os usuários são definidas por externos.
<p>“[...] a ONG mudou a direção, virou política e religiosa, então nós saímos. Que a nossa intenção não era nada disso. [...] ficou muito dirigido para isso, porque no início não era isso, entendeu? [...] Ficaram tentando dirigir ‘p’ro’ caminho que eles queriam ‘né’?” (Marília, 71 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Serviço formal com capacidade integradora; • Uma valorização do serviço formal; • Falta de compatibilidade entre os objetivos das usuárias e do serviço formal; • Sentir-se manipulado e utilizado como massa de manobra.
<p>“Aqui existe calor humano e lá (se referindo ao serviço formal) não existe. [...] Não tem aquele compromisso [...]. Saiu dali, acabou! Aqui, a gente sai</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uma garantia de continuidade no auto-organizado; • Compromisso formal e regras dos grupos institucionalizados

<p>desta (reunião) e já marca outra” (Sílvia, 62 anos).</p>	<p>são considerados excessivos;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calor humano presente em grupo auto-organizado como vantagem.
<p>“A única diferença é que aqui existe calor humano, e essas outras coisas da prefeitura não existe. É uma coisa muito profissional, ninguém ali se importa com ninguém. Vão ali, faz o que tem que fazer e vão embora. (Sílvia, 62 anos);</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calor humano no grupo auto-organizado; • Grupos institucionalizados considerados como mais relacionados à realização de atividades específicas e menos ligados a desdobramentos interpessoais.
<p>“Aqui (se referindo ao serviço formal) é só aqui, naquela hora e só!” (Vilma, 70 anos).</p>	<p>Ausência ou pouco desdobramento ou profundidade interpessoal nos serviços institucionalizados formais.</p>
<p>“A gente faz amizade também! [...] Já tem uma que vai fazer aniversário no sábado e chamou todo mundo.” (comentário de participante sobre serviço oferecido por agente externo - institucionalizado - formal que participa);</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A presença de desdobramento de relações interpessoais em serviços formais oferecidos por agente externo; • Amizade e vínculos a partir de serviços formais oferecidos por agente externo.
<p>“Ah, não é igual! Não é igual de você freqüentar a casa, entendeu? Eu vou muito na casa de Vilma, na casa de Rosa, na casa de Eliane [...]” (Ana Carolina, 61 anos, comparando os dois modelos de prestação de serviço).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Auto-organizado não é a mesma coisa que serviço formal institucionalizado oferecidos por agente externo; • Auto-organizado sugerindo intimidade e confiança.
<p>“Porque [...] aqui (serviço oferecidos por agente externo - aula de informática) tem um programa, uma coordenadora, uma dirigente e um programa a ser seguido ‘né’? Mesma coisa lá com a psicóloga (se refere ao serviço de memorização que participa neste mesmo modelo de prestação). E o nosso não. O nosso é o momento da programação: “vamos fazer isso, aquilo...” Não tem assim uma direção. A direção é o que? É</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O oferecidos por agente externo, formal e institucionalizado com direção formal programada; • Caráter contingente do serviço auto-organizado; • Associação do auto-organizado a união, participação, inovação e troca; • Associação do auto-organizado a liberdade de escolha.

<p>a união, é a reunião, é participativo, é você saber das novidades e trazer...” (Marília, 71 anos).</p>	
<p>“Lá no curso de memória existe. Se faltar três vezes já era!” (Ana Carolina, 61 anos).</p>	<p>Regras rígidas. Pouca flexibilidade no oferecidos por agente externo, formal institucionalizado.</p>
<p>“Ah, mas eu acho que é diferente em tudo ‘né’? [...] Porque na ioga você não tem aquela amizade conforme a gente tem aqui. Você conhece pessoas, você brinca, você interage e tudo, mas saiu dali, acabou! Só aquele momento ali, só até amanhã, até a próxima terça...” (Sílvia, 62 anos).</p>	<p>Segurança na continuidade baseada na profundidade das relações pessoais do serviço auto-organizado como diferencial em relação ao formal institucionalizado oferecido por agente externo.</p>
<p>“A diferença... Bom, a diferença do grupo de lá é aquela de amizade antiga. Lá no Anil, são as amigas. Agora aqui (serviço oferecido por agente externo formal de ginástica e informática) e lá (aula de memorização), colegas. São colegas, é ali naquela hora: a diferença é essa. Fora Marília e Ana Amélia. (amigas que participam do mesmo serviço oferecido por agente externo formal em instituição, mas também do serviço auto-organizado de artesanato) [...]” (Vilma, 70 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No formal institucionalizado encontram colegas; • No auto-organizado encontram amigas.
<p>“Acabou! ‘Tchau, até amanhã’. Também não pode falar muito...” (Marília, 71 anos, sobre o serviço oferecido por agente externo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Regras rígidas. Pouca flexibilidade no oferecido por agente externo, formal e institucionalizado; • Percepção de uma falta de desdobramentos de relações interpessoais no oferecido por agente externo formal institucionalizado.
<p>“[...] Aqui não, ao contrário! Aqui a gente já sai dessa marcando a outra</p>	<p>Continuidade e segurança de</p>

<p>(reunião). Então fica aquela ansiedade de chegar na outra ‘p’ra’ gente se encontrar novamente.” (Sílvia, 62 anos).</p>	<p>novos encontros no modelo auto-organizado.</p>
<p>“[...] Aqui (se referindo ao serviço formal institucionalizado oferecido por agente externo) você vem só para aprender aquilo ali, mas você não pega amizade. Você pega assim, colega ‘né’? Não pega amigas. É muito difícil... Tem gente que tem facilidade de fazer amigo. Eu não tenho, nunca tive.” (Ana Carolina, 61 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formal institucionalizado oferecido por agente externo mais associado ao aprendizado do que as relações entre pessoas. • No formal institucionalizado oferecido por agente externo se tem colegas, enquanto no auto-organizado encontram amigas.
<p>“Ah, o nosso ‘né’? Porque a gente tem intimidade ‘né’?” (Marília, 71 anos, ao comparar os dois modelos de serviço - o seu auto-organizado e os oferecidos por agente externo que também participa);</p>	<p>Modelo auto-organizado associado a uma maior intimidade.</p>
<p>“É mais acolhedor, porque é dentro da casa ‘né’? Todo mundo oferece sua casa. Cada uma capricha né? Serve bem... [...] complementa mais, preenche mais”. (Marília, 71 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Auto-organizado associado ao acolhimento, privacidade, espaço privado, confiança, possibilidade de dar de si (neste momento não somente sendo servida, mas também servindo - reciprocidade); • Maior complemento e preenchimento.
<p>“Eu gosto dos dois, porque eu gosto muito de conhecer gente. [...] conheço gente diferente. Sou muito calada e gosto de ficar olhando, percebendo as coisas, tendo conhecimento. [...] faço (sobre fazer amizades), converso. Agora, em casa eu sou muito... Fui criada assim: ‘p’ra’ dentro da sua casa aquilo que for essencial. E criei meus filhos assim também.” (Marília, 71 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reconhecimento de valor nos dois modelos de serviço; • Modelo formal institucionalizado oferecido por agente externo oferece possibilidade de conhecer pessoas, ser um ambiente a ser observado e interagir; • Casa como um lugar de honra e especial, não para levar “qualquer um”; • A casa (espaço doméstico e privado) como um lugar reservado para pessoas selecionadas e especiais.

Foi possível separar a análise desta tabela em três pontos gerais:

a) Comparação dos dois modelos analisados na tese por usuárias que utilizam os simultaneamente

Quando ao diferencial entre os serviços para idosos oferecidos por agente externo (como por prefeituras e *shoppings*) e o auto-organizado (que desenvolvem juntas), todas identificaram no auto-organizado um valor de cuidado, apoio, compromisso mútuo, profundidade das relações interpessoais e um maior acolhimento - por entenderem que ali realmente convivem com pessoas em quem podem confiar e contar. Estes pontos não foram encontrados por elas nos serviços formais oferecidos por agente externo. O que pode ter sido inclusive uma das motivações para criação de seu serviço auto-organizado.

Quanto ao serviço oferecido por agente externo formalmente em instituição, consideram:

- O protagonismo nas atividades, e não no fortalecimento de vínculos interpessoais;
- As interações pessoais proporcionadas por estes serviços como divertidas, prazerosas e agradáveis, mas sem uma maior garantia de continuidade;
- A possibilidade de fazer amizade e conhecer pessoas;
- Regras inflexíveis, como momento específico para desenvolver atividades ou exclusão por número de faltas.

b) As contribuições do formato de serviço formal para o grupo

A partir da visibilidade e sucesso de uma iniciativa auto-organizada informal, uma dinâmica que pode ser observada são organizações formais absorverem estas iniciativas, institucionalizando-as (é comum que estas sejam “planificadas”/moldadas para encaixarem-se em alguma forma de institucionalidade formal). No entanto cabe salientar que neste serviço do artesanato, o processo se deu na *contra-mão*.

Com a participação em serviços oferecidos por agente externo formalmente, pontos positivos e negativos foram identificados e considerados em um novo modelo projetado pelas senhoras. Neste caso, a participação no formal institucionalizado contribuiu para a eclosão de algo fora do padrão vigente: em um exemplo de como o oferecido por agente externo formalmente e institucionalizado pode contribuir na geração de algo informal e auto-organizado.

A participação em serviços formais e institucionalizados sempre fez parte da história do grupo em um papel não protagonista, mas fundamental. Atuou unindo, organizando e aproximando pessoas com os mesmos interesses e objetivos (serviu de ponte entre estas pessoas). A participação de muitas delas neste tipo de serviço, possibilitou que vissem e fossem vistas. Assim, pessoas que *não existiam*, passaram a *existir*¹⁰⁵ - o que alargou as possibilidades do grupo, e mantém uma possibilidade de realimentação.

A freqüência em serviços institucionalizados formais oferecido por agente externo foi citada pelas usuárias como uma vantagem e também consequência da convivência no grupo auto-organizado:

- “É... Geralmente... Lá no *shopping*, foi incentivo da Ana Carolina. E aqui também!” (Vilma, 70 anos);
- “[...] sempre uma anima a outra ‘né?’” (Vilma, 70 anos);
- “Na informática eu teria (feito matrícula), que eu tava querendo. Ginástica eu sou meio preguiçosa, [...] elas dão força. (sobre a iniciativa de entrar sozinha em um serviço formal - sem a companhia de amigas do grupo auto-organizado).

c) O informal aqui não é uma bandeira

Pelo fato destas usuárias utilizarem os dois modelos de serviço analisados nesta tese, este grupo é excelente na comparação entre as duas formas de prestação. Apesar de fazerem parte de um grupo auto-organizado, se permitem a liberdade necessária para freqüentar serviços oferecidos em outros modelos. E o fazem - frequentando: a) serviços formais direcionados ao segmento idoso oferecido por agente externo (como aulas de memorização, ginástica e alongamento e

¹⁰⁵ O que conversa com o referencial teórico desta tese em Arendt (2012, p.35).

informática); b) grupos informais intergeracionais (como de jogo de buraco com grupo de amigos); e c) feiras ou cursos ligados especificamente à prática do artesanato, sem restrição de faixa etária.

Esta liberdade se refere a uma atitude que exige do indivíduo uma mente despida de preconceitos e aberta a experimentação - tanto em relação ao institucionalizado e/ou oferecido por agente externo, quanto ao ato de se auto-organizar informalmente. Além de demonstrar uma capacidade de: a) identificação do potencial da comunidade e contexto em que se encontra inserido; e b) utilização deste potencial para responder suas demandas em seu próprio benefício (seja este encontrado em pessoas, ambientes ou em instituições). E este valor foi encontrado nestas senhoras.

As usuárias deste serviço se sentem capazes na função de gerenciar quando precisam (e demonstraram que realmente tem esta competência, através de seu serviço). A criação e gestão do modelo auto-organizado no serviço de artesanato foi a forma encontrada por elas de responder a uma necessidade sentida como mais as agradava - atendendo seus requisitos. Porém, como este formato não estava disponível para *vender*, tiveram que produzi-lo - para que pudessem então, vivenciá-lo. Mas, se a comunidade já oferece respostas *que as satisfaça* quanto a demandas identificadas, sentem-se em total liberdade na utilização do oferecido por agente externo. Ou seja: o auto-organizado e informal aqui não é uma bandeira ou militância. Impulsionadas por uma postura ativa, utilizam a auto-organização (produzindo um serviço) para ter acesso ao que identificaram como demanda e não encontraram sendo oferecido por sua comunidade. No projeto deste serviço, o design funciona como uma ferramenta utilizada pelo usuário em seu próprio benefício, tendo como objetivo o acesso.

Um exemplo observado neste grupo foi a necessidade identificada por algumas destas senhoras em estarem inseridas no mundo digital. Assim como auto-organizaram o serviço de artesanato do qual participam, também poderiam desenhar um modelo para esta demanda, incluindo pessoas que já tivessem habilidade no manejo de computadores. Porém, o que encontraram sendo oferecido por uma instituição já respondeu a demanda delas de maneira satisfatória. De forma

que frequentam uma aula de informática para idosos oferecida por uma faculdade, em seu bairro.

3.3. Pião e purrinha na praça

TEMÁTICA: SENSO DE PERTENCIMENTO

USUÁRIOS IDOSOS DE SERVIÇOS AUTO ORGANIZADOS	SENSO DE PERTENCIMENTO
DEPOIMENTOS	IDÉIAS
<p>“O que me motivou foi o pessoal que passava e parava ‘p’ra’ ver, entendeu? [...] Fiquei mais incentivado. O pessoal que ia passando, parava para estar aqui. [...] Eu sentia animado.” (Oswaldo, 83 anos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivo; • Ânimo alimentado pelo reconhecimento, aprovação e orgulho.
<p>“[...] Frequentando todos os dias o mesmo local, o mesmo ponto, passou a criar um vínculo de amizade. [...] Antes de ter o pião já tinha. [...] É! O pião veio depois [...]. (João Gustavo, 61 anos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O compromisso do encontro e contato assíduo com os amigos; • Hábito recorrente e continuidade; • Vínculo de amizade construído não associado necessariamente a uma atividade central.
<p>“[...] eu venho ‘p’ra’ praça. Conhecer pessoas, ver pessoas, movimento... [...] Fazer amizade, intercâmbio de ideias...”</p> <p style="text-align: center;">[...]</p> <p>“Acho que um grupo é importante na vida social de qualquer pessoa, tem sua importância na vida social das pessoas. O ser é ser social, ele vive em grupo, ‘tá’ sempre procurando aumentar cada vez mais o círculo de amizade.” (Seu João Gustavo, 61 anos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Interação social • Trocar com o ambiente; • Sentir-se parte do movimento e da estrutura local; • Estar em um grupo como uma forma de alargar o círculo social.

<p>“Talvez foi a volta ao passado.[...] Quando eu era criança. Fez parte da minha infância, rodar pião fez parte da minha infância. [...] Lembranças. (João Gustavo, 61 anos).</p> <p>“Olha,a gente conversava, ficávamos aqui três, quatro sentado no banco, conversando de quando a gente era garoto [...]. (Oswaldo, 83 anos)</p>	<p>Evoca lembranças compartilhadas por identidade etária.</p>
<p>“[...] Se eu faltar aqui dois dias seguidos, eles já dizem: ‘Cadê o Oswaldo? Não veio o Oswaldo. Que que aconteceu com o Oswaldo.’” (Oswaldo, 83 anos).</p> <p>“‘Tá tudo bem contigo?’ É uma preocupação um com o outro o tempo todo.” [...]“É uma família ‘né’? Como fosse uma família. (João Gustavo, 61 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidado e preocupação mútua entre os membros do grupo - segurança em uma rede recíproca; • Ser “um deles”; • Não é somente um número de pessoas. É ligado a um valor individual; • Compromisso associado ao da dinâmica familiar.
<p>“[...] Sabe, se eu ficasse, por exemplo agora, doente seriamente e não pudesse vir para aqui, eu era capaz de morrer logo porque eu já estava tão acostumado a vir ‘p’ra’ aqui ‘p’ra’ conversar com eles e encontrar aqui...” (Oswaldo, 83 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A inclusão no grupo como vital; • A possibilidade de não participação chega a ser associada à idéia de morte.
<p>“[...] Então vinha jogar sueca naquele (aponta para o coreto). Ali com o pessoal jogar uma sueca. Ali, de vez em quando tem uns ‘discutimentos’ e palavrões. Aí eu me afastei um pouquinho. Aí foram aparecendo esses grupos aqui. Vim ‘p’ra’ cá. Fiquei mais saudável que lá.” (Oswaldo, 83).</p>	<p>Busca não só pela convivência, mas por esta com pessoas específicas, com comportamento e objetivos semelhantes frente a atividade realizada - concordância e afinidade.</p>
<p>“Talvez os mesmos, as mesmas... Como é que eu posso dizer? Em função do pião seria... Os mesmos gostos, a mesma identidade de gosto.” (João Gustavo, 61</p>	<p>Pião, purrinha e hábitos semelhantes uniram pessoas com afinidades. Ajudou a selecionar pessoas parecidas e criar uma identidade de grupo.</p>

anos).	
“Falta do convívio. [...] Com eles, especificamente com os amigos.” (João Gustavo, 61 anos, descrevendo do que sentiria falta no caso do grupo deixar de existir).	Necessidade de contato com pessoas específicas.
“Frequenta um a casa do outro, quando tem uma festa o outro vai” (João Gustavo, 61 anos).	Convívio gera uma interação na esfera do privado - Desdobramentos e aprofundamentos interpessoais.

A participação no grupo e a inclusão na praça faz com que estes senhores se sintam parte da comunidade, e seguros dentro de uma rede de amigos. Não se tratando somente de uma convivência, mas desta com pessoas específicas com valores individuais. As atividades (pião, purrinha...) são importantes, mas a questão das relações pessoais é o que mais une o grupo. São muito entrosados e todos afirmam ter feito amigos na praça: descrito como um local de encontro - que permite um intercâmbio de presenças e informações. E até mesmo garante parte do pertencimento deles naquela comunidade, através de visibilidade e participação.

A questão etária é um ponto em comum que permite um compartilhamento de experiências inerentes ao processo de envelhecimento, aspectos culturais e históricos. São pessoas que passaram e estão passando por experiências e acontecimentos semelhantes.

A formação deste grupo de aposentados foi facilitada pela proximidade geográfica (todos são vizinhos).

Foi verificada uma concordância quanto a interesses, comportamentos e objetivos na condução da atividade realizada e presença ali: uma afinidade de conduta. Este grupo de amigos aconteceu e se mantém principalmente porque eles gostam da companhia um do outro e têm interesses comuns (como o gosto pelas mesmas atividades). Mas, não é simplesmente participar de um grupo, mas se identificar com aquelas pessoas e ver-se ali. Também não é somente gostar das mesmas coisas, mas acordar a forma de lidar com a atividade que praticam e maneira de interagir.

Aspectos inerentes a pertença são valorizados nesta relação, como: laços de confiança, preocupação recíproca, compromisso entre os membros, continuidade da atividade e o cuidado. Trata-se da conquista de uma rede tecida pelo tempo e convivência com os membros do grupo: “Conheci o pessoal assim. É... Fui socializando com os outros até que entrei no ritmo. Agora conheço todo mundo aqui, tenho amizade aqui”. (Oswaldo, 83 anos).

A coesão do grupo é visível e associada à dinâmica de uma família consangüínea (alguns chegam a considerar que a morte chegaria mais depressa caso deixassem de freqüentar a praça). Exemplos podem ilustrar isso:

a) Quando um membro do grupo teve um ataque cardíaco e passou por uma cirurgia, um dos participantes passou a levar para a praça um esfigmomanômetro - preocupado com a saúde do seu amigo. E este, mesmo durante a recuperação da cirurgia, continuou a ir para a praça encontrar seus amigos, recebendo apoio;

b) Durante uma das reuniões, um senhor não chegou. Logo, veio a notícia que ele tinha sofrido um acidente de trânsito e estava no hospital. Além dos amigos do grupo, era notável na praça como as pessoas que passavam procuravam por ele. Além dos que paravam e perguntavam. De imediato (e mesmo com notícias transmitidas pela família por telefone) praticamente todos os amigos do grupo foram ao hospital. E até receberam notícias atualizadas, não descansaram.

É fato que este protagonismo em um serviço exige mais dedicação e trabalho. Mas, existe nele uma recompensa não monetária, que gera o orgulho de ver uma idéia sua sendo implementada e valorizada. O que funciona como um reconhecimento externo e público. Um exemplo foi o caso da reportagem feita sobre os senhores e a prática do pião. Através desta divulgação, eles (que já eram conhecidos na região) tornaram-se “famosos”. Suas fotos estamparam o jornal de bairro, apareceram na televisão e estão acessíveis a todos pelo *youtube*¹⁰⁶. Esta visibilidade positiva e a aprovação social são também motivação e incentivo para a participação no grupo.

¹⁰⁶ Parceiro do RJ - Idosos jogam pião (Praça Saens Peña). Youtube. Disponível em <<http://www.youtube.com/watch?v=ErtejHeZQuM>>. Acesso em 16 de abril de 2014. (*YouTube* é um *site* que permite que seus usuários carreguem e compartilhem vídeos em formato digital).

Em alguns serviços institucionalizados oferecidos formalmente para idosos, existe uma lista de chamada, e um dado número de faltas nas aulas/atividades gera a exclusão do participante. No grupo de purrinha e pião também existem cobranças, porém de outra natureza: qualitativa, no lugar de quantitativa. Os senhores (quando no papel de prestador) não operam em uma cobrança baseada em números, mas em aspectos como reciprocidade: se alguém deixa de comparecer com uma justificativa, não é excluído do grupo nem sofre retaliações. O que é “julgado” pelo grupo é o comprometimento mútuo, grau de doação daquele membro para o conjunto, sua vontade de estar ali e o bem estar que gera quando está presente.

Um usuário poderia ficar duas ou três semanas sem aparecer. Mas, apresentando uma justificativa (de natureza informal - diferente de um atestado médico, por exemplo), não haveria problema algum. Existem inclusive participantes esporádicos (um senhor que se mudou da Tijuca para Jacarepaguá, e devido à distância aparece raramente) e os que participam duas ou três vezes por semana (não todos os dias, o que não é perfil da maioria do grupo, que vai todos os dias). Por outro lado, seria complicado e provavelmente não aceito pelos outros se um participante criasse algum problema no âmbito das relações pessoais ali (fazendo intrigas ou fofocas, gerando mal estar ou desmerecendo o grupo).

Existe um alto grau de responsabilidade e todos sabem quem é comprometido e faz parte do grupo, mesmo sem um estatuto formal ou lista de chamada. O que não significa *falta* de disciplina ou organização. É somente uma forma diferente de operação e organização ou gerência do serviço.

TEMÁTICA: SOLIDÃO

USUÁRIOS IDOSOS DE SERVIÇOS AUTO ORGANIZADOS	SOLIDÃO
DEPOIMENTOS	IDÉIAS
“Olha, antes de eu vir ‘p’ra’ qui, eu trabalhava também ‘né’?” (Oswaldo, 83	<ul style="list-style-type: none"> • Ao emendar a atividade com a aposentadoria, ou sobrepor as

anos)	<p>duas atividades não é possível saber se haveria espaço para solidão - que não foi sentida;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Possibilidade da existência de um “projeto profilático” para não sentir solidão em uma perspectiva negativa.
<p>“Não, nunca me senti sozinho em casa não. Pelo contrário! As vezes, eu fujo até por causa do tumulto em casa (risos). Quando ‘tá’ todo mundo dentro de casa... É uma farrá danada!” (João Gustavo, 61 anos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca vivenciou solidão; • Casa como ambiente animado e cheio de pessoas; • A casa e a atividade em grupo como experiências positivas, que não se excluem.

Apesar de afirmarem sentir falta quando não tem reunião na praça, o fato da maioria ser casada, ter autonomia e fortes e satisfatórios laços familiares cria uma estrutura que faz com que não se sintam sozinhos. Mas, quando pergunto como seria se suas mulheres não estivessem mais lá, todos afirmaram imaginar que se sentiriam sozinhos sem a companhia delas - mas não aprofundaram o tema.

A solidão não é, nem nunca foi um problema para este grupo de senhores. A maioria emendou ou sobrepôs a saída do trabalho com a entrada no serviço. O que pode tê-los ajudado a não senti-la, enquanto experiência negativa. Esta medida pode ser identificada como um projeto profilático neste sentido.

TEMÁTICA: POSTURA ATIVA NO SERVIÇO

De acordo com a organização desta análise, deveria constar aqui a tabela de análise qualitativa com a temática *Postura ativa nos serviços*. Porém, não foi possível gerar uma tabela com esta temática de forma direta (a partir das falas dos participantes na tabela qualitativa, através do método de interpretação de sentidos) pelos usuários não afirmarem, verbal ou abertamente, uma inclinação ou escolha consciente por uma postura ativa em relação ao serviço auto-organizado que

projetaram e gerenciam. Declaram sua aprovação quanto ao resultado/experiência gerada - o *output* do serviço - e não quanto aos meios que o geram. Isto se deve a uma falta de consciência de que a atividade trata-se de um serviço e de como a administração deles é intuitiva. Agem com tanta naturalidade, que é como se o serviço fosse uma continuação de suas vidas, quase impossível de ser separada.

Contudo, a postura ativa destes usuários pôde ser verificada a partir da etapa de observação: pelas atitudes e intervenções na criação, gerência e desenvolvimento do serviço. Eles tiveram a iniciativa e atitude de identificar nos recursos existentes a estrutura de seu serviço: a) o espaço público; b) suas vivências e habilidades; e c) interesses comuns (resultando em vínculo que os leva ao encontro na praça todos os dias na mesma hora). E desenvolveram uma forma de se manterem ativos, utilizando a habilidade relacional para garantir aspectos em suas vidas como: atividade, participação, convivência, amizade, inclusão social e qualidade de vida.

Em meio a tantos senhores da mesma faixa etária que também frequentam a praça no mesmo horário, aqueles específicos se “atraíram”, formando um grupo. A postura ativa destes senhores na realização de suas atividades na praça permitiu a eles a escolha em conviver com um quadro de pessoas específicas que se escolheram, em um critério de seleção baseado em acordo de conduta, semelhanças ou complementaridades (valores individuais e particulares). O que reflete diretamente sobre seu senso de pertencimento e alívio da possibilidade de solidão (quando experiência negativa) em suas vidas, já que controlam a qualidade (e não somente quantidade) de suas relações pessoais. A convivência diária com pessoas inespecíficas e não “pré-selecionadas” pode reservar surpresas como a falta de identificação interpessoal ou de acordo de conduta. O que se comportaria como uma diminuição de garantia de qualidade no resultado/experiência esperada do serviço pelos usuários.

Com os usuários também desempenhando o papel de projetistas e prestadores de serviço, observa-se uma postura ativa e bastante resolutiva na solução dos problemas identificados durante a experiência do serviço, agindo como nos exemplos:

- Durante o verão carioca, o local da praça onde geralmente se encontram fica muito quente (devido à forte incidência do sol). No lugar dos usuários fazerem uma

reclamação formal, solicitarem uma cobertura ou mudarem de serviço (como provavelmente fariam se estivessem sendo servidos em um serviço oferecido por agente externo), eles criam soluções para a sobrevivência da atividade: se mudam para perto de um chafariz que refresca uma outra parte da praça. O mesmo acontece em dias de barulho como comícios ou protestos;

- Não há bancos de madeira com encosto para todos. Então sentam nos bancos de concreto sem encosto, e que nem sempre estão limpos o quanto gostariam. A solução de um dos senhores é levar um pedaço de papel com alta gramatura para colocar sobre estes bancos. Talvez se fosse um serviço oferecido para idosos formalmente, fosse levantada a questão ergonômica de um encosto confortável adequado para pessoas com mais de 60 anos. E talvez os próprios usuários reclamariam da qualidade e limpeza e desconforto dos assentos. Mas eles nem comentam isso. A única reclamação que fazem é relativa a uma superfície que fosse mais adequada para jogar pião: gostariam que ela existisse. Mas, procuram um lugar mais adequado e não deixam de jogar. Portanto, já identificaram na praça uma parte do tanquinho de areia destinado ao lazer das crianças e estão se organizando para solicitar formalmente à prefeitura uma maneira de reservar aquele espaço para a atividade deles (também em uma postura ativa e auto-organizada).

Dentro do grupo, alguns membros podem ser classificados com papel mais ativo que outros: enquanto uns projetam e idealizam as atividades, outros participam e testam as idéias - mas sem envolvimento em sua gênese. Um senhor em especial poderia ser considerado o protagonista neste sentido, considerado por todos os membros do grupo como um “menino” (não no âmbito da infantilização, mas da energia), altamente ativo e sempre interessado em trazer novas atividades para o grupo.

TEMÁTICA: ENTRE O OFERECIDO POR AGENTE EXTERNO E O AUTO-ORGANIZADO PROJETADO - A PERCEPÇÃO DOS MEMBROS DO GRUPO

USUÁRIOS IDOSOS DE SERVIÇOS	ENTRE O OFERECIDO POR AGENTE EXTERNO E AO AUTO-
-----------------------------	---

AUTO ORGANIZADOS	ORGANIZADO PROJETADO
DEPOIMENTOS	IDÉIAS
<p>“Aqui (na praça) tem um grupo de pessoas, mulheres, fazendo ginástica. As vezes, minha mulher diz assim: ‘Ah... que tal ir lá?’ Eu digo: ‘Eu não vou, não gosto de ir lá!’” (Oswaldo, 83 anos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A não frequência em outros serviços não se deve a falta de oferta no ambiente; • Questão de escolha.
<p>“A diferença? Acho que talvez eu nunca fui e não tenha conhecimento do que vai ser tratar. Talvez se eu fosse... Se dois ou três chamassem ‘vamos p’ra lá?’. Era capaz de eu gostar... (Oswaldo, 83 anos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Visita a um serviço formal institucionalizado condicionada a companhia de pessoas já conhecidas; • A possibilidade de frequência em outros serviços não é desconsiderada: ausência de preconceitos.
<p>“Eu acho que não tem diferença, até porque eu acho que é uma integração, um lazer, uma integração de lazer. E as pessoas poderem dividir o mesmo espaço”. (João Gustavo, 61 anos)</p>	<p>Entendimento de que a integração gerada por serviços auto-organizados e pelos oferecidos por um agente externo (como os institucionalizados) é semelhante.</p>
<p>“Não trocaria porque aqui não é uma coisa muito artificial, é uma coisa mais natural [...]. Bem mais natural, sem aquela obrigatoriedade de adquirir qualquer coisa, nem que seja... Por exemplo, academia você vai ‘p’ra’ lá adquirir forma física. Aqui é só convívio e interação.[...] É diferente você ir para um grupo onde você tem que pagar mensalidade, essas coisas... [...] Ali é uma coisa artificial, aqui a amizade surgiu espontaneamente, a coisa fluiu normalmente entre as pessoas, sem compromisso de qualquer coisa. Não tem compromisso com nada, apenas de se sentir bem com ele, no convívio: a gente fica compromissado entre nós mesmos.” (João Gustavo, 61 anos, comparando os</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valorização da atividade auto-organizada em relação a outros serviços oferecidos por agente externo; • Seu serviço como menos artificial, com maior foco nas relações e bem estar, sem um obrigação ou compromisso formal, e mais espontâneo; • Um contrato e compromisso de “honra” formado entre pessoas e selado pelo valor das relações, com base na confiança gerada pelo convívio.

dois modelos de serviço).	
“Faço caminhada particular no Maracanã.” (Guilherme, 76 anos).	<ul style="list-style-type: none"> • Frequência, assiduidade e compromisso em outra atividade auto-gerida (mas não em grupo); • Postura de vida associada à auto-gestão.

Apesar de terem acesso a dois serviços para idosos oferecidos formalmente por agente externo (a prefeitura da cidade) na própria praça onde se reúnem diariamente, nenhum dos senhores participa de serviços neste modelo.

Participam de caminhadas e outros serviços, não necessariamente para idosos como citado por um usuário como opção de entretenimento: “Ir p’ra casa de dança portuguesa. Lá é festa e dança. Danço com minha mulher!” (Oswaldo, 83 anos). O que sugere uma valorização e preferência por atividades onde esteja acompanhado de pessoas já do seu convívio, no lugar de atividades com pessoas desconhecidas (pelo menos inicialmente).

A possibilidade de experimentar atividades formais para idosos não é desconsiderada, mas vinculada à companhia de amigos já conhecidos (de preferência que pertençam ao grupo da purrinha e pião). Não existe preconceito com o modelo de prestação oferecido formalmente por agente externo, nem militância defendendo o modelo auto-organizado. O que parece é que não procuram conhecer ou participar de algo assim por já estarem satisfeitos com os seus contextos de vida e qualidade de suas relações pessoais.

Declaram identificar no serviço oferecido formalmente por agente externo uma artificialidade e falta de espontaneidade. Esta última, encontrada e valorizada conscientemente por eles no serviço deles. Priorizam o bem estar e tem seu foco na convivência, no lugar das atividades realizadas.

3.4. Clube de antigomobilistas *Veteran Car Club* - Rio de Janeiro

TEMÁTICA: SENSO DE PERTENCIMENTO

USUÁRIOS IDOSOS DE SERVIÇOS AUTO-ORGANIZADOS	SENSO DE PERTENCIMENTO
DEPOIMENTOS	IDÉIAS
<p>“Eu sempre fui apaixonado! Aí descobri que eu gostava de uma coisa que muita gente gosta. Aí quando eu entrei lá [...] era um mundo que eu não imaginava que existisse” (Eduardo, 74 anos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Postura contínua de vida; • Identificação; • Paixão; • Satisfação em fazer parte; • Encontrar-se ali.
<p>“É que você pode se juntar com outros malucos igual a você. Senão tu fica perdido. [...] Que todo mundo fala a mesma língua [...] e aqui você consegue aprender alguma coisa também...”. (Daniel, 59 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uma identidade no grupo; • O “maluco” é o diferente, que não se encaixa no padrão. Se aqui, são todos “malucos”, então ser “maluco” é ser normal. Está nivelado. • Interesses compatíveis; • Aprendizado; • Estar entre “os seus”;
<p>“Aqui eles formam uma nova família: não é um grupo de amigos, é um grupo de família.</p> <p>Estabelecida já, de muitos anos, compartilhando as mesmas histórias. Tem os mesmos gostos, gostam das mesmas coisas...” (usuário do serviço, em conversa informal).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dinâmica de uma família; • Compartilhamento de experiências e gostos; • Identidade.
<p>“Eu gosto. O grupo é legal, o ambiente é legal. Você faz novas amizades, um grupo de amizades que tem um mesmo tipo de objetivo ‘né’? Não tem inveja,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bem estar; • Mesmos objetivos;

<p>não tem interesse comercial, não tem interesse de explorar... Todo mundo aceita todo mundo ‘numa’ boa. (Rodrigo, 64 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aceitação pelos membros do grupo.
<p>“Significa que você esta acolhido com pessoas que pensam a mesma coisa que você: não ‘tá’ solto! Por exemplo, você ta num dia ruim aí, que é o que mais tem, tu liga pra um cara ‘vem até aí’. Você espairose tua cabeça. Aliás, o stress que ‘tá’ matando [...] o câncer está diretamente ligado ao stress!”(Daniel, 59 anos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunhão de pensamentos; • Acolhimento; • Ter um porto seguro; • Convivência bem sucedida relacionada a uma “profilaxia de doenças”; • Apoio.
<p>“É aquilo: você se sente no meio de pessoas que mexem com a mesma coisa. As vezes você ‘tá’ com uma dúvida, você tira.... [...]”. (Daniel, 59 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Troca de informações; • Estar entre “iguais”;
<p>“Cria um vínculo grande, um vínculo extra clube” (Rodrigo, 64 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Construção de vínculo; • Valorização de desdobramentos interpessoais além da atividade central.
<p>“Alguns acham legal, outros: ‘Ah, isso é coisa de maluco!’. Não aceitam porque tem uma cultura do futebol, de ficar no barzinho tomando uma cerveja [...]”(Rodrigo, 64 anos).</p>	<p>O grupo pode funcionar como um espaço (uma brecha) com pessoas que valorizam algo específico, que não é senso comum.</p>
<p>“[...] Tanto é que quando chega alguém com interesses mais escusos, estas pessoas geralmente não ficam e são meio isoladas.” (Rodrigo, 64 anos).</p>	<p>Pessoas sem comunhão de pensamento ou acordo de conduta semelhante ao grupo - mesmo com foco na atividade central - não se mantêm como parte dele.</p>
<p>“[...] Todo mundo ‘tá’ no mesmo barco, todo mundo gosta um do outro. Existe até troca de informação fora do automóvel: tem advogado aqui, tem engenheiro, tem médico [...] Dá uma orientação pela amizade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prazer em estar com os amigos; • Todos juntos a partir de com um ponto em comum que os ligou; • Grupo se comporta também como uma zona de confiança, que pode estar selecionando pessoas que

<p>[...] Ali tem um advogado. Aí as ‘zebras’, a gente chama ele”. Porque é amigo [...] você pode ficar tranqüilo... Funciona também como conselheiro.” (Rodrigo, 64 anos).</p>	<p>pensam de forma parecida e tem conduta aprovada e partilhada pelos outros membros.</p>
<p>“Participo da reunião de carro antigo desde de 1980 [...] Gosto de carro, sempre gostei. [...] Morava em uma rua que não tinha trânsito. Então dava voltinha na rua, lavar o carro do pai para dar uma voltinha... Botar na garagem. Desde de 14, 15 anos... [...] meu pai mexia, e me chamava para ficar do lado para ajudar” (Rodrigo, 64 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A paixão sempre existiu: continuidade, postura de vida; • A paixão como uma herança de família.
<p>“Porque tinha uma coisa que me atraía muito que é o automóvel antigo. E eu percebi que isso podia ser um <i>hobbie</i> também. Eu podia resgatar algumas coisas que eu gostava, que é o automóvel. Eles tinham os carros que eu vivi na minha infância, que o meu pai teve e tal [...] E eu gostei do ambiente, [...] eu notei que eles eram muito positivos [...] existe uma parte do clube que se reúne para falar de assuntos gerais. (Fábio, 61 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Continuidade; • Resgate de aspectos positivos do passado. Lembranças e memórias; • Identificação de características positivas nos membros do clube - o foco não está somente no <i>hobbie</i>; • Estreitamento e desdobramento das relações pessoais através do serviço.
<p>“Faz parte da minha vida mesmo. [...] um homem sem <i>hobbie</i> é um homem morto! [...] O desejo continua: da mesma maneira, com a mesma intensidade, com o mesmo prazer [...] Me satisfaz e completa... É um <i>hobbie</i> dinâmico. Pessoas novas entram, aquisições novas aparecem [...]”(Fábio, 61 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Continuidade; • Faz parte da vida. Algo que sempre esteve ali e se manifesta e aparece com maior visibilidade via clube; • Conhecer novas pessoas - idéia de movimento e dinamismo.
<p>“Ele é o primeiro clube de carro antigo do Brasil! Tem a federação hoje em dia. É uma coisa bem organizada!”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reconhecimento; • Orgulho.

(Fábio, 61 anos).	
“Eu noto que sou diferenciado por eles por uma pessoa que tem um gosto diferente, exótico [...] sinto que e uma coisa que cria um certo diferencial [...]” (Fábio, 61 anos).	<ul style="list-style-type: none"> • Sentir-se valorizado; • Vários “diferentes” se identificam e formam um mundo comum; • Orgulho.
“Eu vou ter um lugar ‘p’ra’ frequentar que eu vou me sentir muito bem. Culturalmente é um lugar que faz crescer. E eu vou interagir muito, trocar muito, independente do tema central [...]. Ou seja, eu posso perder meu dinheiro todo, [...] ele vai continuar me dando prazer e eu vou ser bem recebido” (Fábio, 61 anos).	<ul style="list-style-type: none"> • Bem estar; • Trocas e interação; • Benefício do serviço dissociado somente da atividade central; • Valor individual como diferencial; • Aceitação.

Sócios do clube relataram que existem pessoas externas que não compreendem o *hobbie*, por entenderem que se perde muito tempo ou dinheiro na manutenção ou aquisição de carros antigos.

O antigomobilismo como atividade central, aproxima os admiradores de carros antigos. Além de criar um espaço onde o que não é compreendido ou valorizado por alguns, passa a ter respeito, valor e sentido. Em torno da atividade central é construída uma rede de relações pessoais estruturada sobre: a) interesses e objetivos comuns; b) valores individuais; acordo sobre a forma de viver o antigomobilismo; c) bem estar; ambiente onde se é aceito, acolhido e compreendido; d) troca de informação sobre os carros antigos; e e) apoio através de vínculos de amizade construídos. Sócios relataram que em algumas reuniões de cunho social do clube, pouco se fala dos carros, mas de assuntos variados.

O antigomobilismo é descrito por seus usuários como uma família. Porém, cabe destacar que pode se comportar como um fio condutor que reforça laços de família consanguínea. Para alguns filhos e netos, a paixão vem de seus pais e avós, como uma herança sentimental baseada em um elemento tangível:

São netos. São filhos, netos de gerações e gerações... As vezes os filhos escutam histórias dos pais, sobre o carro, aí se apaixonam pelo carro. [...] fazem muitos passeios juntos, compartilham histórias... As vezes os pai compartilha a história do carro com o filho. O filho compartilha com o filho, com o neto, aí o neto “ta” convivendo ali diariamente com aquela situação, viagens, os carros, aí acaba gostando “né”? [...] Une bastante! (palavras de um sócio do clube em conversa informal).

Existe também uma espécie de orgulho no reconhecimento de fazer parte de uma atividade de grupo bem sucedida e que se mantém viva há muito tempo. Também foi verificado que:

- a) Na maioria esmagadora dos sócios idosos do clube, esta paixão não surgiu depois de mais velhos. Sempre presente em suas vidas;
- b) Os participantes idosos do clube ainda trabalham. O que demonstra que o *hobbie* não é uma estratégia de preencher o tempo ou o vazio causado pela saída do mercado de trabalho. Eles coordenam o antigomobilismo com suas rotinas e atividades profissionais.

Assim como o clube pode ser compreendido como uma brecha em relação ao que costuma ser valorizado por agentes externos a ele, outro ponto muito interessante foi identificado: neste contexto, a pessoa ser “antiga” é um diferencial positivo. Enquanto em outras circunstâncias, o envelhecimento chega a ter estigma de declínio ou falência (palavras fortes). Aqui, o tempo vivido trás valor, é algo positivo. Neste contexto, a vivência, memória, preservação cultural ou experiências vividas em um daqueles carros e ao longo do tempo tornam o sócio mais “graduado”. Uma vez que o antigomobilismo¹⁰⁷ se refere ao interesse ou participação em atividades que respeitam, admiram e empenham esforço em restaurar e conservar o antigo com suas características do passado.

¹⁰⁷ Antigomobilismo ou outro termo antigomodelismo, são neologismos criados para designar a restauração e manutenção de veículos antigos, sendo este hobby ou prática de colecionar e restaurar carros antigos uma paixão mundial. (site Antigomobilismo - o portal do carro antigo. Disponível em <<http://www.antigomodelismo.com.br/>>. Acesso em 04 de abril de 2014). É um movimento da sociedade civil relacionado à preservação cultural da memória de uma povo, pois, através da história de cada carro antigo, está a bibliografia de seu proprietário, de uma família ou de um momento que foi importante na construção da nossa sociedade. (site da Assembléia Legislativa de São Paulo. PROJETO DE LEI Nº 561, DE 2009. São Paulo, 6 de Abril de 2014. PROJETO DE LEI Nº 561, DE 2009 (PL 561 / 09). Disponível em <<http://www.al.sp.gov.br/propositura/?id=880842>> . Acesso em 06 de abril de 2014).

Este contexto valoriza a condição de ser idoso. Uma vez que o diferencial de ser mais velho ou “antigo” aqui se comporta como condição habilitante. Quanto mais o sócio do clube já viveu, mais é respeitado e maior é a possibilidade de ter conhecimento de causa do objeto foco do clube: os carros antigos. Na contra mão de nossa sociedade (principalmente ocidental), este ambiente abre uma brecha (em um mundo que cultua o novo quase como única forma de beleza e valor) e valoriza características inerentes ao passado como: a) a sabedoria acumulada; b) vivências; c) memória; d) a conservação e raridade do antigo; e e) transmissão de conhecimento e história (orgulho de manter vivo o que foi bom e de fazer parte desta história).

Em um espaço onde o valor está no antigo e nas vivências, um sócio (de um clube antigomobilista) com mais idade não está em situação de igualdade com os mais novos. Mas, ousa afirmar que ali, está como superior - mais valorizado - transmissor de um conhecimento e detentor de uma experiência que interessa e é valorizada por todos - uma vez que são todos admiradores dos veículos antigos. Ou seja, o aumento da idade no clube parece ter papel de *status*, valorização inversamente proporcional ao envelhecer fora dele. É semelhante ao poder que o lúdico tem de abrir uma brecha dentro do real, onde premissas, pesos e medidas podem variar.

TEMÁTICA: SOLIDÃO

USUÁRIOS IDOSOS DE SERVIÇOS AUTO ORGANIZADOS	SOLIDÃO
DEPOIMENTOS	IDÉIAS
“Se eu quiser, por exemplo, pra você ter uma idéia, cada fim de semana você tem um evento [...] você tem programa para todo o final de semana praticamente [...]” (Fábio, 61 anos).	Clube como oferta de entretenimento e interação social dentro do tema de interesse dos usuários
“Muitos, muitos amigos! Meus grandes amigos são do clube!” (Fábio, 61 anos).	Qualidade nas interações pessoais com membros do

	clube.
“Ajuda! Eu chamo isso até, estas reuniões, eu chamo de ‘profilaxia do infarto’” (Rodrigo, 64 anos).	Atividades do Clube compreendidas como medidas profiláticas a doenças - assim como à solidão.
“Não, porque eu tenho este papo de solidão” (Daniel, 59 anos).	Ausência de solidão.
“Eu não sou obsecado com estas coisas não. Eu venho quando posso, quando dá. Eu tenho esposa em casa, tenho assunto, sábado encontro com os outros amigos [...]”	Família e rede social extra clube como suporte no âmbito das relações sociais.

A possibilidade de solidão, enquanto experiência negativa foi negada por todos os membros que interagiram com a presente pesquisa. É bastante possível que estes realmente não tenham esta vivência pelos seguintes motivos:

- a) A maioria ainda trabalha. Não passaram pela experiência de desligamento de suas atividades profissionais;
- b) Têm contato e boa relação com a família;
- c) Realizam uma atividade que ajuda na seleção de pessoas com o mesmo perfil que eles. O que tende a facilitar o desenvolvimento de interações interpessoais com maior foco qualitativo do que quantitativo. A questão da solidão não é ligada ao ser estar cercado por pessoas inespecíficas, mas em estar envolvido em relações interpessoais que o satisfaçam.

TEMÁTICA: POSTURA ATIVA NO SERVIÇO

USUÁRIOS IDOSOS DE SERVIÇOS AUTO ORGANIZADOS	POSTURA ATIVA
DEPOIMENTOS	IDÉIAS
“Não, não, não... Não quero! Burocracia,	<ul style="list-style-type: none"> • Apesar de ser auto-organizado, não são todos

<p>muita coisa... Responsabilidade... [...] Quero curtir só!” (respondendo se gostaria de desempenhar um papel de gerência formal no serviço)</p> <p>[...]</p> <p>“90% das coisas não são impostas. São decididas, concordadas e aceitas.” (Rodrigo, 64 anos).</p>	<p>os sócios do serviço que são da diretoria ou tem uma postura ativa diante do serviço.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existem graus de co-produção no serviço; • Existem sócios que se comportam como usuários de modelo de serviço oferecido por agente externo.
<p>“Eu acho que sou impelido a isso, Eu sinto um ambiente propício a isso. Quer dizer, eu sou levado a isso. Não é convocado... [...] Aí de repente (risos), e eu aceito agora. Eu me dou demais. [...] Eu nunca precisei da diretoria ‘p’ro’ meu ego e a diretoria pra mim não é o clube, não é <i>hobbie</i> e tal... Ela é uma parte.” (Fábio, 61 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica no caráter auto-organizado do serviço uma compatibilidade com sua postura ativa; • O papel ativo no serviço auto-organizado exige uma doação pessoal; • Faz porque tem esta inclinação e por esta tarefa precisar ser assumida por alguém. Mas isso não é o coração nem o sentido da sua participação.
<p>“Agora você vê: há 46 anos, ele é movido (o grupo) ao combustível da gente [...]” (Fábio, 61 anos).</p>	<p>Vontade, doação individual e empenho dos membros, são a sustentação e estrutura do clube.</p>
<p>“Eu acho que sou... Sou muito invocado! Vejo ‘os troço’ errado, quero falar [...] É melhor eu ficar só assistindo. O que puder fazer eu faço” (Daniel, 59 anos).</p>	<p>Possibilidade de aborrecimento ou problemas de ordem interpessoal ao assumir cargos de gerência.</p>
<p>“[...] Não ganhei nada politicamente nem financeiramente. Mas eu ganhei muito [...] e eu sempre fui chamado, o que me deixou muito... orgulhoso, lisonjeado - esta é a palavra - No mínimo eu sou honesto (risos). [...] Eu sou um doador, você ‘tá’ na frente de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ganho não monetário em cargos ativos, indexados em aprovação social e orgulho; • Perfil doador.

um doador (risos)” (Fábio, 61 anos).	
<p>“[...] Nós do grupo, sem querer foram se juntando [...] diminuindo cada vez mais, e ficamos num almoço, que tem o grupo da terceira idade.[...] Somos sete [...] num sábado sempre que possível [...] num restaurante. Este grupo já existe há muitos anos [...] 15 a 20 anos...”</p> <p>“Entrei na conversa dos jovens. É fusca? Então tenho um também (risos) [...] aqui eu tenho uns fusquinhas só p’ra brincar [...]” (Eduardo, 74 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Criação de sub-grupos com interesses e identificação mais específicas (auto-organização dentro da auto-organização); • Postura de adaptação para continuar no serviço auto-organizado (que tem caráter intergeracional).
<p>“Nunca quis [...] Eu participo de tudo que o grupo faz eu entro, mas não quero ter uma responsabilidade além da minha profissional [...]” (Eduardo, 74 anos, sobre desempenhar cargo formal no clube).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil ativo, mas sem a <i>obrigação</i> de estar ativo; • Valorização da escolha; • Valorização da pertença, mas também de um mundo externo a ao clube.

Apesar de ser um grupo institucionalizado, é auto-organizado: projetado e gerido por parte de seus sócios/usuários. Existe uma profunda e real interferência e participação destes usuários (mesmo os que não fazem parte da diretoria formal) no projeto e desenvolvimento das atividades a serem realizadas. Sobre a liberdade dos sócios em dar opinião, sugerir ou até reclamar de algo:

[...] Qualquer pessoa. Inclusive eu recebo muitos e-mails com sugestões de lugares, [...] Se agradecer aos diretores, se for viável para o clube, tanto financeiramente, quando disposição mesmo de estarem lá, aí sim. [...] Inclusive o piquenique foi idéia de um dos sócios [...] Se sentem a vontade, ligam... Por exemplo, quando não gostam, não agrada o lugar, aí eles tem liberdade para falar: “Não foi legal, não gostei de lá...”

Os sócios com cargos têm um papel mais ativo (maior interferência e grau/profundidade de co-produção), acompanhado de responsabilidade, doação de si, gasto de tempo, prestação de contas aos outros membros e nenhum retorno

financeiro (este vem em forma de reconhecimento, aprovação e orgulho de uma boa gestão). Porém, não são todos os sócios que querem ter cargos formais no clube, por estes exigirem disponibilidade de tempo e responsabilidade. Muitos procuraram o clube para, além do *hobbie*, ter um espaço de entretenimento e relaxamento, quando não estão desempenhando suas atividades profissionais.

Os sócios mais velhos não vêm carros da década de 80 como “antigos”. Mas, buscando garantir sua inserção no serviço no contexto atual, “dançam conforme a música” e adaptaram-se, adquirindo também carros como Fusca. Assim têm um “passaporte” para passear entre os dois mundos - em uma viagem intergeracional. Estes também criaram um subgrupo composto com reuniões em restaurantes freqüentados somente pela parcela mais envelhecida do clube.

TEMÁTICA: ENTRE O OFERECIDO POR AGENTE EXTERNO E O AUTO-ORGANIZADO PROJETADO - A PERCEPÇÃO DOS MEMBROS DO GRUPO

USUÁRIOS IDOSOS DE SERVIÇOS AUTO ORGANIZADOS	ENTRE O FORMAL OFERECIDO E O AUTO-ORGANIZADO PROJETADO
DEPOIMENTOS	IDÉIAS
“No momento não [...] A minha academia é essa (risos). Não é ideal... É mental! [...]” (Fábio, 61 anos).	<ul style="list-style-type: none"> • Não participa de outros serviços; • Benefício mental associado à atividade;
“Reunião, amante de trem elétrico [...] participo. [...] Tem exposição, tem maquete que se monta, se discute [...] Sei fazer [...] Chama-se ferriomodelismo.” (Rodrigo, 64 anos).	Participa de outro serviço (no mesmo formato do clube) que também é uma paixão desde a época de menino;
“Só gosto de carro mesmo... Não gosto de praia, não gosto de futebol. Eu gosto de	Gosto exclusivo pela atividade. E já encontrar-se

carro, porque eu nasci dentro dessa ‘porcaria’!” (Daniel, 59 anos).	satisfeito ali.
Quando perguntado se participava de outros serviços - “Não. [...] eu trabalho muito, stress”. (Eduardo, 74 anos).	<ul style="list-style-type: none"> • A espontaneidade e leveza da forma como vive seu serviço como diferencial positivo. • Abre uma brecha em sua vida profissional para aquela atividade específica porque gosta. Não se trata de um passatempo.
“Minha garagem, meu orgulho” (Eduardo, 74 anos).	Ele é parte do serviço e sente orgulho. Garagens (individuais e mantidas pelo sócio em particular) complementam e dão vida ao clube.

Os usuários deste serviço ainda são ativos profissionalmente. De forma que não teriam disponibilidade de tempo para encaixar em suas agendas a participação em serviços para idosos em um modelo oferecido usualmente por agente externo na cidade. Nenhum dos usuários, que tiveram interação com a pesquisa, participava de algum serviço do referido formato.

Em conversa informal, um usuário salientou que ali se encontravam não somente admiradores de carros antigos, mas de antiguidades em geral. Ou seja, eles não procuram atividades inespecíficas, nem serviços para preencher o tempo (até porque não o tem ocioso). Mas buscam o que é realmente valorizado por eles. Inclusive “achando” espaço em suas agendas para alimentar o *hobbie*.

A atividade central tem grande importância. Mesmo para os que não focam somente nela e valorizam a parte social do clube - as duas abordagens são complementares. A interação com aquelas pessoas é tão prazerosa porque foram selecionadas pelo filtro do antigomobilismo - em uma relação de causa e consequência, influenciada pelo sentimento de grupo e pertencimento.

3.5. Grupo amizade

TEMÁTICA: SENSO DE PERTENCIMENTO

USUÁRIOS IDOSOS DE SERVIÇOS AUTO ORGANIZADOS	SENSO DE PERTENCIMENTO
DEPOIMENTOS	IDÉIAS
“[...] me aposentei com 51 anos. Hoje em dia é garoto. Então tinha alguma coisa também ‘p’ra’ fazer. Como eu gostava do futebol, comecei a procurar o futebol”. (Luís Cláudio, 73 anos).	<ul style="list-style-type: none">• Participação;• Procura de novo espaço para manter-se integrado;• Busca de outras pessoas com interesses comuns (futebol).
“Eu gosto de jogar bola. Sempre gostei da prática do esporte,[...]. ‘Tô’ dentro do bairro, vou a pé, venho a pé [...] a paixão pelo futebol, o gosto por jogar bola [...]”. (Carlos Augusto, 64 anos).	<ul style="list-style-type: none">• Continuidade;• Bairro, vizinhança, proximidade geográfica como aspecto facilitador;• Paixão por atividade específica.
“O grupo é apenas, unir o útil ao agradável. Como sou um apaixonado por futebol, e sou apaixonado também por amigos. Então é isso que me faz participar do grupo”. (João Paulo, 64 anos).	<ul style="list-style-type: none">• Grupo com finalidade de bem estar;• Paixão por atividade específica;• Estar entre amigos.
“[...] pessoa que gosta daquilo que você também gosta e tal. Então, no futebol, que dizem que futebol reúne tudo quanto é raça, preto, branco, amarelo. Então, futebol realmente é isso aí. [...]” (Luís Cláudio, 73 anos).	<ul style="list-style-type: none">• Qualidade nas relações interpessoais específicas;• Compartilhar interesses e gostos;• Atividade com papel agregador, criando uma unidade até entre diferentes;
“Vou procurar um lugar que tem só velho ‘p’ra’ ficar.” (Flávio, 78 anos).	<ul style="list-style-type: none">• Identificação com semelhantes através da questão etária;

	<ul style="list-style-type: none"> • Escolha e atitude.
<p>“[...] fazendo parte do grupo são vantagens distintas: aquele elemento que gosta de jogar bola, ele vai ter atividade esportiva; e aquele elemento que não joga bola - mas ele gosta de interagir em grupo - ele sempre tem uma atividade social. Tem sempre um churrasco, final de ano tem confraternização... E antigamente tinha até excursão [...]” (Carlos Augusto, 64 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo atendendo a demandas de diferentes naturezas; • Formas alternativas de participação sugerem liberdade de escolha; • Flexibilidade: querer participar em uma modalidade diferente do resto do grupo não exclui.
<p>“[...] E pra evitar lesões, brigas, este negócio todinho... Hoje eu jogo mais com o grupo que eu conheço. [...]” (Carlos Augusto, 64 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificação de parceiros com a mesma forma de interagir e viver o futebol; • Segurança em uma rede relacional de pessoas conhecidas e confiáveis.
<p>“[...] Garoto joga bola lá na frente, você vai acompanhar ele como? [...] ‘Vamo’ fazer só de 50 ‘p’ra’ cima, aí fica mais lento o jogo. No grupo garotada nova não entra não!” (Flávio, 78 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Condições semelhantes como caráter habilitante - ali é nivelado; • Homogeneidade como requisito do serviço.
<p>“É porque nós adquirimos um vínculo e todo mundo se gosta e se respeita [...]”. (João Paulo, 64 anos)</p>	<p>Respeito, reciprocidade, amor e carinho construídos.</p>
<p>“Toda terça e quinta-feira, você fica assim, por exemplo: tomara que chegue a terça-feira, tomara que chegue a quinta-feira!” (Luís Cláudio, 73 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança na continuidade e compromisso na atividade; • Prazer e bem estar relacionado ao serviço
<p>“[...] você fica naquela ansiedade porque você tem um compromisso contigo mesmo. E passa as ser um compromisso com o grupo ‘né’? [...]” (Carlos Augusto, 64 anos).</p>	<p>Compromisso consigo mesmo extrapola para um compromisso com todo o grupo.</p>
<p>“Aconteça o que acontecer dentro do futebol. Acabou ali, todo mundo é</p>	<p>A atividade não prejudica a relação do grupo ou fere a amizade.</p>

<p>amigo” (Otávio, 64 anos).</p>	
<p>“Um dos meus orgulhos também [...] Minha assinatura no estatuto. [...] Minha assinatura é... Há vinte anos... Alguém vai se lembrar de mim.[...] Eu acho que é um reconhecimento pelo que eu fiz.</p> <p>[...] procurar fazer as coisas direito, com honestidade. Nunca, graças a Deus, nunca falou: ‘Luís Cláudio, desviou alguma coisa, faltou alguma coisa’”.</p> <p>“[...] pelo menos saber o seguinte se eu sou chamado é porque eu não fui ruim. [...] Fui aprovado. Então, p mim é bom. [...]. (Luís Cláudio, 73 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Orgulho; • Continuidade; • Reconhecimento; • Ser um exemplo; • Sentir-se aprovado no papel de administrador do grupo. Ter sua conduta aprovada pelos outros.
<p>“Apesar da idade, 73 anos, se eu pertenco a um grupo, é porque eu me considero bem, com saúde: ‘p’ra’ sair de casa, vir aqui, participar, conversar. [...] Eu gosto por causa disso: saber que eu estou bem. [...]”(Luís Cláudio, 73 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo como atestado/termômetro de que está tudo correndo bem (saúde, condicionamento e vida em geral); • Estar bem como pré-requisito à participação e interação social.
<p>“Eu sinto porque se você é aceito ‘num’ grupo é sinal de que você tem algo. Porque se você não tem algo de bom, você não poderia participar. [...] (Felipe, 78 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprovação/confirmação de um valor individual; • Participação como termômetro de aprovação e valor naquele ambiente.
<p>“Sim, [...] normalmente as pessoas ficam meio estarecidas quando a gente comenta a média de idade. Ninguém acredita que tem pessoas com setenta e poucos anos jogando[...] (Carlos Augusto, 64 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Orgulho em aparecer para a sociedade como alguém que , apesar da idade, ainda é ativo e capaz; • Quebra de estereótipo negativo ligada ao envelhecimento humano.
<p>“Me sinto acolhido por eles, me sinto bem ‘tando’ com eles aí. Todos os</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acolhimento;

<p>grupos que eu estou, eu me sinto bem. (Felipe, 78 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança; • Amigos.
<p>“Porque eu acho assim: devido a minha condição financeira, que não tenho condição assim de frequentar um clube, essas coisas... Então isso me dá a satisfação e o prazer de ‘tá’ reunido com os amigos, brincando. A mensalidade é irrisória. E o divertimento é muito bom e a amizade principalmente. A gente discute, briga, discorda, mas ‘tamo’ sempre junto. Então isso que me leva a ‘tá’ nesse grupo”. (João Paulo, 64 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acesso; • Reunião, encontro com pessoas específicas; • Consciência de que é preciso ceder para conviver; • União e vantagens como superior a divergências rotineiras (característica semelhante à dinâmica familiar);
<p>“[...] Antigamente o que você fazia mais era ‘Ôpa, ôpa! (cumprimento). Agora não, você senta, você bate papo, você conhece mais profundamente as pessoas [...] amizades mais profundas, deixou de ser colegas pra serem amigos [...] aquele cara que tem um evento na sua casa, você convida (Carlos Augusto, 64 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimento de laços e vínculos; • Desdobramentos e aprofundamento das relações sociais (colega → amigo); • Inserção do “amigo” na esfera do privado, como a família e o lar.
<p>“Eles ligavam ‘p’ra’ mim, eu ligava ‘p’ra’ eles, eu tenho contato. Quando uma pessoa some, aí dá uma ligada: ‘Ih... ‘Vâmo’ ‘vê’ se o cara ‘tá’ vivo!’[...]”(Flávio, 78 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Preocupação; • Reciprocidade; • Interesse.
<p>[...] As vezes pensa em ficar em casa um tempo maior, mas aí pensa: ‘será que eu vou fazer falta, no sentido de fazer a complementação do time [...]’ (Carlos Augusto, 64 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compromisso e responsabilidade com o grupo - São o serviço; • Sentir-se parte de um todo; • “Eu faço falta. Contam comigo”.

<p>“Não pode ser um problema, não pode ser uma obrigação. É um compromisso, não é uma obrigação” (Carlos Augusto, 64 anos).</p>	<p>Compromisso com o grupo não é uma obrigação. Se refere a uma “cobrança” interna, e não de um agente externo.</p>
---	---

Inicialmente, pontos agregadores no serviço são: a) paixão pelo futebol; e b) a localização geográfica. Quase todos moram em Vila Valqueire ou redondezas. Por ser formado por uma maioria aposentada, também funciona como uma forma de mantê-los incluídos em algum meio após a saída do trabalho pela aposentadoria.

Foi verificado neste grupo que a atividade central (o futebol como interesse comum a todos) proporciona bem estar aos membros não só pela prática da atividade física isolada, mas também por possibilitar que sejam parte de um grupo onde encontram: a) pessoas que tem um interesse comum; b) vizinhos (alguns antes desconhecidos); c) amigos; d) uma atividade física e social; e) participação na comunidade, f) segurança em uma rede de pessoas conhecidas e confiáveis; g) apoio, reciprocidade e comprometimento tanto com o grupo quando consigo mesmo; h) segurança na continuidade do serviço, por estarem ligados a um grupo sólido que existe há muitos anos; i) flexibilidade - formas alternativas de participação no grupo sugerem liberdade de escolha; e j) aprovação, reconhecimento e orgulho em fazer parte de algo bem sucedido.

O fato de o serviço ser na vizinhança permitiu que pessoas que moravam próximas se conhecessem através da atividade, criando uma rede interpessoal de apoio, respeito mútuo, compromisso e vínculo entre os participantes.

Quando procuram por uma atividade específica - um interesse comum - trabalham com um filtro baseado em pontos de afinidade. Projetaram então, uma espécie de “processo seletivo” para a entrada de membros no grupo. Para assegurar que os membros tenham uma visão compartilhada quanto à conduta social e forma de interagir com o futebol, candidatos a sócios tem um período no grupo onde estão em avaliação, podendo ser ou não aceitos:

Ele participa de três jogos amistosos e de um compromisso social, inclusive com álcool, par ver como é o comportamento do aspirante a sócio - tanto sóbrio, quando bebendo. [...] (Carlos Augusto, 64 anos).

O objetivo desta medida é aumentar: a) o sentimento de pertença através da sensação de “estar entre semelhantes”; e b) a probabilidade de garantia de boa convivência (requisito do serviço estabelecido por eles).

A questão etária funciona como uma forma de nivelamento para atividade física, já que condições semelhantes os habilitam a continuar jogando. Também permite um compartilhamento de experiências comuns a pessoas mais velhas (fatos políticos/históricos que vivenciaram). Esta identificação, cumplicidade e amizade transcende até mesmo possíveis problemas causados por desentendimentos durante as partidas de futebol - uma atividade competitiva.

Pertencer ao grupo trás aos participantes uma valorização de si mesmo. Ter sido aceito ali significa que: a) tem saúde o suficiente, é ativo e capaz; b) faz falta e contribui naquela comunidade; e c) seu valor individual é reconhecido pelos outros. Existe ainda um orgulho associado a ocupar cargos administrativos, como: a) ter o nome lembrado como uma das pessoas que fez com o grupo se mantivesse de pé; e b) um atestado de honestidade e eficiência.

Ao ser aceito no grupo, sente a aprovação. Quando continua no grupo com cargos sente um reconhecimento de seu esforço - quase um “pagamento” não monetário por seu serviço ali. E quando pessoas externas ao grupo admiram a iniciativa deles, sentem orgulho: de estar ativo e mostrar a capacidade não somente física do idoso, quanto de organizar-se e ser capaz de continuar a gerir sua vida autonomamente.

Existe uma dinâmica de família: uma família *escolhida*. Com aprofundamento das relações sociais (muitos sócios passam de colega a amigo) e fortalecimento de laços e vínculos, as pessoas desenvolvem uma postura de cuidado e preocupação um com outro. Eles têm com quem contar por terem desenvolvido não somente uma interação, mas uma relação de amizade com pessoas específicas e selecionadas na vizinhança. No entanto, assim como nas famílias, têm perfeita consciência de que é preciso ceder para conviver. E relevar alguns desagradados por um bem maior: o grupo.

TEMÁTICA: SOLIDÃO

USUÁRIOS IDOSOS DE SERVIÇOS AUTO ORGANIZADOS	SOLIDÃO
DEPOIMENTOS	IDÉIAS
“[...] Eu sou muito família! E gosto muito de reunião. Eu não gosto de ficar sozinho. Eu sempre tenho que ‘tá’ reunido. [...]” (João Paulo, 64 anos).	<ul style="list-style-type: none">• Amizade além da família;• Gosto (quase que como uma necessidade) em estar reunido;• Profilaxia do isolamento social e solidão.
“A pessoa depois de certa idade acorda cedo [...] que você vai fazer? Acordei. Vou ‘p’ra’ cozinha, vou fazer café. Aí fica olhando para o tempo. [...]” “Vou dizer ‘p’ra’ você , hoje é a primeira vez que eu ‘tô’ vindo” (depois da morte da mulher). Vou ficar aqui olhando ‘p’ras’ paredes? Não! [...] Sinceramente, esse grupo ai ‘p’ra’ mim... Porque aqui a gente brinca, um encarna no outro... É bom porque... Vai ficar em casa fazendo o quê? [...] Eu me sinto bem aqui. Por isso que eu ‘tô’ aqui” (Flávio, 78 anos)	<ul style="list-style-type: none">• Preencher o tempo;• Forma de fazer frente ao vazio que a viuvez carrega consigo;• Serviço fazendo frente ao tempo ocioso;• Bem estar;• Amizades e brincadeiras.
Sobre sentir-se menos sozinho por pertencer ao grupo com pessoas semelhantes a ele: “Com certeza! [...] Mas no futebol não vai nunca existir isso, porque ‘tá’ todo mundo no mesmo pensamento, na mesma direção[...] e une mais ainda [...] E a idade... Hoje todo mundo tem uma experiência de vida”. (Otávio, 64 anos).	<ul style="list-style-type: none">• Segurança no caráter agregador do futebol;• Mesmos pensamentos e rumos;• Idade como identidade niveladora.
“‘Tá’ vendo? Ninguém ‘tá’ jogando bola! Tem um pessoal aqui que já não joga mais, vem ‘p’ra’ cá ‘p’ra’ conversar fiado e tomar uma cerveja [...]” (Flávio, 78 anos).	<ul style="list-style-type: none">• Grupo com papel de interação social;• Companhias para uma cerveja.
“No trabalho era diferente, porque era trabalho todo dia. Onde eu trabalhava, tinham reuniões. Quando era feriado tinham reuniões... era diferente ‘né’? Agora, aposentado, em casa só	<ul style="list-style-type: none">• Trabalho associado a uma rotina de compromissos que preenche a vida da pessoa;

<p>com a mulher...” (Otávio, 64 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aposentadoria reduz ciclo de convivência e interação social; • Necessidade de relações sociais fora da esfera familiar.
<p>Ao ser perguntado se participar do grupo influencia em sentir-se menos sozinho:</p> <p>“Com certeza, porque, como eu: saio, eu e a mulher. Se ficar no mundo só nos dois, a gente ‘né’...? (Otávio, 64 anos).</p>	<p>Necessidade de outras relações sociais, que não a família.</p>
<p>“[...] Eu estava ocioso e passei a ter uma atividade, com funções inclusive, porque eu sou (<i>cargo no grupo</i>). Além de jogar o futebol, eu tinha o trabalho ainda de organizar, de manter...”</p> <p>“[...] Por pertencer ao grupo é claro que eu me sinto mais... Com pessoas do meu lado, porque toda terça e quinta você tem que vir, organizar e tudo... Além de jogar o futebol, tem esta parte”. (Otávio, 64 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proximidade com as pessoas; • Ocupar-se com a gestão do grupo e organização. Além de praticar a atividade como diferencial positivo; • Certa transferência da ocupação profissional para a ocupação no grupo.
<p>Ao ser perguntado se participar do grupo influencia em sentir-se menos sozinho:</p> <p>“Claro!Por isso que eu to voltando! Eu ‘tô’ voltando por isso, ‘p’ra’ jogar uma conversa fora... ‘P’ra’ beber não! Quando a gente é mais novo, a gente vem ‘p’ra’ beber. Depois de uma certa idade, a gente tem que sentar aí e ficar jogando uma conversa fora”. (Flávio, 78 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Companhia para conversa. Os amigos não são somente inespecíficos “amigos de copo”; • Retorno para a atividade também com o objetivo a fazer frente à solidão.
<p>“A solidão é uma das piores coisas que tem na vida. [...] Eu , graças a Deus, até hoje nunca senti solidão. Mas eu acho que sentir solidão, sei lá... (Luís Cláudio, 73 anos).</p>	<p>Nega solidão, mas a afirma como sentimento negativo e desagradável.</p>
<p>Ao ser perguntado se participar do grupo influencia em sentir-se menos sozinho:</p> <p>“Não, não não...” Justificando que família é muito presente em sua vida”. (João Paulo, 64 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nega solidão; • Suporte familiar como forma de impedir a experiência negativa de solidão.
<p>“Você ‘tando’ no grupo, você não se sente só, porque é uma amizade, entendeu?” (Felipe, 78</p>	<p>Identificação da amizade e fazer parte do grupo como</p>

anos).	antagônica à solidão.
--------	-----------------------

Para a maioria deste grupo, a solidão não é uma experiência vivenciada. Isso pode ser explicado por esta maioria ter projetado seu processo de aposentadoria, se inserindo no grupo um pouco antes de se aposentar ou logo que largaram o trabalho formal. Estes tinham uma consciência que não seria bom para eles encerrar a atividade profissional e ficar ocioso. Então programaram uma atividade para fazer frente a este “possível problema futuro”. Parte deles inseriu-se no grupo jogando e participando dos eventos sociais. Enquanto outros sentiram a necessidade de, assim como na atividade profissional que desempenhavam, ter um cargo de gerência no grupo - o que foi programado de forma consciente e os satisfaz.

Aos usuários que negaram solidão justificaram: a) por um suporte familiar sólido; b) pela segurança na pertença no grupo; e c) pela presença dos amigos em suas vidas, declarando a necessidade de outras relações sociais, que não a família.

Existem também os casos em que membros que nunca tinham vivenciado solidão, a sentiram como experiência negativa durante adoecimento ou perda (por morte) do cônjuge. Neste caso, tiveram que se afastar do grupo por problemas de ordem pessoal e priorizar o cuidado com a família. Porém, sentiram falta, e logo que puderam voltaram ao a freqüentar o serviço, alegando como uma das justificativas a companhia dos amigos, a ociosidade e o bem estar que o grupo proporciona a eles.

TEMÁTICA: POSTURA ATIVA NO SERVIÇO

USUÁRIOS IDOSOS DE SERVIÇOS AUTO ORGANIZADOS	POSTURA ATIVA
DEPOIMENTOS	IDÉIAS
“Lá perto de casa nós fundamos um clube também. Também participava lá. Então isso é: uma coisa que, sei lá... Já vem de	<ul style="list-style-type: none"> • Participação ativa contínua - postura de vida; • “Vem de mim”. Quase um dom ou talento. Ligado ao valor

<p>mim.</p> <p>[...] Sempre participei por quê? Porque eu gosto de ajudar, de participar, e parece que na minha vida... [...]</p> <p>Com 16 anos já assumi alguma coisa. Meu tempo de rapazinho, aquelas festinha americana, então eu que organizava, fazia tudo, então já vem da pessoa. Tem pessoa que não gosta de fazer nada” (Luís Cláudio, 74 anos).</p>	<p>individual, personalidade;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consciência da diferença entre inclinação de cada um; • Gosto por participar em um papel com maior grau colaborativo.
<p>“Não, eu nunca fui de jogar muito, então pelo futebol, não. Mas eu sempre gostei de participar, entendeu?</p> <p>[...]</p> <p>“Eu gosto disso: juntar, bater papo, conversar, e daqui a pouco vai embora ‘p’ra’ casa, vai almoçar, ‘p’ra’ mim é isso, uma satisfação. É um exemplo, não sei se é meu... Eu acho que eu gostaria de passar para todo o pessoal que chega a uma determinada idade, que acha que já morreu. Se você ‘tá’ bem e saúde, se você pode participar de alguma coisa ...” [...]</p> <p>E hoje eu estou querendo fazer uma outra brincadeira aqui trazendo o pessoal que ‘tá’ parado. (Luís Cláudio, 73 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participação na gerência colocada acima da atividade central; • Gosto por ver o funcionamento do grupo; • Satisfação como recompensa; • Orgulho de um bom exemplo em uma iniciativa que está dando certo; • Intenção de semear uma postura; • Papel ativo não só na gerência, mas em projeto de novos formatos para atender diferentes tipos de usuário (“o pessoal que ‘tá’ parado”).
<p>“Na verdade eu que quis ser (<i>cargo no serviço</i>), porque eu sempre gostei de organizar ‘né’? E não é só aqui. Antes, na firma que eu trabalhava, por exemplo, eu era o (<i>cargo desempenhado</i>) da empresa. Quer dizer, eu sempre gostei de organizar [...] Quer dizer: a organização da parte do futebol eu sempre gostei. [...] Eu gosto de participar ativamente: jogando futebol, mas também na organização. [...] Eles viram que eu tinha liderança, porque essas coisas a gente vai descobrindo ‘né’? Que é um dom da pessoa mesmo, como</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gosto contínuo por organizar - postura de vida; • A participação na atividade central não é suficiente; • Valor da participação com voz ativa e poder de decisão; • Atividade de gerência como dom, talento reconhecido pelos demais; • Consciência de suas

<p>diz o ditado... Que você começa a organizar, mandar, fazer, acontecer... Então, eles viram logo que eu tinha... E eu disse ‘p’ra’ eles também que na empresa eu era o (<i>cargo desempenhado</i>). Aí, logo na primeira eleição [...] aí eles convidaram para ser (<i>cargo no serviço</i>). Aí eu aceitei de cara.”</p> <p>“Eu gosto, organizar principalmente [...] Sou útil! [...] Porque você também participar, mas não ter voz ‘p’ra’ nada... Você fica só jogando, aí não dá! Tem que ter uma atividade”. (Otávio, 64 anos).</p>	<p>capacidades;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sentir-se útil.
<p>“Aproveitar o que você pode aproveitar em vida. ‘Depois se eu fizesse...’ ‘Se eu fizesse’ não existe! Tenho que fazer agora que eu tenho vontade. E um recado para o idoso: tem que viver! Certo? Tem saúde, ‘tá’ inteiro, ‘tá’ andando. Todo ele que tiver um pouquinho de dificuldade, olha p trás. [...] Tá andando, ‘tá’ falando? Então, viva! Tem que viver. (Luís Cláudio, 73 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificação do seu potencial. Algo pode ser realizado, mesmo com limitações. Valoriza as capacidades e não as debilidades; • Mais ação e menos planos; • Incerteza no planejar (futuro) e necessidade de realizar; • Valorização de suas vontades; • Ser um exemplo, lançar tendências.
<p>“[...] eu gosto muito de computador, mas não sei nada de computador. [...] As vezes, o computador me enrola, dá vontade de chutar tudo! Aí a mulher fala: por que não vai fazer um curso? Eu não gosto de ninguém me ensinando. [...] Entrar numa sala de aula e o cara ficar: ‘isso aqui, isso aqui e tal’. Eu não gosto, eu nunca gostei.[...] Eu fui mexendo sozinho, fui bisbilhotando sozinho. (Luís Cláudio, 73 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Postura de vida continuada: sempre foi assim; • Prefere descobrir tentando do que ser orientado - método de tentativa e erro; • Papel ativo na solução de seus problemas; • Confiança em sua capacidade; • Iniciativa.
<p>“[...] Tenho toda liberdade aqui. Aqui, todos têm a mesma liberdade de fazer tudo: uns de trabalhar, outros de se negar a trabalhar. Tem uns que acham que</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Liberdade;

<p>porque paga a mensalidade, ele tem que ser servido. Só que a gente não paga ninguém para servir: somos nós mesmos” [...]</p> <p>“Fico constrangido” (quando questionado do seu sentimento e percepção quando vai a um ambiente onde tudo é dado/servido a ele por outros).</p> <p>“[...] onde quer que eu esteja, onde eu estiver presente eu gosto de participar: eu abro uma cerveja, eu lavo um copo. E se eu for n’outro local, num baile por exemplo, se me deixar participar, ser assim mais ativo, mais participante... É esta forma que eu sou.” (João Paulo, 64 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Escolha; • Respeito à inclinação individual de cada um no grupo; • Consciência de ser ao mesmo tempo agente e paciente no serviço; • Constrangimento na passividade; • Prazer na participação; • Postura ativa não é militância nem moda, mas inclinação e valor pessoal: “Vem de mim”.
<p>“É! Fui até presidente aí do grupo, fui secretário, fui tudo aí [...]”</p> <p>“Eu não queria ser... [...] Ficou legal porque não acabou” (o grupo). (Flávio, 78 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade em servir; • Doação de si pelo grupo; • Associação entre a ação ativa de servir e a continuidade e sobrevivência do serviço (alguém teria que fazer).
<p>“[...] Participo da organização informalmente, só não tenho cargo. ‘Ah, vai ter churrasco’ [...], eu vou no mercado, eu faço farofa, carne, arroz... Eu ajudo em tudo, só não quero nada oficial. A hora que eu disser: ‘hoje eu não quero fazer!’” [...]</p> <p>“[...] As vezes você faz parte de uma organização que você não manda, mas é uma coisa muito bacana. Porque tem organização, tem liderança, tem esclarecimento: eu gosto disso, não necessariamente fazer parte da organização. Agora, quanto a ter um comando bem direcionado, acho legal [...] desde que esteja funcionando, tá bom!” (Carlos Augusto, 64 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Liberdade e escolha. Cargo formal pode limitar a liberdade do sócio; • Uma boa prestação de serviço não é necessariamente associada a um papel ativo do usuário. Ele auto-organiza se acha que precisa ser feito de forma diferente; • Auto-organização e papel ativo do usuário não são uma bandeira ou militância. É um modelo utilizado se o formal não estiver atendendo da maneira que esperam.
<p>“Nós, nós aqui, este grupo aqui, já fundamos um grupo aqui lá em Realengo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consciência de ser a divulgação do serviço;

<p>[...]. Mas ‘p’ra’ abrir lá, ele tem que chamar, certo? [...] A gente saía daqui, jogava terça-feira, ia ‘p’ra’ lá quarta. Jogava lá, certo? Aí vinha um, vinha outro... [...] ‘P’ra’ chamar! Aí ele falou assim: ‘acho que já tem gente ‘p’ra’ ficar, se vocês quiserem voltar...’ Porque a gente jogava terça, quarta e quinta. [...] Hoje, eles tão lá até hoje. [...] Uma divulgação! A gente ia ‘p’ra’ lá p formar grupo, ter gente. Aí jogava, jogava, o pessoal via, começou a chegar. Hoje você vai lá, tem uns 50! (Luís Cláudio, 73 anos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Replicação; • Ser exemplo de modelo de serviço; • Consciência do papel transformador; • Sacrifício físico e individual por um bem ou projeto considerado maior; • Orgulho de estar na gênese.
<p>“Não! Nunca quis participar. Isso é uma coisa... Isso ‘são’ coisas que eu nunca quis participar. Não gosto. Eu gosto de participar jogando. Se precisar colocar uns negócios ali ‘p’ra’ fora, eu ajudo, se tiver que limpar aqui, a gente varrer, fazer uma contribuição um com outro [...] Isso aí de entrar em diretoria não é do meu feitio, não é meu <i>hobbie</i> (risos)”(Felipe, 78 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diferentes tipos de usuário - alternativas de papéis orientadas por inclinação individual; • Escolha; • Participação ativa formal sugere uma responsabilidade que pode assustar.

A iniciativa de fugir dos padrões vigentes e projetar um serviço que seja mais adequado as demandas identificadas pelos usuários em um modelo auto-organizado fora do “guarda-chuva formal institucionalizado” é uma escolha. E a partir desta liberdade de ação podem ser estabelecidas “regras” mais flexíveis quanto a atividades ou papéis desempenhados ali.

Todas estas modalidades de participação são compreendidas e aceitas pelos membros, que respeitam e têm consciência da escolha e inclinação pessoal de cada um. Assim como, todos também concordam que a participação na atividade central não é suficiente, valorizando e enfatizando o caráter facilitador das relações interpessoais do grupo.

Não são todos os usuários que tem papel ativo neste serviço. De maneira que existem modalidades de participação neste grupo auto-organizado, com usuários: a) com cargos formais de gerência; b) com alto grau de colaboração informal; e c) que

se encaixam no modelo de usuário de serviço oferecido por agente externo - sendo servido de maneira mais passiva que ativa.

Usuários com papel ativo formal assumem a responsabilidade e se comprometem em manter o funcionamento estrutural, continuidade e sobrevivência do serviço com questões de ordem prática. Disponibilizam-se a servir, em um processo de doação de si pelo grupo (o trabalho terá que ser feito por alguém). Estes desempenham tal função pelas seguintes motivações: a) gosto e prazer; b) ser valorizado e aprovado; c) ter voz ativa e poder de decisão; d) sentir orgulho de ter seu nome relacionado a feitos admiráveis no grupo; e) satisfação como recompensa; e f) orgulho de estar dando um bom exemplo e intenção de semear uma postura.

Enquanto uns valorizam a participação na gerência com intensidade maior ou igual à atividade central, outros não associam atividades administrativas ao bem estar de pertencer ao grupo. Cabe trazer que um receio de alguns sócios em assumir um cargo *formalmente* reside na possibilidade desta função limitar sua liberdade, sugerindo um tipo de responsabilidade que pode assustá-lo.

Auto-organização e papel ativo do usuário aqui são respostas a necessidade de ter um serviço adequado as demandas identificadas, associada a uma inclinação pessoal (em organizar, tomar conta e gerir) dos que participam, e à iniciativa de implementar suas ideias de maneira conjunta. Para parte dos usuários ativos, esta postura do usuário (através do modelo auto-organizado) só é utilizada se o formal não estiver atendendo da maneira que esperam (entendendo que precisa ser feito de forma diferente).

Foi verificado que o perfil do usuário auto-organizador é definido por uma inclinação pessoal contínua (personalidade) de vida, não somente em direção ao Grupo Amizade: chegou a ser auto declarado como um dom ou talento. Já agiam desta forma no trabalho, replicam o serviço em outros bairros, e alguns são empreendedores e projetam desdobramentos para o serviço - por exemplo. Esta característica foi observada como uma segurança e confiança em sua própria capacidade e potencial:

a) Estão abertos a errar para aprender sozinhos ou entre iguais - sem hierarquia;

- b) Valorizam as capacidades e não as debilidades. Sempre existirá algo que poderá ser realizado, mesmo com limitações;
- c) Valorizam e dão atenção às suas vontades, potencialidades e necessidades;
- d) Têm consciência do papel transformador de suas iniciativas (que podem construir algo se organizando juntos);
- e) Têm consciência de ser ao mesmo tempo agente e paciente no serviço (que ele se serve).

A condição de ser idoso é valorizada por estes usuários através do serviço, quando se orgulham de permanecer ativos, saudáveis e sentem-se úteis e necessários para a existência do grupo. Além do serviço proporcionar divulgação, dentro da comunidade, do potencial presente no segmento com mais de 60.

A questão etária é determinante no processo de auto-organização deles. Baseados em uma maior consciência da finitude, existe uma urgência e incerteza quanto ao futuro. E esta é uma das motivações em não adiar seus planos, realizando e agindo no tempo presente: uma valorização do hoje e do agora¹⁰⁸.

TEMÁTICA: ENTRE O OFERECIDO POR AGENTE EXTERNO E O AUTO-ORGANIZADO PROJETADO - A PERCEPÇÃO DOS MEMBROS DO GRUPO

<p>USUÁRIOS IDOSOS DE SERVIÇOS AUTO ORGANIZADOS</p>	<p>ENTRE O OFERECIDO POR AGENTE EXTERNO E AO AUTO- ORGANIZADO PROJETADO</p>
<p>DEPOIMENTOS</p>	<p>IDÉIAS</p>
<p>“Não participo [...] Tenho mais é preguiça... [...] ‘p’ra’ cá não... Acho chato (se referindo aos serviços como ginástica na praça oferecido pela prefeitura) e acho que ainda ‘tô’ com</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Não participa do oferecido por agente externo;

¹⁰⁸ O que confirma com Guardini (1990, p. 55) quando afirma: “a certeza do fim ganha uma força elementar”; e “Faz-se um balaço das possibilidades, mede-se até quando se pode chegar e o que a vida ainda pode oferecer.”

<p>piquezinho um pouquinho superior. Essa atividade é uma atividade muito lenta ‘p’ra mim” (Carlos Augusto, 64 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atividades oferecidas formalmente não acompanha seu ritmo e disposição.
<p>“Agora eu fazendo mais sabe o que, parei um tempo... Eu gosto de dançar: eu vou lá ‘p’ra’ dança de velho! Me divertir. Vou me divertir que aí a gente joga conversa fora. [...] Dança de salão num clube lá perto de casa. ...] nestes lugares assim, os idosos, um ajuda o outro [...]” (Flávio, 78 anos*).</p> <p>* Já participou da ginástica na praça com a mulher (Felipe, 78 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participação em outros serviços; • Dança de “velho”. Identidade etária em serviço formal; • Diversão e interação social encontrada na atividade formal oferecida.
<p>“Excursão e baile da terceira idade é amizade com ‘as coroa’ também ‘né’? A gente conversa, joga umas conversa fora [...]” (Flávio, 78 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contato com outros tipos de pessoas (neste caso, gênero diferente) fora do círculo de contato habitual; • Conhecer pessoas diferentes da mesma faixa etária.
<p>“Esse negócio de ficar ‘levanta o pé ‘p’ra’ lá, levanta o pé ‘p’ra’ cá, pega ali, vira o pé p cá, vira ‘p’ra’ lá’: nunca gostei disso! [...] Eu não gosto daquilo! Sabe por quê? Graças a Deus, é o seguinte: eu tenho... Eu sempre tive, apesar de ter operado o coração, eu levanto o pé, eu brinco, eu faço minha ginástica. Eu faço comigo mesmo” (Luís Cláudio, 73 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rejeição a atividade com excesso de regras e diretrizes pré-definidas; • Necessidade de um papel mais ativo na atividade que participa.
<p>“Eu particularmente, eu não gosto (risos). Eu sei que é bom, não é ruim não, eu sei que é bom. Só que eu, eu não tenho... Não gosto...” (Luís Cláudio, 73 anos)</p>	<p>Apesar de reconhecer a importância das atividades oferecidas formalmente, não tem interesse e não gosta de</p>

	participar delas.
<p>“Tem muitos deles que frequentam. Participa do SESC, tem negócio de dança [...] Sai daqui, vai ‘p’ra’ lá. Parece que é em Madureira, as terças-feiras. Tem muitos deles aqui q fazem. Outros jogam futebol em outros grupos. (Luís Cláudio, 73 anos)</p>	<p>Participação em atividades formais dividem espaço com o grupo auto-organizado de forma heterogênea entre os membros.</p>
<p>“[...] Eu jogo na mega sena para um dia dar uma condição melhor para minha família. Mas eu, [...] se eu ganhasse um dinheiro, tivesse uma condição, sem dúvida, eu melhoraria - com o meu capital - isso aqui, ‘p’ra’ mim continuar com eles. [...] Investiria no grupo. [...] Porque você vai botar semente. Pode ser? É a palavra certa? Quando você planta uma semente e a raiz faz a árvore ficar forte é o caso que eu acho desse grupo.” (João Paulo, 64 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Postura de doação, entrega e investimento individual no grupo auto-organizado; • Desejo em estar junto aos seus; • Desejo em fortalecer cada vez mais a estrutura de seu grupo auto-gerido.
<p>“Não, não. Minha atividade física é no futebol”.</p> <p>(Otávio, 64 anos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Não participa de outras atividades; • Concentra suas necessidades em sua atividade auto-gerida.

Não existe uma recusa do grupo em participar de serviços para idosos oferecidos por algum agente externo. Inclusive, os que sentem falta de algo que não encontram no Grupo Amizade recorrem a serviços neste modelo - como a interação entre gêneros (justificando que conversar com mulher é diferente de conversar com homem). Assim, os serviços se somam e complementam, o que dialoga com a característica destes usuários em identificar o potencial que a comunidade tem a oferecer a utilizá-lo. Estes serviços também são itens da comunidade gerenciados por

eles para servi-los. Conhecer novas pessoas com a mesma faixa etária também é uma motivação para a frequência no modelo oferecido por agente externo.

Por terem um bom condicionamento físico, algumas atividades de exercício físico oferecidas por agente externo a idosos (que seriam serviços similares ao Grupo Amizade) são identificadas pelos usuários como pouco puxadas e incompatíveis para o ritmo e disposição deles. Existe um nivelamento nestes serviços, que tentam incluir diversos tipos de idosos - e permite a participação de um maior número de usuários.

O serviço auto-organizado por eles previu esta inclusão, não pelo nivelamento, mas por diferentes formas de participação: um senhor de 80 anos não tem o mesmo desempenho em campo que um homem de 60 anos. E para isso eles formularam soluções que habilitam tanto o mais velho, quanto o mais novo a jogar juntos, respeitando as capacidades e necessidades de cada um.

Também foi verificado:

- a) A participação destes usuários em outros grupos auto-organizados de futebol com o mesmo modelo do deles - em outras áreas da cidade;
- b) Não é a falta de acesso ou opção melhor (proximidade geográfica e financeira) que os faz participar do Grupo Amizade. Mesmo que pudessem pagar por um serviço oferecido formalmente por agente externo, não o fariam. Houve declarações que manifestaram desejo de investir em melhorias do Grupo Amizade, o que envolve comprometimento e vínculo.

4. ANÁLISE COMPARATIVA DE MODELOS: AUTO-ORGANIZADO X OFERECIDO POR AGENTE EXTERNO

Como já explicado na metodologia (item 5.3. *Critérios de seleção de serviços analisados nesta tese*, PARTE II desta tese), pontos comuns dos quatro serviços auto-organizados serão comparados a características da prestação de serviço oferecida por agente externo. Esta comparação busca esclarecer como a participação nestes dois diferentes modelos de serviço incide sobre o senso de pertencimento e solidão (na experiência e visão do usuário idoso). O foco de análise

aqui não está nos serviços serem uma inovação social, formais, informais, institucionalizados ou não, mas:

- a) Em um serviço ser oferecido por um agente externo ao usuário (com este sendo servido por terceiros) ou auto-organizado (usuário se auto-serve, atendendo e produzindo para ele mesmo);
- b) No grau de atividade - postura mais ou menos ativa - de usuários idosos nos serviços em que participam (com uma visão comparativa em relação aos dois modelos de prestação acima citados);
- c) Em como isto reflete, qualitativamente e na percepção do idoso, na questão da solidão e senso de pertencimento neste segmento etário.

A seguir, consta a análise comparativa dos dois modelos de prestação de serviços, organizada por temas que se mostraram relevantes durante esta pesquisa.

4.1. Todos os modelos têm restrições: o céu não é limite nem para o auto-organizado

No serviço oferecido por agente externo, existem atividades que podem ser desenvolvidas dentro de um conjunto de possibilidades definido pela equipe de projeto e gestão do serviço (agente externo que não é o usuário). O que limita a liberdade de ação e criatividade do usuário no processo de interação com o serviço. Existe espaço para “caixa de sugestões”, uma ouvidoria ou SAC (serviço de atendimento ao consumidor). Mas a decisão final quanto à implementação de tais ideias é da gerência.

Já no auto-organizado, foi observado um maior leque de atividades a serem realizadas pelo grupo, com usuários tendo liberdade para sugerir e/ou projetar e gerenciar. Isto incluía até mesmo a opção de não desenvolver atividade alguma, e somente interagir. O que está relacionado a: a) postura ativa ligada a escolha e poder de decisão; b) liberdade de tomar atitudes, propor, experimentar e flexibilizar; c) espontaneidade; e d) realizar e viver o serviço de acordo com a necessidade sentida pelo grupo (até mesmo considerando formas diferentes das de costume). Neste modelo, o papel ou grau de atividade do usuário é também definido por ele. Foram verificadas alternativas quanto às modalidades de

participação nos serviços analisados. Usuários foram observados desempenhando funções mais ou menos ativas (no que se refere ao projeto, desenvolvimento e gerência do serviço), como:

- a) Cargos formais de gerência (alguns sócios do Clube de Antigomobilistas e sócios atletas do Grupo amizade);
- b) Colaboração efetiva, ativa e bastante presente em serviço institucionalizado, mas sem cargo formal (parte dos sócios do Clube de Antigomobilistas e Grupo amizade);
- c) Cargos de gerência em serviço informal (um dos senhores do pião e purinha e todas as senhoras do artesanato);
- d) Comportamento semelhante aos de usuários de serviço oferecido por agente externo. Este usuário poderia ser servido por tal modelo, só não o faz pela falta de serviços com abordagem similar ao serviço que participa, e pelos vínculos interpessoais desenvolvidos ali (o que poderia acontecer em qualquer relação humana - não se referindo unicamente a serviços auto-organizados). Não participa do projeto ou gerência do serviço, sendo servido de maneira mais passiva que ativa. Alguns usuários dos serviços pião e purinha, clube de antigomobilistas e Grupo amizade foram verificados com este comportamento.

No grupo do artesanato, as usuárias costumam entrar em um acordo se vão praticar a atividade (e que técnica do artesanato será trabalhada - se optam pela atividade) ou somente interagir. Isto é possível por um pelo acordo de conduta partilhada e pelo entendimento entre elas sobre como conviver e lidar com a atividade central do grupo. A ausência de hierarquia (em uma igualdade de voz ativa) permite também que ninguém tenha seu ponto forte ou de predileção relegado, com o serviço contemplando diferentes habilidades dentro da atividade central. Bom senso, processo empático, reciprocidade e capacidade de ceder estão envolvidos nesta dinâmica.

Apesar do auto-organizado dar maior liberdade e permitir mais alternativas aos usuários, estas não são infinitas, existindo também limites neste modelo. O serviço oferecido formalmente por agente externo é como ir a um restaurante em que o usuário deve fazer reservas, respeitar horários, estar vestido de forma apropriada e escolher para comer algo dentre as opções do cardápio (com estas

regras e opções sendo definidas por terceiros). Enquanto nos serviços auto-organizados, funciona como se o usuário estivesse na cozinha da sua casa e também pudesse contar com a dispensa e utensílios da cozinha e mão-de-obra dos seus vizinhos. Ele pode comer o que “imaginar”, desde que esta comida esteja ou possa ser preparada em uma destas cozinhas e por um dos envolvidos (com habilidade para tal). Ou seja, os dois modelos têm limites, o que muda é sua natureza.

O limite no auto-organizado não parte de terceiros (onde quem serve é um agente externo). Este usuário, junto aos seus companheiros “de refeição”, pode escolher “qualquer comida” nos limites de: a) suas cozinhas; b) seus instrumentos e habilidade em cozinhar e elaborar pratos; e c) condição de pagar pelos ingredientes e transportá-los. Esta natureza de limites foi observada nas seguintes situações:

- Aviamentos e materiais muito caros já limitaram o desenvolvimento de uma técnica em conjunto no serviço de artesanato;
- A compra de peças importadas e participação em eventos fora do Rio de Janeiro foi possibilitada por verba pessoal de usuários do clube de antigomobilistas;
- Limitações físicas já impediram o deslocamento de usuários no grupo do pão e purrinha na praça. O pagamento de uma acompanhante para um senhor foi o que permitiu que ele continuasse a participar do serviço.

No modelo oferecido por agente externo, os limites citados acima também aparecem (os mesmos dos usuários auto-organizados - como verba para transporte e condições de saúde). Porém, estes são somados aos limites ditados pela organização (agente externo).

4.2. A questão do acesso: modelos diferentes para pessoas diferentes

Um ponto importante é a questão do acesso. **O modelo auto-organizado** irá oferecer mais possibilidades para um usuário que tenha “uma cozinha satisfatória, habilidades culinárias, disponibilidade de compra e transporte, e vizinhos dispostos a cooperar com suas capacidades e cozinhas”.

Porém, **o modelo oferecido por agente externo**, que parece (em um primeiro olhar) mais limitado, pode acabar oferecendo mais opções em seu cardápio e mostra-se mais vantajoso para os seguintes usuários:

a) Aquele que não for provido das referidas condições habilitadoras (habilidades culinárias, disponibilidade de compra e transporte, vizinhos com cozinhas disponíveis e uma cozinha satisfatória);

b) Aquele que mesmo tendo uma maravilhosa cozinha aparelhada e ótimos ingredientes, não tem relação com vizinhos. Este, desanimado em cozinhar para comer sozinho pode acabar comendo um biscoito/pão com manteiga no jantar.

Ou seja, **o serviço oferecido por agente externo oferece condições para quem não teria como fazer parte de um modelo auto-organizado conjunto**, como os que não estão previamente inseridos em uma rede social (estes são a maioria no serviço deste modelo analisado neste trabalho) ou sem habilidades sociais (como pessoas muito tímidas ou com baixa auto-estima). Este é o caso de pessoas:

a) Com filhos e/ou marido e irmãos já mortos, parentes ocupados com suas famílias (maridos e filhos), netos ou filhos ocupados com ritmo acelerado de trabalho/estudo e vidas pessoal (idosos do serviço oferecido por agente externo aqui analisado, com um relacionamento familiar¹⁰⁹ satisfatório, apresentaram menor dependência da função social/relacional do serviço. Embora a relação com familiares e amigos se refira a demandas diferentes);

b) Que moram em situação de co-residência e não tem disponibilidade e liberdade de participar de uma dinâmica recíproca de visitar e receber;

c) Pessoas sem vínculos de amizade na vizinhança, o que é cada vez mais comum no contexto atual;

d) Pessoas que envelheceram sem um suporte social e se deparam com a realidade de viver em uma época e cidade onde pode ser problemático confiar em desconhecidos, pela violência. Um ambiente controlado para desenvolvimento de vínculos sociais apresenta-se como mais seguro e confiável, por sentirem-se vulneráveis também pela idade, frente à má fé de estranhos.

¹⁰⁹ Não necessariamente por falta de cuidado e afeto dos seus familiares, mas pelo ritmo corrido das vidas dos mesmos.

No contexto de vida deste usuário, este modelo de serviço oferece algumas possibilidades vantajosas:

- a) Manter contato com pessoas que tenham vivências e lembranças comuns no âmbito histórico e cultural, pela identidade etária;
- b) Apresentar pessoas umas as outras em um ambiente neutro e seguro (até mesmo vizinhos se conhecem desta forma). Faz com que ele exista para os outros e que os outros passem a fazer parte do mundo dele;
- c) Proporcionar condições favoráveis para o desdobramento de atividades e relações mais profundas. Pode até mesmo gerar uma iniciativa auto-organizada entre seus usuários (este último será melhor explicado no tópico a seguir: *O serviço oferecido por agente externo “produz” auto-organização*).

Porém, este se trata de um modelo programado - diferente da espontaneidade e limites mais flexíveis encontrados na gênese da maioria dos serviços auto-organizados. Apesar das infinitas e imprevisíveis formas de agir e reagir inerentes a condição humana, as condições iniciais pré-definidas (como questões etárias e de gênero) provavelmente irão influenciar¹¹⁰ as alternativas de desdobramentos interpessoais.

Ao passo que o auto-organizado tem como palco e espaço de apresentação o mundo e a vivência das pessoas, trazendo possibilidades quase infinitas de arranjos interativos. O que aumenta as chances de formação de grupos intergeracionais ou com gêneros misturados, por exemplo. Um exemplo desta dinâmica é o serviço auto-organizado em que senhores interagem jogando pião e purrinha. Nele, a apresentação dos usuários aconteceu de forma autônoma no ambiente público da praça (sem um serviço oferecido por agente externo como intermediário). E lá, identificaram interesses e condutas partilhadas, e se organizaram em um serviço diário. Por *opção* deles, escolheram compartilhar seus fins de tarde em um grupo composto por homens idosos (homogêneo em gênero e faixa etária). Porém, aberto a participação de outros tipos de usuários. Neste caso, existe uma escolha e identificação mútua, mas não há um limite com regras inflexíveis ou imutáveis.

¹¹⁰ Não estando isento de surpresas e imprevisibilidades.

4.3. O serviço oferecido por agente externo “produz” auto-organização

O projeto do serviço oferecido por agente externo analisado se baseia no sentimento de pertença, e “convida” os idosos utilizando-se de:

- a) Uma atividade que julguem ser demanda de pessoas idosas, como ferramenta incentivadora e um chamariz (a ginástica no *shopping* tem apelo ligado ao envelhecimento ativo, com foco na participação social e condicionamento físico);
- b) Pontos comuns. Foi delimitada uma faixa etária e centralizados idosos de uma dada região geográfica.

Através da apresentação de pessoas (atraídas por uma atividade central), o serviço oferecido por agente externo gera condições favoráveis para que tenham origem “núcleos auto-organizados”. A etapa da *apresentação* de pessoas ocorre em um estágio anterior ao aprofundamento de vínculos (verificado na iniciativa auto-organizada). Esta dinâmica desenvolve-se da seguinte forma:

- a) O serviço possibilita o encontro - pessoas se conhecem;
- b) Usuários daquele ambiente identificam pessoas com semelhanças ou complementaridades (como interesses comuns e/ou em um acordo de pensamento e conduta partilhada);
- c) A convivência entre estes deixa de ser trivial e evolui para um contato interpessoal baseado não somente em relações pessoais inespecíficas, mas na qualidade delas (valor individual do usuário);
- d) Estes usuários organizam-se em subgrupos, filtrados por personalidades comuns ou complementares - selecionam-se;
- e) Desenvolvem-se vínculos;
- f) A reunião destes usuários pode gerar projetos para o grupo que extrapolam a institucionalidade¹¹¹ do serviço oferecido, que os apresentou e uniu.

A figura a seguir pode ilustrar como este processo ocorre:

¹¹¹ Esta dinâmica concorda com o que afirma Morin (1991, p. 52): “[...] Se se valoriza o sujeito, então a indeterminação torna-se riqueza, destruição da possibilidade, liberdade!”.

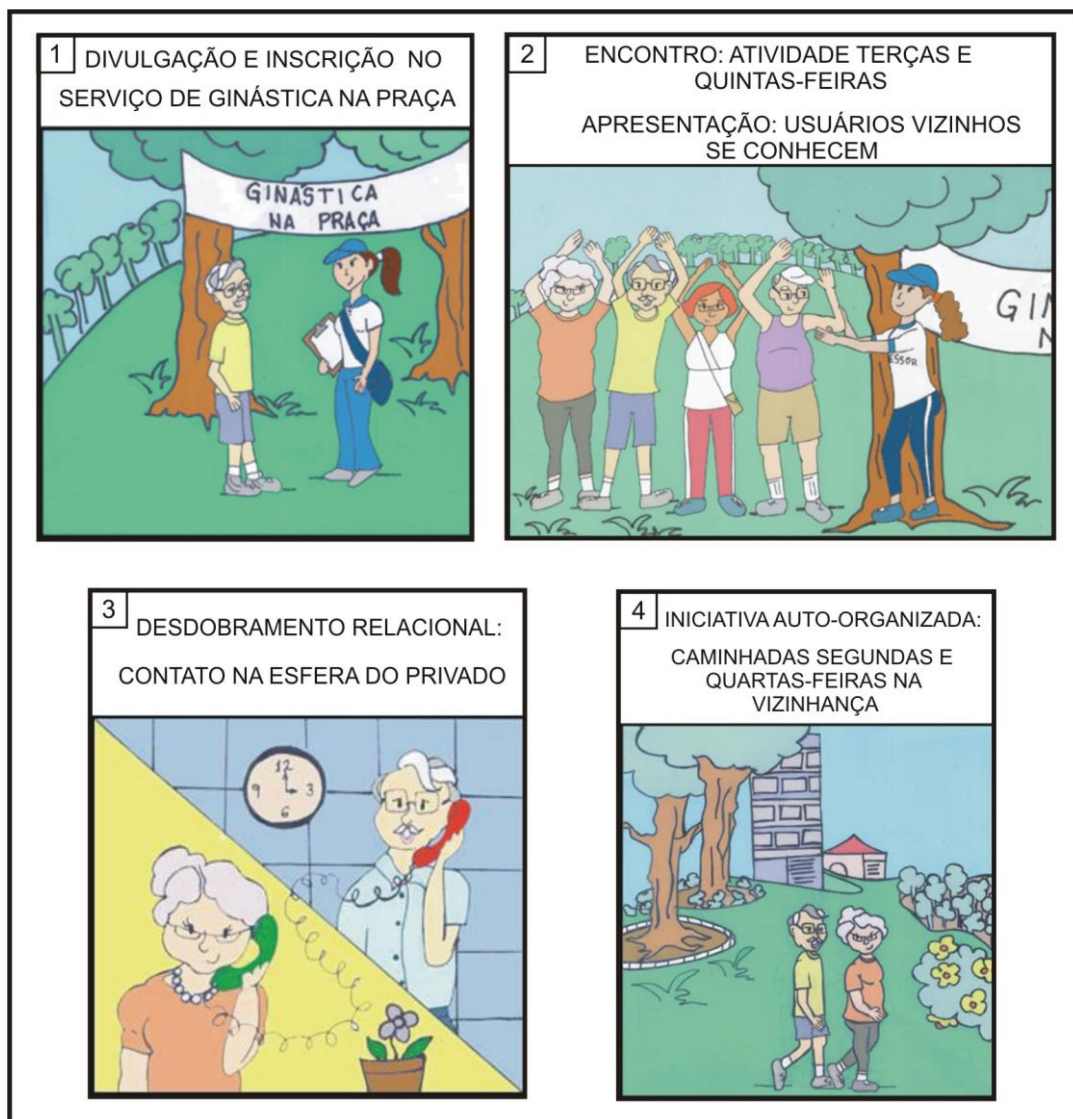


Figura 11: Exemplo de como a dinâmica do serviço oferecido por instituição pode dar origem a serviços auto-organizados

O serviço formal oferecido por agente externo projeta resultados e busca conduzir comportamentos. Porém, atividades orientadoras podem dar origem a desdobramentos autônomos, não tutelados e projetados pelos próprios usuários. O projeto “*Speaking Exchange*”, pode ser citado como um exemplo. Neste, alunos brasileiros aprendem inglês conversando via *chat* com idosos norte-americanos, que buscam alguém para interagir (as conversações ficam disponíveis no *YouTube* para avaliação dos alunos pelos professores¹¹²). Durante o processo onde os idosos

¹¹² O projeto foi testado primeiramente na unidade Liberdade do CNA, em São Paulo, e na casa de repouso Windsor Park Retirement Community, em Chicago. Brasileiros praticam inglês com idosos. Criada pela FCB Brasil, ação promove conversações entre alunos do CNA e norte-americanos aposentados. Meio e Mensagem. 08 de Maio de 2014. Disponível em

corrigem a gramática dos alunos, também ocorrem desdobramentos interpessoais. Ou seja, neste formato podem ser observados dois pontos fixos: a) o meio de comunicação - *chat*; e b) o idioma - inglês. Porém, os temas das conversas e os possíveis desdobramentos interpessoais são definidos pelos usuários. Se estes identificarem afinidades e resolverem se visitar ou viajar juntos (por exemplo), esta já será uma ação fora “dos muros institucionais”, de responsabilidade, projetada e gerida pelos usuários.

Os dois modelos de serviço analisados nesta tese podem ser vistos como trabalhando em conjunto para a mesma finalidade. Com os serviços oferecidos por agente externo podendo funcionar como um primeiro estágio de um processo auto-organizado. Foi verificado que alguns usuários do serviço de ginástica no *shopping*, através do encontro proporcionado pela instituição, desdobraram e aprofundaram relações (extra-serviço e atividades desenvolvida lá - até mesmo com o professor) com outras pessoas dali, baseadas no valor individual. Estes usuários construíram vínculos em uma atitude (embora facilitada pelo serviço) auto-organizada.

As conseqüências destes vínculos sobre o senso de pertencimento e solidão se referem à ação interativa dos usuários de serviço oferecido por agente externo entre si. Neste estágio de desdobramento interpessoal, estes podem ser entendidos como usuários em um ato auto-organizado. Existe a possibilidade de se desligarem do serviço inicial e seguirem participando somente do serviço projetado e gerido por eles (auto-organizado). Foi esta a dinâmica que originou o serviço de artesanato: a partir da ruptura com um serviço oferecido as usuárias por instituição formal.

Rupturas de outras naturezas também foram observadas impulsionando a participação de usuários em serviço auto-organizado. Isto foi observado em membros do serviço de artesanato e Grupo Amizade, motivados por: a) saída dos filhos de casa; e b) aposentadoria. O indivíduo não se adéqua passivamente a uma nova realidade que não lhe agrada. Mas, em um papel ativo, busca alcançar condições mais próximas do que percebe que precisa. O que pode levá-lo a alguma

<<http://www.meioemensagem.com.br/home/comunicacao/noticias/2014/05/08/Brasileiros-aprendem-ingles-com-idosos-por-webchat.html>>. Acesso em 29 de julho de 2014.

uma reinvenção da sua rotina - que nestes casos culminaram em uma iniciativa auto-organizada conjunta¹¹³.

4.4. A relação entre a solidão e os “processos seletivos” dos modelos de serviço

É na qualidade de relações interpessoais (e não no interagir inespecífico) proporcionada pelo contato com pessoas selecionadas por seu valor e diferencial único e individual, que reside uma estratégia assertiva para fazer frente à questão da solidão. Já que uma pessoa pode sentir-se só em uma multidão pela falta de se identificar ou partilhar algo. O que sugere que o combate a solidão (quando sentimento negativo) está relacionado a sentir-se pertencendo, através de uma ligação de identidade com *um outro* específico. Não somente estar, mas sentir-se como parte de um ambiente.

Uma postura ativa dos usuários em um serviço permite que escolham e definam formas que controlem a inserção de membros no grupo (usuários no serviço). Para aumentar a garantia de um sentimento de pertença nos usuários, serviços auto-organizados podem incluir um processo de natureza qualitativa projetado para selecionar pessoas com uma dada conduta compartilhada (forma semelhante de pensar e viver determinado ponto e acordo quanto à forma de conviver). O que tende a diminuir a sensação de solidão (quando negativa).

Esta postura ativa - de projetar e botar em prática um processo seletivo focado em comportamento, conduta e valores pessoais - foi encontrada na produção de serviços auto-organizados estudados nesta pesquisa. Um exemplo deste processo foi observado no grupo Amizade. Projetaram um processo seletivo qualitativo baseado em valores individuais. Para reduzir a possibilidade de conflitos internos e facilitar o entendimento mútuo e harmonia no serviço, os usuários já existentes precisam aprovar: a) a conduta social e nos jogos de um aspirante a novo sócio; e b) o entendimento entre eles.

¹¹³ Mais informações envolvendo a dinâmica de ruptura com modelos institucionais e a zona da informalidade podem ser encontradas em Gadoua, Morin e Potvin (2007, p.95) e Sennett (2013, p. 43,189).

Enquanto em serviço oferecido por agente externo, geralmente a inclusão não se dá com base em conduta e valores pessoais. Mas por condições habilitadoras de cunho prático (como atestado médico, faixa etária, mensalidade, matrícula, frequência e o mínimo de bom senso na convivência). Um usuário não poderia ser excluído por questões de cunho íntimo e individual (como não partilhar a forma de pensar ou viver/encarar uma atividade de maneira semelhante aos outros), até sob o risco de o serviço receber uma punição legal – como um processo judicial¹¹⁴. O que aumenta a possibilidade de estarem coexistindo naquele ambiente pessoas sem identificação extra-atividade.

Quando existe uma distância considerável entre quem oferece o serviço e quem é servido, torna-se mais difícil selecionar pessoas com uma dada conduta compartilhada e identificação extra-atividade. É o caso de quando o gestor tem ciência de um perfil de usuário e suas demandas através de pesquisa de mercado. Mas é agente externo ao grupo que deseja servir (não conhece os usuários pessoalmente). Ele não tem meios de selecionar para o serviço pessoas com identificação baseada no valor individual e acordos de conduta partilhados. Ele até poderia facilitar o encontro de semelhantes, mas não chegaria a tal grau de refinamento.

Foi então constatado que no serviço oferecido por agente externo, os usuários não necessariamente terão um “acordo ou ponto de vista partilhado” sobre seus interesses comuns. O que diminui a garantia da construção de vínculo baseada na identificação de valores pessoais. No serviço de ginástica aqui estudado, pessoas com diferentes posições ou pensamentos sobre a prática de exercícios podem entrar e sair, interagindo ou não com os colegas. E ainda assim terão participado do serviço.

Já este comportamento seria impossível no serviço de artesanato, pão e purrinha ou no Grupo Amizade. Por estes “avaliarem” em seu processo seletivo as habilidades sociais e entendimento entre o futuro sócio e os membros já existentes, buscando uma identificação pessoal no grupo. Em grupos, que contam com diferentes possibilidades de formas de participação de seus usuários (maiores

¹¹⁴ No caso de serviços auto-organizados heterogêneos e/ou institucionalizados usuários não “aceitos” pela direção do serviço podem recorrer a este tipo de medida legal.

informações sobre este tema no item 4.1. *Todos os modelos têm restrições: o céu não é limite nem para o auto-organizado, PARTE III*), como no caso do *Veteran Car Club - RJ*, esta dinâmica baseada no valor individual e acordos de conduta partilhados é mais garantida em seus sub-grupos auto-organizados (maiores informações sobre a dinâmica da geração de sub-grupos auto-organizados será detalhada no item 4.8. *Uma “auto-organização heterogênea” e a geração de sub-grupos auto-organizados, PARTE III*).

Neste contexto, foi verificado que:

- a) Quanto maior for o acordo dos membros sobre *como* viver a atividade central e se relacionar com outros, será intensificado o sentimento de pertença. Isto se deve ao fato de além da identificação quanto a pontos de interesse, o senso de pertencimento ser reforçado por um acordo de *como lidar* com este ponto comum;
- b) Quanto mais o processo seletivo de inclusão de um novo usuário em um serviço for baseado em valores individuais, maior será sua probabilidade de sucesso também frente à solidão. O que possibilita uma convivência mais ligada a valores qualitativos que quantitativos.

O *usuário 3 em 1* desempenha um papel que poderia ser entendido como “solitário”, já que o serviço depende de suas ações, ele não tem a quem fazer queixas, pleitear soluções ou pedir orientações (senão a si mesmo). Porém, neste âmbito, cabe esclarecer um ponto sobre a percepção da solidão e a vivência de uma postura ativa em serviços. O usuário ativo (definido nesta tese como *o usuário 3 em 1*) não associou sua função em momento algum a sensação de solidão. Isto pode estar ligado ao: a) compartilhamento de funções com outros *usuários 3 em 1*; ou b) exatamente esta responsabilidade da função/cargo no serviço funcionar como preenchimento e “companhia” - não deixando espaço para sensação de solidão negativa (uma possível “profilaxia da solidão”).

4.5. Senso de pertencimento

Na questão do senso de pertencimento, os interesses comuns têm grande influência. Quanto mais específica for a atividade do grupo, maior a sensação de encontrar uma ilha de iguais no meio de um oceano. Mesmo que o ponto de partida

sejam completos desconhecidos, a ansiedade e satisfação em encontrar pessoas com quem se identifique e possa compartilhar pontos em comum remete a ideia de conforto e segurança. E estes aspectos podem chegar até a justificar a convivência com pessoas sem tantas afinidades no âmbito pessoal, em nome do funcionamento e sobrevivência do grupo como um todo.

Muitos enxergam ali problemas nas relações interpessoais e têm a consciência de que aquele ambiente não é um paraíso perfeito. Mas entendem esta característica como algo inerente a convivência. E em nome da continuidade do grupo cedem, se adaptam e até podem sacrificar-se individualmente pelo que julgam ser um bem maior.

Porém, ter algo em comum além do gosto por uma atividade é um aspecto importante, que influencia no senso de pertencimento: é a forma de se posicionar e viver diante de determinado interesse comum, entrando em um acordo compartilhado de conduta, baseado no caráter individual (estar entre pessoas com princípios semelhantes ou complementares que concordam quanto à maneira de viver determinada atividade em grupo). Assim, atingem uma sinergia, compartilhando conhecimento, uma paixão ou algo que acreditam de uma forma como não conseguiriam com facilidade fora daquela comunidade: valor este, reconhecido por todos.

Este “ingrediente” facilita que os componentes destes grupos tenham um comportamento “esperado” e aprovado pelo grupo. O que aumenta a sensação de segurança, através de um processo empático que permite prever a reação dos companheiros diante de dado evento. Assim como evitar surpresas desagradáveis quanto à conduta dos membros do grupo. Exemplos:

a) As senhoras que compõem o grupo de artesanato tem a segurança de contar com amigas de grupo em momentos de dificuldade (o que reflete a própria conduta). Para tanto, elas se baseiam na reputação construída no serviço (já agiram desta forma entre si em outras situações) e na seriedade como encaram o compromisso mútuo;

b) *Motociclistas* têm uma filosofia de vida que inclui solidariedade, segurança no trânsito e participação em projetos sociais. O que faz com que *motoqueiros* (não incluídos nesta filosofia) não pertençam ao grupo dos motociclistas. Os dois

possuem e pilotam moto (uma mesma atividade), mas a conduta em relação à atividade os distancia.

Nos dois modelos de serviço, usuários identificam um compromisso ou código de honra (com direitos e deveres) com dinâmica semelhante à família consanguínea. Eles se referem aos serviços dos quais participam como: “uma segunda família”, “a família que eu escolhi”; “tem irmã minha que não é tão próxima [...]”.

4.6. Reciprocidade, compromisso e união

A trocas identificadas nos dois modelos de serviço são do tipo onde as duas partes são beneficiadas. Porém, cabe lembrar que usuários inseridos em um mesmo serviço podem ter níveis de entrega diferentes (doar mais que recebe, ou vice versa), como descrito abaixo:

- a) Os usuários (dos dois modelos) ganham porque estão sendo servidos;
- b) Uma instituição (modelo oferecido formalmente por agente externo) recebe monetariamente ou ganha em divulgação ou associação de sua marca a responsabilidade social, por exemplo;
- c) Alguns usuários (modelo auto-organizado) identificam solução para sua demanda no próprio processo de prestação de serviço.

Nos serviços auto-organizados verificou-se existência de um compromisso associado à participação: diz respeito a uma reciprocidade e disponibilidade em doar-se. Por exemplo: se existem comemorações de aniversário, os membros devem estar presentes, para que nos seus também sejam prestigiados. Isso geralmente não é cobrado, mas fica subentendido (e varia de acordo com o grau de formalização e institucionalização do serviço auto-organizado - pode ser mais explícito ou implícito).

Estes grupos¹¹⁵ funcionam como uma rede de apoio, onde os membros têm liberdade para procurar uns aos outros, ou esperam solidariedade e apoio em seus momentos de dificuldade. Uns podem contar com os outros assegurados não por

¹¹⁵ Exatamente como na rede *Guanxi*, citada por Sennett (2013).

contratos escritos ou regras, mas pelo vínculo construído e pela força do compromisso (firmado com o outro no relacionamento social). Porém, isto não significa que os membros de grupo não possam ter suas diferenças: o que acontece é que o “código de honra”, que os une, está acima disso. Obviamente, apesar desta dinâmica ter espaço para diferenças, existe um fortalecimento do vínculo quando além do que os uniu (uma atividade, por exemplo), há uma identificação pessoal. Já que enxergar-se no outro tende a aproximar as pessoas.

A postura de procurar pelo serviço para necessariamente *compartilhar a prática de uma atividade específica com pessoas com as quais se identificam* foi mais encontrada em usuários auto-organizados do que em usuários de serviços oferecidos por agente externo. Dentre estes últimos, muitos procuraram pelo serviço motivados:

- a) Pela busca de companhia e/ou conhecer pessoas;
- b) Pela consciência da solidão (como experiência negativa) ou proximidade/possibilidade de chegada dela - associando esta experiência ao envelhecimento;
- c) Por busca de uma ocupação, por preencher o tempo. E por entenderem que poderiam até mesmo adiantar seu processo de morte por ficar em casa “sem fazer nada”;
- d) Por uma atividade específica e conquista de um resultado - como melhoria do condicionamento físico gerado pela ginástica ou domínio de um idioma através de um curso de idiomas.

Cabe lembrar que motivação da *procura pelo serviço* é diferente de motivação em *manter-se participando* - sendo esta última influenciada pela experiência de uso.

Nos dois modelos de serviço, a frequência nos encontros foi fortemente justificada pelas relações pessoais (vínculos construídos e alimentados), o que não excluía a valorização da realização das atividades. Porém, também foram identificados usuários que não buscavam o serviço pela atividade em si, mas somente pela interação pessoal.

Foram encontrados usuários dos dois modelos de serviço que definiram sua participação como “profilaxia da solidão” ou “profilaxia do infarto”. E até como

“terapia”, ou “terapia de grupo”. O que sugere uma identificação do serviço pelo usuário quase como prática terapêutica não medicamentosa para males de saúde física e mental. Cabe trazer que mesmo quando a motivação inicial é uma demanda social, muitos passam a atribuir valor e reconhecer as vantagens da atividade ao praticá-la. E vice versa.

Nos dois modelos, em alguns casos, a atividade central funcionou como um pretexto para frequência no serviço, como nas seguintes situações:

- a) Oportunidade de conhecer pessoas, com objetivo de construção de vínculos;
- b) Oportunidade de ter uma rotina de reuniões entre amigos, fortalecendo laços relacionais já existentes.

4.7. A escolha de ser um usuário auto-organizado: ser dono do seu nariz tem um preço

A auto-organização exige mais trabalho, comprometimento, disponibilidade de tempo e doação individual (“com grandes poderes vêm grandes responsabilidades”¹¹⁶). Precisam estar presentes, cumprir horários, fazer investimentos pessoais (inclusive financeiros) e articular e suas agendas entre trabalho, família e a gestão do serviço. Além de não ter a quem fazer queixas sobre alguma imperfeição do serviço, senão a eles mesmos (uma vez que estes usuários são também seus prestadores de serviço). Este é o “preço” pago pela escolha de não entregar seu projeto e gestão nas mãos de algum agente externo (optando por ser “auto-servido”, em um papel ativo).

No entanto, o usuário tem a compensação de desfrutar as vantagens de um ambiente onde pode selecionar pessoas pelo filtro que escolherem. A vantagem principal e mais citada pelos usuários foi a segurança em uma rede de contato e apoio, composta por pessoas em quem confiam, sentindo que podem contar com: a)

¹¹⁶ A frase foi escrita por Stan Lee em 1962, no 15º volume da revista *Amazing Fantasy*. [...]. porém há quem credite este pensamento a Voltaire ou mesmo a Jesus: “Daqueles a quem foi confiado muito, muito mais será pedido” (Lc 12:48).” PORFIRIO, A. *Frase da semana: Com grandes poderes vêm grandes responsabilidades* – Stan Lee . Super interessante. 27 de abril de 2012. Disponível em <http://super.abril.com.br/blogs/superblog/frase-da-semana-com-grandes-poderes-vem-grandes-responsabilidades-stan-lee-tio-ben/>. Acesso em 08 de março de 2015.

apoio; b) consideração; c) cuidado; d) disponibilidade; d) acolhimento; e) preocupação (mesmo em momentos de dificuldade) e f) a segurança de já terem certa noção do que podem esperar dos companheiros de serviço. O que se explica por conhecerem intimamente e terem amizade com aquelas pessoas, acordarem condutas e partilharem pontos de vista (acontece de algumas interações pessoais serem até anteriores ao serviço). Esta segurança se refere também a um projeto de futuro, que busca garantir uma rede segura e confiável para uma fase mais adiantada da vida.

Existe nestas pessoas algo descrito por elas mesmas como um dom, necessidade, talento e prazer em assumir compromissos e estar à frente de iniciativas. E isto não veio com o envelhecimento. Os usuários com esta postura no serviço, sempre a tiveram no decorrer de suas vidas (na família e no emprego). Ou seja, não se tornaram ativos porque envelheceram. O que aconteceu está ligado a uma postura de vida continuada e não interrompida por eles, nem por ninguém: não deixaram de ser ativos ou perderam suas características, dons e talentos porque ficaram mais velhos. E também por esta razão, o trabalho e entrega relacionada à sua posição no serviço não configura um problema ou peso para usuários ativos. O que explicado por:

- a) Terem confiança no que realizam. Acreditam em sua capacidade de gestão, na idéia de seu projeto e no seu potencial;
- b) Alguns usuários admitirem a necessidade de incluir em sua participação no serviço uma postura ativa (indo além da convivência com semelhantes). Nestes casos, assumir cargos de projeto e gerência faz parte da demanda do usuário. Esta postura diz respeito a estar entre os que tomam medidas práticas e estruturais que garantem a existência e continuidade do serviço (como responsabilidade com pagamentos e documentação, manutenção de tangíveis e organização de eventos);
- c) Julgarem que o serviço tem maior garantia de continuar operando como projetado e vivido por eles sob sua própria gestão. Buscam garantir um maior controle do rumo do serviço, e impedir que fatores externos (como os de cunho político, econômico ou religioso) desviem o foco ou abordagem que projetaram para a atividade que realizam.

Nos serviços auto-organizados que contam com cargos formais de gerência estudados, foi verificada uma relação entre estas funções e um sentimento de: a) aprovação dos colegas e da sociedade; b) lisonjeio; c) orgulho; d) comprovação de valor individual; e) prova de honestidade na gestão e ser uma pessoa confiável; e) ter seu nome escrito na história de algo que julga relevante; e f) ser parte do que mantém aquele serviço de pé.

Dos usuários com cargo formal de gerência em serviços auto-organizados, houve os que afirmaram (direta e verbalmente): a) que a participação no serviço sem cargos de gerência não seria completa; e b) não ser esta a motivação de estar ali. Ainda houve casos em que o usuário gosta de colaborar, mas não quer a responsabilidade de assumir esta responsabilidade formalmente, pela questão da obrigação. Valorizam a liberdade de decidir quando e como colaboram.

Usuários de serviços auto-organizados sem hierarquia ou cargos formais relatam orgulho de sua postura no serviço, segurança em uma rede de contato confiável e gosto na aprovação social. Com esta última chegando a funcionar até como incentivo para continuidade da atividade (confirmado fortemente no serviço de pião e purrinha na praça), ou como um recompensa não monetária indexada em orgulho e aprovação.

Foi possível comparar os dois modelos de serviço na ótica dos mesmos usuários: do serviço de artesanato. Já que quase todas elas participam de serviços dos dois modelos. Elas descreveram não sentir uma segurança ligada ao apoio e confiança nos serviços oferecidos por agentes externos formalmente. Cabe ressaltar que esta percepção foi influenciada por alguns fatores:

- a) Desenvolvimento de uma maior profundidade de relação com as amigas na participação no grupo auto-organizado (inclusive com a frequência no espaço privado de suas casas);
- b) Não sentir a necessidade de extrair todas as potencialidades no âmbito das relações sociais do modelo oferecido por agente externo, por já terem estas demandas respondidas através da participação no modelo auto-organizado;
- c) A diversidade de perfis de usuário do modelo oferecido formalmente por agente externo. Elas descreveram a identificação com valores individuais como pré-

requisito para estreitar laços. O que remete a questão da solidão a do pertencimento: não é pura convivência inespecífica, mas a *qualidade e percepção* das relações;

d) Muitas delas terem iniciado sua participação em serviços oferecidos por agente externo já em companhia das amigas do serviço auto-organizado (esta companhia chegou a funcionar como agente habilitador a esta participação - houve casos em que foi declarado que não teriam se matriculado sem a companhia das amigas);

e) Uma possibilidade de que se participassem somente do serviço oferecido por agente externo (e não fizessem parte de um auto-organizado) seriam mais estimuladas e teriam mais interesse em aprofundar e desdobrar relações naquele ambiente. A participação nos dois modelos de prestação exerce influência na forma como interagem com o serviço. E conseqüentemente em seus discursos.

Foi verificado que apesar da auto-organização exigir responsabilidades (consideradas como parte do valor do serviço por alguns), das quais depende a sobrevivência do serviço (como renúncias, assumir e honrar compromissos, doação e entrega individual), alguns sujeitos referiram-se a atividade que praticam em grupo auto-organizado como: a) uma brincadeira; b) espaço para brincar; ou c) uma “brincadeira de adulto”. O que sugere uma relação entre sua forma de interação com o serviço e a liberdade, espontaneidade e imaginação inerente ao ato de brincar (atividade que pode se tornar uma necessidade na medida do prazer por ele provocado, segundo Huzinga - 1980, p.11).

4.8. Uma “auto-organização heterogênea” e a geração de sub-grupos auto-organizados

Serviços auto-organizados com um corpo de diretoria¹¹⁷ (institucionalizados ou não) podem ser entendidos como um tipo heterogêneo de auto-organização. A dinâmica é a seguinte: uma iniciativa auto-organizada cresce, ganha visibilidade e recebe novos sócios (com postura ativa e/ou passiva). Assim, se forma uma

¹¹⁷ Mais informação sobre este assunto podem ser encontradas no item 2. Análise de serviços: *blueprint*, na PARTE III, e no item 2.5. Modelos de serviço específicos que compõem o estudo multicaso esta tese: características e diferenças, na PARTE II desta tese.

organização de natureza híbrida, com usuários com características dos dois modelos de serviço analisados nesta tese:

a) Ativos formalmente/informalmente. Usuários servidos por eles mesmos como corpo de diretoria formal ou colaborando ativamente sem cargo formal. Estes usuários servem a eles mesmos e aos usuários passivos do serviço;

b) Passivos. São usuários de um serviço auto-organizado, porém não por eles. Assim como usuários de serviço oferecido por agente externo, estão sujeitos a criar subgrupos: formando pontos de auto-organização baseados em identificações individuais reconhecidas por eles (vide figura 11).

Esta criação de sub-grupos foi observada no Clube de Antigomobilistas. Tanto usuários ativos quanto passivos, baseados em identificações pessoais criaram “núcleos auto-organizados”, como: a) o grupo da “terceira idade”; b) um grupo que promove churrascos em uma oficina mecânica; e c) amigos que se reúnem na casa de um dos membros quinzenalmente.

A criação de núcleos como estes acontece em um contexto onde há participação conjunta em uma atividade específica, motivada por um interesse compartilhado. E não *necessariamente* existe identificação de valores individuais. O que é influenciado: a) pelo alto número de sócios em um serviço; b) sua ampla visibilidade/divulgação social; e c) por diferentes motivações dos usuários em participar. No caso do antigomobilismo, unidos por um interesse comum e centralizador, sócios podem ter diferentes formas de viver o serviço, com maior foco em:

- Formalizar seu carro como um “antigo”, e colocação de placa preta;
- Ter acesso a oportunidades e informações sobre peças e manutenção de seu automóvel antigo - por uma questão mais de funcionalidade prática (que pode ser somente inicial) do que de interação social;
- Atividades de caráter social, relações interpessoais proporcionadas pelo clube (ligada a identificação interpessoal baseada no valor individual dos sócios);
- Conviver com pessoas selecionadas por seu valor individual e que compartilham o mesmo *hobbie*, em um ambiente onde também têm acesso a questões práticas

relativas ao automóvel antigo. Este usuário considera os dois pontos anteriores como complementares.

Cabe trazer que estas são motivações iniciais que podem ser alteradas durante a experiência do serviço: usuários que buscam a atividade pura e simples podem passar a valorizar o aspecto social, e vice versa.

Porém, apesar de existirem diferentes perfis de usuário e modalidades de participação neste formato de serviço, foi descrito por usuários do Clube de Antigomobilismo, um consenso anterior quanto à conduta esperada naquele ambiente. Exemplos citados por eles foram: a) sócios afeitos a violência ou atividades ilegais não são usuários bem vindos - “[...] quando chega alguém com interesses mais escusos, estas pessoas geralmente não ficam e são meio isoladas.” (Rodrigo, 64 anos); e b) uma espécie de *auto-exclusão informal* do novo sócio, quando este não se identifica com a “filosofia do clube”. Estes pré-requisitos ligados a valores individuais são compreendidos pela vivência no serviço (na mesma dinâmica como foi descrito do serviço auto-organizado de artesanato). Apesar de não existir um processo seletivo rigidamente formal ligado a valores individuais, a permanência no serviço é influenciada por isto.

Isto sugere que ambos modelos (auto-organizado e oferecido por agente externo) podem apresentar um menor nível de “acordo ou ponto de vista partilhado” Esta questão é influenciada pela:

a) Abertura do grupo a membros externos, quando não há um processo seletivo ligado, necessariamente, a valores individuais;

b) Motivação do usuário em fazer parte do serviço e sua percepção quanto à centralidade/protagonismo da atividade desenvolvida lá (uma aula, *hobbie...*).

Um usuário pode procurar um serviço em busca de diferentes experiências (como puramente a atividade, interação social, ou interação social especificamente com pessoas com quem compartilhe interesses/tenha algo em comum). E estas demandas, pelo menos inicialmente, definem a modalidade de sua participação no serviço. Quando o usuário tem foco principal na atividade (como usuários do clube de Antigomobilistas que se filiam ao clube para colocação de placa preta, ter acesso e estar inserido em universo onde têm acesso a informações sobre reposição de

peças, boas oportunidades e manutenção do seu carro dentro dos requisitos de um antigo) existe a possibilidade de que:

- A probabilidade de identificação interpessoal entre os sócios possa ser menor do que em serviços com maior ênfase na convivência e interação (como o serviço de purrinha e pião);
- O foco seja deslocado para atividade central, com menor acento no âmbito pessoal e conexão emocional compartilhada. A identificação pessoal pode vir a ser cobrada de forma mais flexível pelo grupo, em detrimento de garantir a unidade conquistada em torno da atividade central. Este comportamento *pode fazer* com que a sensação de pertencer não reflita necessariamente em alívio da solidão. Já que esta última se refere a um tipo de convívio baseado em valores individuais e na qualidade das relações. Ou seja, a possibilidade de múltiplos arranjos dos serviços auto-organizados, com variados formatos e maneiras de operar, influenciam de forma diferente a questão do senso de pertencimento e da solidão.

4.9. A importância da consciência da própria condição no processo de envelhecimento

Algo observado nos grupos foi o fato de os usuários não negarem sua condição de idoso: eles não maquiavam o envelhecimento, não tem problema em revelar a idade e frequentar serviços abertamente nomeados para os maiores de 60. A idade avançada não é motivo de vergonha, nem de orgulho, somente algo natural. Aceitam seu envelhecimento.

Os usuários idosos dos dois modelos de serviço não têm receio de assumir-se como indivíduo incompleto, que enquanto todo animal social, tem necessidade de interagir. A consciência da dependência desta convivência e de que precisa dos outros (ou passou a precisar frente a mudanças que o envelhecimento possa ter lhe trazido) é um sinal de força, maturidade e esclarecimento destas pessoas. Não precisam provar para o mundo que dão conta de tudo sozinhas. Mas se assumem, em sua condição de humanos, plurais e complementares.

Esta postura os fortalece, uma vez que diante desta aceitação, questões inerentes ao envelhecimento não são negadas ou camufladas, mas identificadas e

solucionadas. Este comportamento ser fonte de algo positivo nesta etapa da vida dialoga confirma o que afirma Guardini (1990, p. 85-86): a) “só envelhece corretamente quem assume interiormente seu envelhecimento”; e b) “a velhice também é vida”.

Um exemplo é a dinâmica do Grupo Amizade, quando identificam que por terem chegado a um certo grau de envelhecimento precisam estar em um time homogêneo composto por pessoas mais velhas. O que permite uma participação mais plena em campo. Esta atitude de aceitação da própria condição, projeto e implementação de solução torna possível um processo que dialoga com o conceito de envelhecimento ativo nas vidas destes usuários. Já que possibilita sua participação (um dos pilares do envelhecimento ativo).

Uma questão também relativa à condição de ser idoso e que dialoga com o tema geral desta tese apareceu no desenvolvimento deste trabalho, revelando-se como uma sugestão de pesquisas futuras: a difícil tarefa de nomear as pessoas com mais de 60 anos. É angustiante ter que dar nome para tudo. Mas esta necessidade aparece na otimização de uma comunicação mais plena e clara. E traz consigo a seguinte questão: existe uma forma mais acertada para se referir aos maiores de 60 anos? (um segmento que começa aos 60 anos e tem o céu como limite). Geralmente, não existe mal estar em nomear alguém como criança, adolescente, jovem, adulto ou bebê¹¹⁸. Mas quando chega no “velho” ou idoso”, por vezes acontece um desconforto quanto ao peso da palavra ou carga estigmatizante. Uma insegurança de quem fala, por não saber como se referir e se o termo será bem aceito. Na verdade, isso não deveria gerar este desconforto todo. São somente pessoas que estão no mundo há mais ou menos tempo, umas chegando, outras já se despedindo (pela ordem natural). E apesar disso acontecer desde que o mundo é mundo, parece que ainda não nos acostumamos.

Antes da década de 60 no Brasil, até em documentos públicos e oficiais usava-se o termo “velho”. Para tentar fugir do valor negativo da palavra (de declínio), passou-se a usar idoso, que instituiu-se como um termo mais respeitoso e formal. As opiniões se dividem: de um lado, estão as pessoas que acham mais

¹¹⁸ Cabe lembrar que existem crianças que não suportam serem nomeadas assim e esperam ansiosas pelo dia em que crescerão e conquistarão sua tão sonhada autonomia inerente a condição de adultos.

respeitoso chamar os maiores de 60 de idosos, frente aos estereótipos negativos acumulados sobre a palavra velho. Já outros, defendem uso do termo “velho” e consideram uma hipocrisia o uso de termos como idoso (e como piores ainda terceira idade ou melhor idade - este último bastante rejeitado pelos maiores de 60).

Apesar de o significado de “idoso” no dicionário Aurélio ser simplesmente “adj. Que tem muitos anos; velho”¹¹⁹, atualmente, o termo acabou por também absorver estigma bastante negativo como o de acomodado, “coitadinho”, tutelado, desabilitado ou fraco. Eis um exemplo desta visão:

Chamar de idoso aquele que viveu mais é arrancar seus dentes na linguagem. Velho é uma palavra com caninos afiados - idoso é uma palavra banguela. Velho é letra forte. Idoso é fisicamente débil, palavra que diz de um corpo, não de um espírito. Idoso fala de uma condição efêmera, velho reivindica memória acumulada. Idoso pode ser apenas ‘ido’, aquele que já foi. Velho é - e está. Alguém vê um Boris Schnaiderman, uma Fernanda Montenegro e até um Fernando Henrique Cardoso como idosos? Ou um Clint Eastwood? Não. Eles são velhos.¹²⁰

Uma assistente social responsável por uma casa de convivência intergeracional que atende idosos e crianças até quatro anos conta que parou de usar “velho” no dia que em sua casa, na companhia de sua sobrinha bem pequena, separava objetos já sem serventia para doação, explicando a menina o conceito da doação e desapego. De repente viu sua sobrinha bem pequena chorando. Ao ser questionada, a menina respondeu que não queria que doassem sua avó. Ela julgou ter gerado uma confusão naquela mente em construção. E não quis mais nomear desta forma.

Já outra senhora, ironiza a situação. Ao ouvir um carro do ferro velho com auto falante passando em sua rua e dizendo: “ar condicionado velho, *freezer* velho, panela velha, levo tudo que é velho...”, saiu do portão e fez piada, rindo: “Saí de lá, que ele ‘tá’ levando tudo que é velho, daqui a pouco me leva!”.

Geralmente, os antigomobilistas, sócios de clubes, não gostam quando, em exposições: a) pessoas apontam defeitos nos carros; b) perguntam quanto custam

¹¹⁹Informações retiradas do dicionário Aurélio *online*. Disponível em <<http://www.dicionariodoaurelio.com/Idoso.html>>. Acesso em 14 de abril de 2014.

¹²⁰ Me chamem de velha. A velhice sofreu uma cirurgia plástica na linguagem. Elianne Brunn. 20/02/2012. Revista época. Disponível em <<http://revistaepoca.globo.com/Sociedade/eliane-brum/noticia/2012/02/me-chamem-de-velha.html>>. Acesso em 14 de abril de 2014.

seus carros; ou c) chamam os carros antigos de *velho*, retrucando “Não é velho, é antigo!”. A revista Autoesporte¹²¹ explica a diferença entre carros antigos e velhos:

manter um automóvel em seu tempo e espaço em condições originais, em uma espécie de volta ao tempo, define seu valor histórico e sentimental. Por outro lado, um veículo de apenas três anos já pode ser velho, caso não seja bem cuidado.

E realmente, no próprio dicionário Aurélio, o significado de antigo parece mais nobre do que o de velho.

Velho: adj. Que tem idade avançada; idoso: homem velho. / Que existe há muito tempo; antigo: uma velha rixa. / Que é antigo numa profissão, função ou posição: um velho professor; um velho amigo. / Que é desusado, ou gasto pelo uso: idéias velhas; sapatos velhos. / &151; S.m. Homem idoso. / Aquilo que é velho: o velho opõe-se ao novo. / Bras. Fam. Pai, genitor: o velho negou-me dinheiro.

Antigo: adj. Que existe ou que data de longo tempo; velho: um costume antigo. / Que existiu outrora: a antiga Grécia. / Que não está mais em atividade: um antigo prefeito. / &151; S.m.pl. Homens de outras épocas. / Velhos, anciãos.¹²²

Segundo um sujeito desta pesquisa, quando perguntado se preferia ser nomeado como velho ou idoso, respondeu: “[...] O velho é aquilo que joga fora. O idoso não! Tem a lei do idoso.” (Luís Cláudio, 73 anos). Pareceu que para ele o termo idoso trazia uma formalidade (citando inclusive o estatuto do idoso), uma garantia de um lugar social definido e uma condição de respeito dentro da sociedade. Outra senhora de 74 anos, me respondeu achar idoso mais apropriado, fazendo questão de me dar uma cópia de um texto como argumento para sua justificativa (ANEXO VIII).

Laura Cardoso¹²³, atriz brasileira de 86 anos, prefere ser chamada de “vivida”, não gosta de “idosa”. Já o diretor dela na peça *A última sessão* (sobre o

¹²¹ Diferença entre carro antigo e velho está no cuidado, diz colecionador - Evento em São Paulo reúne 580 modelos e premia clássico de US\$ 250 mil. Falta de incentivo fiscal e escassez de peças são entraves. 02/05/2012. Rodrigo Mora. (SP). Auto esporte – carros, motos, motores e velocidade. G1. Disponível em <<http://g1.globo.com/carros/noticia/2012/05/diferenca-entre-carro-antigo-e-velho-esta-no-cuidado-diz-colecionador.html>>. Acesso em 16 de abril de 2014.

¹²² Informações retiradas do dicionário Aurélio online. Disponível em <<http://www.dicionariodoaurelio.com/Idoso.html>>. Acesso em 14 de abril de 2014.

¹²³ Informações retiradas da reportagem Em peça com Laura Cardoso, Idosos lavam a roupa suja. Gustavo Fioratti. São Paulo. 10/01/2014. Folha de São Paulo. Disponível em <<http://www1.folha.uol.com.br/ilustrada/2014/01/1399342-idosos-lavam-roupa-suja-em-espetaculo.shtml>>. Acesso em 14 de abril de 2014.

encontro de dois idosos em uma sessão de terapia) prefere falar “maturidade” e odeia o termo “melhor idade”.

Uma jornalista e escritora¹²⁴ de uma revista defende o termo “velho”. Considera “idoso” “uma palavra ‘*photoshopada*’ - ou talvez um *lifting* completo na palavra ‘velho’”. E associa aos eufemismos: “não, eu não sou velho. Sou idoso. Não, eu não moro num asilo. Mas numa casa de repouso. Não, eu não estou na velhice. Faço parte da melhor idade.” Ela é radical quando afirma “Velho é uma conquista. Idoso é uma rendição”.

E me pergunto se não estaríamos novamente estigmatizando um termo? Desta vez o “idoso”, que exatamente veio para redimir a palavra “velho”? Talvez o problema não esteja nas palavras, mas no nosso desconforto ou recusa frente a uma situação que não consideramos favorável: envelhecer. (Guardini - 1990, p. 56 - inclusive define como o pior sentido da palavra “velho” aquele que não quer envelhecer). E mais uma vez, para fugir de um estereótipo negativo (só que desta vez colocado sobre a palavra idoso), uma saída é recorrer ao bom e velho *velho*: uma montanha russa!

Muitas crianças esperam ansiosas pela adolescência e sua condição ascendente de status e autonomia social. Não se consideram enaltecidos pela nomenclatura ou palavras, mas orgulham-se sim do conceito de estarem tornando-se moças e rapazes. Já velho ou idoso denota algum tipo de declínio, por questões até mesmo físicas e biológicas, em uma condição sem retorno. Entendo que o problema não está nas palavras ou nomenclaturas, ou em demonizá-las ou não. Mas em uma enorme negação nossa em relação à ideia de finitude ou qualquer tipo de declínio ou incapacidade - por motivos óbvios.

Esta pesquisa fala de serviços e de pessoas com mais de 60 anos. Na minha visão, a forma como as nomeio não muda a condição delas, a menos que eu lhes faltasse com o respeito utilizando um termo vexatório ou depreciativo. Compreendo que o essencial é o respeito. E para tanto decidi chamar os maiores de 60 nesta pesquisa como a maioria deles demonstrou ou declarou preferir ser chamada, até por esta tratar-se de uma pesquisa com foco na ótica do usuário. De forma que, uso

¹²⁴ Me chamem de velha. A velhice sofreu uma cirurgia plástica na linguagem. Elianne Brunn. 20/02/2012. Revista época. Disponível em <<http://revistaepoca.globo.com/Sociedade/eliane-brum/noticia/2012/02/me-chamem-de-velha.html>>. Acesso em 14 de abril de 2014.

o termo idoso nesta tese para me referir a este segmento etário, como forma de homenagem, e respeitando a maior parte das pessoas maiores de 60 com as quais tive contato como sujeitos e colaboradores da pesquisa.

Quanto às opiniões exemplificadas acima, respeito todas. Até por compreender a capacidade infinita do ser humano de dar respostas e ter reações diferentes a uma mesma questão ou experiência. E exatamente por esta pluralidade, um mesmo termo pode ser encarado como bom, ruim, ou até levado na brincadeira por outros - isto sem considerar as questões culturais. As pessoas, suas opiniões e percepções são diferentes e na maioria das vezes não precisamos perseguir o certo ou o errado. Não levanto aqui a bandeira do velho, idoso, maturidade ou terceira idade: entendo que devem ser chamados de maneira como se sintam a vontade e respeitados.

4.10. Usuário passivo ou ativo: um outro âmbito

O conceito de atividade e passividade de usuários nesta tese é relativo ao seu grau de envolvimento no serviço de que participam, considerando sua atuação em seu projeto e gestão. Porém, embora seja somente uma forma de nomear, considero “pesado” descrever neste trabalho usuários de serviços oferecidos por agente externo, que vivem um envelhecimento ativo, como “passivos”. Para tanto, descrevo a seguir como estes demonstram - frente ao seu processo de envelhecimento - uma postura “ativa”, em outro âmbito.

Os usuários de serviços oferecidos por agente externo poderiam ser entendidos como “passivos” no âmbito da produção de serviços. Já que, em comparação aos usuários auto-organizados (que se servem), são servidos por terceiros (embora “sirvam” à instituição e aos colegas, como já descrito). No entanto, os usuários dos dois modelos são ativos frente ao seu envelhecimento, se entendermos como uma postura ativa do idoso a identificação de sua demanda por relações sociais através de ações como: a) análise do meio (comunidade em que está inserido); b) identificação do potencial oferecido e acessível a eles; e c) utilização deste potencial na direção de suas demandas. Ambos identificam sua

demanda e utilizam, dentro de suas possibilidades, o potencial da comunidade para atendê-la, servindo-se:

- a) De algo já pronto (quando usuários de serviço oferecido por agente externo o identificam como um potencial da comunidade a ser explorado);
- b) De itens constitutivos da comunidade na produção e organização de algo novo (no caso de usuários de serviços auto-organizados).

A postura dos usuários de serviços oferecidos por agente externo, ao fazer frente à questão do pertencimento e solidão, se refere mais a percepção e acesso do que a idéia de passividade. Foram identificados dois fatores que interferem na percepção de idosos quanto a sua participação em serviços deste modelo:

- Muitos idosos não têm uma rede de suporte social suficientemente forte e estruturada. Assim, diante do que têm acesso, encontram-se satisfeitos na prestação de serviço oferecida formalmente por agente externo (uma balança entre o ideal e o possível, frente à realidade e possibilidades de cada um);
- A experiência do serviço é comparada com o estágio de vida anterior. Alguns destes usuários, através da participação no serviço, migraram de uma situação de isolamento e não lugar para um ambiente de convivência, encontro, contato e possibilidades.

5. RESULTADOS: A RESPOSTA DA PERGUNTA DE PESQUISA

O objetivo desta tese era esclarecer se o nível de envolvimento e participação do usuário idoso no funcionamento e gerência (não necessariamente no projeto) dos serviços dos quais participa exerce influência em sua percepção de solidão e senso de pertencimento (em sua vida cotidiana). No âmbito desta investigação, uma postura ativa de idosos no uso dos serviços foi associada aos usuários de serviços auto-organizados, e uma postura passiva aos usuários de serviços oferecidos por agente externo. De forma que, a pergunta da pesquisa foi então verificada a partir da comparação do comportamento de usuários destes dois modelos de serviço: auto-organizado X oferecido por agente externo.

O modelo auto-organizado mostrou-se como uma estratégia mais assertiva para a questão da solidão em idosos pela valorização da profundidade de relações interpessoais e valor individual dos usuários. Uma postura ativa em um serviço proporciona maiores chances de qualidade (e não quantidade) de relações, por permitir escolher formas que controlam a inserção de novos usuários no serviço, baseadas no seu diferencial e valores únicos e pessoais.

Já o modelo oferecido por agente externo, incentiva a convivência a partir de um interagir inespecífico (pessoas que não necessariamente têm afinidades). Porém, vínculos podem ser desenvolvidos entre estes usuários. O que já configuraria uma iniciativa auto-organizada destes.

O modelo auto-organizado atendeu melhor a questão do senso de pertencimento em idosos pela mesma variável. Uma vez que o sentimento de pertença é fortalecido quando, além da identificação de interesses comuns, é compartilhada a forma de agir e pensar sobre eles. Em serviços oferecidos por agente externo, o processo seletivo costuma ter foco em fatores como filtro etário, de gênero ou por atividade. O que aumenta a possibilidade de haver falta de identificação pessoal naquele ambiente.

O serviço oferecido por agente externo alarga possibilidades de relações através da apresentação de pessoas, em uma dimensão mais quantitativa (quanto mais pessoas se conhecerem, maiores as chances de encontrar com quem se identificar). Já o serviço auto-organizado, está associado à ideia de profundidade, em um estágio posterior ao da apresentação. Neste, pessoas já foram apresentadas (se conhecem), já identificaram pontos e interesses comuns e condutas partilhadas. E o serviço se dá neste contexto. Tem uma dimensão mais qualitativa, ligada fortemente ao valor individual das pessoas.

O modelo de serviço oferecido por agente externo (identificado neste estudo como possíveis “produtores de auto-organização”) parece concordar que a falta de senso de pertencimento e a solidão (quando experiência negativa) na vida dos idosos são aliviadas e combatidas de forma mais eficiente através de uma postura ativa, com maior protagonismo dos usuários. Já que “incentiva” e proporciona condições para a formação de serviços no modelo auto-organizado dentro da comunidade. Com foco no segmento idoso, incluem em suas missões/objetivos

fazer frente à demanda por relações sociais. E projetam a auto-organização através da apresentação de pessoas atraídas por uma atividade central. Assim, geram condições favoráveis para a criação de “núcleos auto-organizados”. E a partir daí, são identificadas pelos e entre os usuários, qualidades específicas, únicas e diferenciadas das pessoas. O que contempla a questão da solidão e aumenta o sentimento de pertença.

A solidão é necessariamente mais ligada a valores individuais do que o senso de pertencimento (que *pode* se relacionar somente a uma atividade compartilhada). Logo, constatou-se que o serviço oferecido por agente externo está mais apto a solucionar questões como o pertencimento a uma rede social do que combater a solidão. É possível chegar a um sentimento de pertença (mesmo que de forma menos intensa) através do compartilhamento de pontos comuns (como a faixa etária e uma atividade de interesse). Porém, pontos de interesse tratados de forma superficial guardam menos relação com a qualidade das relações pessoais - o que é imprescindível ao combate da solidão negativa. Ou seja, o serviço oferecido por agente externo aborda o alívio da solidão como uma possibilidade, através de um desdobramento interpessoal. O que é facilitado meio a uma multiplicidade de perfis de usuário.

Entre os usuários de serviços auto-organizados, não é consenso que o projeto e gestão do serviço do qual participam estar nas mãos de um agente externo seja necessariamente algo ruim. Existem os que: a) entendem a responsabilidade pelo projeto e gestão do serviço como seu desejo e demanda; e b) encaram estas funções de forma negativa (principalmente quando formais), como um peso ou responsabilidade (realmente preferindo que sejam desempenhadas por outro).

Para usuários ativos de modelo auto-organizado (*usuários 3 em 1*), o trabalho (doação e compromisso) relativo a este tipo de participação no serviço não se comporta como ponto complicador. Para eles, isto pode representar algo:

a) Recompensador;

b) Considerado como demanda para os que desempenham tais funções. A participação ativa do usuário no modelo auto-organizado chegou a ser citada como motivação para a participação, compartilhando espaço com a atividade central e até mesmo sobrepondo-se a ela;

c) Natural, como uma postura continuada em suas vidas. Eles não desenvolveram esta personalidade porque envelheceram. Na verdade, eles não deixaram de tê-la por terem envelhecido.

Este tipo de usuário vê como resultado (deste processo controlado por eles) uma rede de confiança, aprovação, apoio e compromisso, ligada ao valor individual dos membros. O que justifica a vontade e a doação pessoal para que o serviço se sustente, dê certo e sobreviva - com a permissividade até mesmo de certo grau de imperfeição, como em qualquer relação humana.

Não foi verificada uma dicotomia “bom x mau” para modelo de serviço. Mas sim, o mais adequado: “para quem”. O que é definido pelo contexto de vida do usuário (condições habilitadoras, percepção, necessidades e desejos). De forma que, o modelo oferecido por agente externo, mesmo apresentando maiores limitações¹²⁵, pode ser identificado como mais adequado pelo usuário que o modelo auto-organizado. Idosos sem uma rede de apoio social, em situação de exclusão¹²⁶ e expostos a falta de segurança (tanto da cidade, quanto no contato com pessoas de má fé) encontram no modelo oferecido por agente externo **uma alternativa** de acesso e inserção social, através da apresentação a outras pessoas em um ambiente seguro. Ou seja, esta forma de prestação de serviço oferece condições habilitadoras para os que não teriam como fazer parte de um modelo auto-organizado conjunto (esta questão foi analisada no item 4.2. A questão do acesso: modelos diferentes para pessoas diferentes, da PARTE III desta tese).

Devido à pluralidade de contextos de vida, perfis e demandas individuais de usuário, foi verificado existir espaço em nossa sociedade para **coexistência dos dois modelos de serviço** analisados nesta tese. Com o modelo oferecido por agente externo podendo se comportar como:

a) “Produtor/ facilitador” de auto-organização;

b) **Uma** opção para:

- Usuários que não estão inseridos em uma estrutura social que permita um processo de auto-organização em serviços;

¹²⁵ Além dos seus próprios limites (como questões físicas ou financeiras), o usuário deste modelo é submetido aos limites impostos pelo serviço.

¹²⁶ Por aposentadoria, perda de cônjuge e afastamento da família, saída dos filhos de casa e morte de parentes contemporâneos.

- Usuários que não desejam fazer parte de um modelo auto-organizado por motivo de ordem pessoal (simplesmente não querer, por exemplo).

Este último ponto é relativo à questão da escolha: os dois diferentes modelos estão disponíveis como alternativas possíveis ao usuário, que define para si o modelo mais adequado, sob sua percepção. Ou seja, auto organizar-se ou ser servido por um agente externo são **alternativas**, no processo de gestão do envelhecimento humano.

5.1. O design de serviços como ferramenta útil no projeto de um envelhecimento bem-sucedido

Esta tese também buscou chamar atenção para o papel social do design de serviços como ferramenta útil no projeto de um envelhecimento bem-sucedido. Foi identificado nas pessoas idosas um potencial que permite que gerenciem seu processo de envelhecimento em uma postura mais autônoma e menos tutelada. O que pode ser utilizado no projeto de serviços para este segmento.

Esta dinâmica confirma a prática do design em uma abordagem exploratória e avaliativa (descrita por Mager - 2008 *apud* MIETTINEN 2009, p.15), em que designers de serviço observam e interpretam requisitos e padrões de comportamentos, transformando-os em possíveis serviços futuros. Para compreender melhor o usuário ou um dado contexto, designers costumam e podem utilizar um processo empático. Porém, por mais que um processo empático seja bem sucedido, imaginar-se no lugar do outro é diferente de ser este outro. De forma que devem ser consideradas perdas neste processo.

Diante disto, um designer também pode, a luz de suas competências como profissional, fazer uso de sua própria experiência pessoal para projetar. Um processo semelhante a este pode ser observado também em usuários, quando - mesmo sem ter uma formação na área de projetos - intervêm ativamente na resolução de seus próprios problemas,¹²⁷ gerenciando suas próprias vidas¹²⁸. Esta dinâmica pode ser explicada pelo ato de projetar ser inerente ao ser humano, e por

¹²⁷ Exemplos desta iniciativa podem ser observados no ANEXO IX.

¹²⁸ Mais informações sobre esta dinâmica podem ser encontradas em Popper (1994 *apud* NINCK, 2013, p.11-12), que afirma: "toda a vida é a resolução de problemas."

peças poderem ser consideradas designers pela capacidade de elaborar ações diante de situações vigentes, tornando-lhes mais adequadas (SIMON, 1996, p.111).

Esta pesquisa demonstrou que *Usuários 3 em 1* - enquanto designers/projetistas - não necessitam lançar mão de um processo empático em seus projetos com foco no usuário, por já serem o próprio usuário. Não precisam se colocar no lugar dos outros nem imaginar sensações alheias: eles já são estes *outros*. Não supõem ou imaginam, eles *sentem*. E projetam de acordo com sua percepção. O que reforça uma postura ativa deste tipo de usuário. São características dos *Usuários 3 em 1*, enquanto projetistas:

a) **Um não distanciamento da questão motivadora da solução.** Designers de serviço observam, interpretam, exploram, avaliam, visualizam, formulam e projetam soluções para problemas identificados a partir de um olhar externo. É preservado um certo grau de distanciamento do problema (mesmo quando em um processo de co-design em parceria com o usuário). Já a imersão completa e real do *Usuário 3 em 1* em uma questão problemática abre possibilidade para diferentes desfechos:

- **Vantajoso. O “processo empático” poderia ser perfeito.** Já que, por mais profundo que seja o processo de imersão feito por um designer externo, nunca seria tão real quanto à experiência do próprio usuário. Esta conclusão dialoga com o conceito de inclusão, defendido por Bartholo e Cipolla (2014, p.91): a extensão da própria concretude, uma presença completa na realidade de uma situação de vida real em que se participa - diz respeito a uma relação dialógica e evento vividos por pessoas em comum;

- **Negativo. Pelo envolvimento emocional com a questão que motiva o projeto.** Diante do raciocínio de que estar demasiadamente imerso ou próximo de algo pode prejudicar uma visão com foco ou clareza;

b) **Alteração na expectativa do serviço.** Se “a mãe da decepção é a expectativa”, a possibilidade de desapontamento de quem desempenha os papéis de projetista, usuário e prestador diminui. Ele assiste ao espetáculo, mas também está nos bastidores, uma vez que faz parte do processo (isento de surpresas);

c) **Maior compreensão de falhas no resultado.** Estar dentro do processo aumenta a compreensão de suas restrições, eventualidades e até mesmo justifica com maior tolerância possíveis falhas de funcionamento de um serviço. Quando um serviço oferecido por agente externo formal apresenta falhas e não satisfaz as expectativas do usuário, este geralmente responsabiliza o prestador ou a infra-estrutura. Mas será que este usuário não seria mais compreensivo, quando o prestador é ele mesmo? É certo que neste modelo, além pontuar uma insatisfação, ele identifica os pontos de falha. Além de, conhecer a fundo tanto as causas dos insucessos, quanto as reais possibilidades de redesenho do processo (para sua otimização). Ele está envolvido e comprometido com todo o processo (e não só com a entrega final do produto/serviço).

d) **Influência afetiva decorrente de laços interpessoais na prestação do serviço.** Existe uma alteração de valor quanto ao resultado do serviço quando este é realizado por um grupo de amigos ou família. Uma mãe fica feliz e orgulhosa ao ver sua filha cozinhando pela primeira vez, mesmo que a qualidade da comida seja péssima. Ali, o valor não é propriamente a comida (resultado final - *output*). Mas o momento/experiência vivida (o ver-se no outro através da transmissão de conhecimento, ver que sua filha está crescendo e conquistando sua autonomia...). A mesma dinâmica acontece com os amigos. O valor não está somente na qualidade de resultados tangíveis ou mensuráveis (quando existe uma atividade com produção de algo físico, como uma peça de artesanato). Até porque o resultado é também o processo: a convivência e interação.

Por outro lado, esta afetividade/intimidade pode comprometer a eficácia da prestação, quando é necessário controlar a qualidade dos resultados do serviço. Isto se explica pela delicada situação de avaliar negativamente alguém querido, sob o temor de gerar mal-entendidos ou prejuízos na relação interpessoal. O que sugere um certo cuidado ao negociar ou trabalhar com amigos e familiares.

5.2. Soluções auto-organizadas como fonte de conhecimento para o designer de serviços

Nos serviços auto-organizados estudados nesta tese, os usuários utilizaram - em um papel ativo¹²⁹- características do seu cotidiano (experiências pessoais, habilidades e vivências) para responder as suas demandas, através de um modelo de prestação fora do padrão vigente (com o usuário envolvido não somente no uso, mas na concepção e/ou gestão do serviço). Os fatos humanos estão no cotidiano e nele a ciência pode buscar seu material de estudo. De forma que estas respostas bem sucedidas podem comportar-se como produtoras de conhecimento, quando tem seu modelo de serviço analisado (inclusive com perspectiva de replicação)¹³⁰.

Assim como na biônica (que tem na natureza fonte de inspiração para solucionar problemas) e na técnica de *brainstorming* (que explora a potencialidade de alternativas sem que nenhuma delas seja descartada ou julgada como errada ou absurda - considerando também o que é fora do padrão e não tradicional¹³¹), o design pode também utilizar-se destas respostas sociais (identificando as melhores práticas) em benefício do desenvolvimento/melhoramento de novos serviços. O homem, enquanto ser relacional, que vive e interage com o meio, deve utilizar-se dele em processos cíclicos de *redesign* e aperfeiçoamento. Não somente focando em experiências alheias bem sucedidas, mas também aprendendo com o erro, e se reinventando em benefício próprio e da comunidade em que está inserido.

Três conceitos devem ser presentes no usuário para que soluções fora dos padrões sejam implementadas na sociedade por ele:

- a) Imaginação;
- b) Espaço e valorização da “vontade”;
- c) Liberdade.

¹²⁹ Participação ativa do usuário neste trabalho é entendida como estar envolvido no projeto e/ou desenvolvimento e gestão do serviço.

¹³⁰ O cotidiano se constitui no domínio de atividade produtora e criadora, que se desenvolve em um processo dialético de produção, reprodução e de retomada de seus elos constitutivos. Lefebvre (1947, p.52-53) afirma que “em vários domínios da ciência, as descobertas importantes são realizadas pelo estudo de objetos humildes, banais, cotidianos, insignificantes (na aparência)”-ressaltando o caráter de criação e inovação que fundam a vida cotidiana. (RAAD, 2013, p. 74).

¹³¹ Esta dinâmica dialoga com a consideração de macro-conceitos defendida por Morin (1991, p.88), dentro do princípio de que se deve procurar definir coisas importantes por seu centro, e não por fronteiras, por estas serem sempre vagas e interferentes.

Os usuários: a) identificam suas necessidades; b) imaginam e idealizam para além dos limites já estabelecidos; c) acreditam e valorizam suas vontades; e d) se permitem a liberdade¹³² de implementar suas idéias fora do padrão, vivendo o que projetaram. Quando estes usuários identificam demandas e as solucionam, deixando-se conduzir e impulsionar pelo seu querer (suas vontades), não sendo travados pelos modelos de iniciativas já existentes, estão valorizando e acreditando no seu potencial de auto-organização. Esta fé em si mesmo e na sua capacidade permite a ação (e não só idealização) e culmina na efetivação de serviços neste modelo.

Ou seja, existe uma demanda de usuário como centro (o coração) motivador, mas com espaço para liberdade inerente a imaginação (com ausência de limites). O que permite a consideração de um pensamento amplo, além do programado com perspectivas inovadoras e fora das alternativas já conhecidas. Sob estas condições, é impossível prever a infinidade de serviços e formas de interação que podem ser projetados pela mente humana. O que se revela como material muito útil a um designer /pesquisador.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta tese, foi feita uma comparação entre os dois modelos de serviço, a fim de esclarecer qual deles atende melhor ao usuário idoso, no que diz respeito a sua percepção de solidão e senso de pertencimento. Em ambos modelos de serviço, a organização de grupo no contexto dos idosos foi observada auxiliando no alívio da solidão negativa e na manutenção do senso de pertencimento. Porém, o modelo auto-organizado mostrou-se como mais eficiente tanto frente à solidão, quanto a questão do senso de pertencimento. Como descrito mais detalhadamente nos resultados desta pesquisa, esta conclusão baseou-se no fato deste modelo ser estruturado e ter ênfase: a) em relações interpessoais mais profundas; b) no valor individual das pessoas; c) na possibilidade de escolha e poder de decisão presentes na postura na ativa do usuário; e d) em uma maior “garantia” de haver entre os

¹³² O conceito de liberdade é descrito por Bauman (2003, p. 27) como: “a capacidade de fazer com as coisas sejam realizadas do modo como queremos, sem que ninguém seja capaz de resistir ao resultado e muito menos desfazê-lo”.

usuários um acordo compartilhado de pensamento e conduta diante de seus interesses comuns.

De acordo com esta investigação qualitativa, uma postura ativa ou passiva do idoso no projeto e desenvolvimento do serviço do qual participa exerce influência em sua percepção de solidão e senso de pertencimento. A diferença entre estas duas formas de prestação de serviço é intimamente ligada à qualidade das relações (e não um interagir inespecífico). Uma postura ativa do usuário permite controlar a inserção de novos participantes, com base no diferencial, valores únicos e pessoais destes. O usuário auto-organizado é quem conduz e dá o tom do serviço.

Diante da oferta de serviços oferecidos por agente externo, os usuários/projetistas de serviços auto-organizados analisados nesta tese projetaram ou customizaram serviços para servir-lhes mais adequadamente (na sua percepção). Para tanto, foi necessário se permitir imaginar um espaço fora do programado, fugindo das fronteiras geralmente presentes na prestação dos serviços a que tinham acesso formalmente. Obviamente, há a presença de limitações nos dois modelos de serviço. Porém, além dos limites estruturais, foram observados diferentes tipos de limites nos dois modelos:

- a) Imposto por terceiros e de acordo com os interesses da organização, no modelo oferecido por agente externo. Existe uma estrutura programada com opções previamente projetadas. O que tende a inibir o fora do padrão vigente e conduzir/tutelar as ações do usuário;
- b) Definidos pela vivência e interesses do próprio usuário, no modelo auto-organizado. Existe uma maior liberdade e imprevisibilidade de ações por uma falta de um padrão de operação e presença do usuário nos bastidores do serviço, com poder de decisão.

Este modelo trabalha com um tipo de liberdade tão grande, que permite variações do nível de atividade e envolvimento do usuário, com este podendo escolher até mesmo ser servido como usuário de um serviço oferecido por agente externo. Ou seja, nem todos os usuários de serviços auto-organizados são usuários auto-organizados ativos, nomeados nesta tese como *usuário 3 em 1*. Estes precisam: a) ter um “talento, dom” para estar à frente de algo (talvez até um carisma); b) transmitir confiança aos outros; c) ter habilidades relacionais/sociais específicas; d)

ter a iniciativa de aventurar-se; e) acreditar em suas capacidades, e f) ter capacidade de identificar o potencial inexplorado ao seu redor.

Na auto-organização em serviços, a prática do “fazer” e a experiência real com os agentes complicadores e custos da solução torna os usuários mais compreensivos, permissivos e tolerantes com o resultado. Vivenciam na pele a diferença entre o ideal e o real. Esta tolerância mais alargada também pode ser influenciada: a) pelos laços interpessoais - existe um envolvimento afetivo que funciona como massa agregadora, e que não é simplesmente substituível pela matrícula em outro serviço; e b) pela exclusividade do serviço - um grupo único formado pelo valor de pessoas específicas e por um acordo de conduta entre elas.

O diagrama de serviços *blueprint* tornou possível constatar que o usuário de serviços oferecidos por agente externo não está envolvido de maneira ativa no projeto e gestão do serviço que participa. Enquanto nos auto-organizados, este pode ser encontrado na linha de frente, retaguarda e processos de apoio (o que demonstra um alto e maior grau de atividade no serviço). Além de neste modelo, parcerias institucionais que viabilizam o serviço serem potencializadas e articuladas por seus usuários/projetistas/gestores (*usuários 3 em 1*). Estruturas já existentes na comunidade também são articuladas em uma relação de “parceria inconsciente” com o processo de auto-organização de serviços.

A necessidade de pertencimento e/ou alívio da solidão “negativa” como motivação para a inclusão em serviços não foi verificada em todos os sujeitos de pesquisa. Porém, o método de interpretação de sentidos permitiu confirmar esta motivação em alguns usuários idosos que não a declararam de maneira clara e direta verbalmente, quanto perguntados. Isto ocorreu nos casos em que o caráter estigmatizante destas demandas relacionais impediu ou dificultou falar diretamente sobre estas questões - ou assumi-las em suas vidas. Ou seja, o uso deste método nesta tese permitiu extrair esta informação dos depoimentos do usuário idoso, quando não havia uma auto-declaração direta sobre o tema - tornando falas subjetivas em informação objetiva.

O método de interpretação de sentidos também colaborou para a definição do que foi nomeado nesta tese como **modelo de serviço auto-organizado** (comparado posteriormente com o modelo de serviço oferecido por agente externo).

Este método teve importante papel na identificação dos pontos/características comuns aos quatro serviços auto-organizados analisados nesta pesquisa. Isto ocorreu a partir da verificação de aspectos semelhantes (como ações, comportamentos, dinâmicas de gestão e concepção, desejos, motivações e sentimentos dos usuários) e identificação de um padrão de comportamento.

Os usuários dos dois modelos foram considerados ativos frente a seu processo de envelhecimento, por identificarem suas demandas e encontrarem soluções no que é oferecido a eles por sua comunidade. Em uma atitude madura, eles também assumem sua incompletude e necessidade de estar entre outros, de forma consciente, sem preconceitos ou medo de rótulos. Não foi verificado nos usuários auto-organizados alguma forma de arrogância por estar produzindo algo inovador, nem militância que defenda este modelo. O foco deles é identificar ao seu redor formas potenciais de projetar seu bem estar. Quando encontram o que precisam já pronto, utilizam sem preconceito. O diferencial deste usuário é que se o que está sendo oferecido no sistema formal não o satisfaz, ele não se acomoda e não se encaixa em moldes já prontos: sente-se livre e capacitado para produzir - projetando e implementando soluções. Porém, se a demanda deste usuário for vivenciar um papel ativo de projetar, tomar conta ou gerenciar algo, o modelo oferecido por agente externo não irá responder a sua necessidade (a menos que fossem os gerentes).

No contexto atual, a intensificação das relações virtuais, redução das relações humanas presenciais, duradouras ou profundas¹³³, um excesso de individualidade e avanços tecnológicos contribuíram na geração de demandas por relações sociais mais profundas e satisfatórias não só para os idosos, como para todos. Diante do envelhecimento populacional e suas implicações sociais, é essencial que sejam desenvolvidas estratégias e ferramentas que habilitem este segmento etário a identificar seu potencial e o da sua comunidade a serviço desta demanda, incentivando a auto-gestão no processo de envelhecimento. Esta postura foi observada nas iniciativas auto-organizadas analisadas nesta pesquisa (estruturadas na relação entre vizinhos, reunião de amigos ou utilização de um espaço comum).

¹³³ Inclusive nos serviços - como comprar refrigerantes, pagar contas e fazer compras por máquinas ou utilizando a *internet*.

Idosos resgataram uma modalidade de serviço baseada nas relações humanas presenciais (tendo também nela seu objetivo), revivendo ou continuando uma prática muito comum no passado como: reunir-se em casa, jogar futebol junto com vizinhos, juntar-se aos amigos para fazer algo que os motive, ou frequentar a praça local. Esta pesquisa demonstrou como soluções a demandas, no âmbito das relações sociais dos idosos, podem dar-se com estes em um papel ativo e revivendo costumes antigos, sob um novo contexto. Foi possível observar: a) um resgate de memória cultural nas iniciativas auto-organizadas; b) que a visibilidade proporcionada por práticas como o jogo de pão e o antigomobilismo em ambientes públicos exercem função social de semear uma cultura de respeito e valorização do antigo em nossa sociedade; e c) uma valorização dos que envelheceram, já que são os detentores de tal conhecimento, por suas vivências.

Esta foi uma contribuição valiosa trazida por estas pessoas. Já que, através da análise destes projetos, é possível identificar melhores práticas e implementá-las em estratégias de ação voltados para os mais velhos. Além de designers de serviços, esta pesquisa pode interessar: a) a outras pessoas ou entidades que se ocupem da gestão dos mais velhos, uma questão tanto pública como familiar; ou b) ao sistema de saúde, já que a Organização Mundial da Saúde (OMS) se preocupa com questões relacionadas à qualidade das relações interpessoais e suas consequências (inclusive associando a solidão - quando experiência negativa - com prejuízos na saúde física e mental).

As iniciativas dos grupos auto-organizados podem incentivar uma postura contínua de vida, não somente direcionada a quem já é idoso. Foi observado em grande parte dos componentes com comportamento ativo nos grupos, que estes não se tornaram ativos por terem envelhecido: apenas mantiveram um modo de agir coerente e contínuo com uma postura de vida que sempre tiveram. E dentro deste comportamento, continuam a responder ativamente as demandas que vão aparecendo em suas vidas. E assim, mostram como possível um modelo de políticas e serviços baseados em uma postura ativa dos usuários para gestão do envelhecimento. O que sugere que a produção de serviços neste modelo pode gerar um retorno positivo tanto para o Estado, quando para os mais velhos, sua família e a comunidade onde se encontra inserido.

O tema do envelhecimento foi aqui estudado, entendendo que um processo empático na produção de serviços para este segmento etário contribui no aumento da garantia de qualidade. Já que ao colocar-se no lugar alheio, o designer busca alcançar as percepções do usuário para servi-lo de maneira mais assertiva. Porém, os resultados contidos nesta tese concordam com Guardini (1990, p.83), quando afirma que: “só quem saiba alguma coisa sobre a velhice pode atrever-se a falar dela; mas só quem esteja passando por esta quadra da vida pode realmente conhecê-la. Caso contrário, a pessoa, ao falar, adotarà o ponto de vista do jovem [...]”. O que sugere a importância da colaboração e participação dos próprios idosos no projeto, produção e gerência de serviços para este segmento. Com eles tendo papel ativo neste processo, não existe a necessidade de alguém se transferir para o lugar do outro. Uma vez que ele, o *usuário 3 em 1*, já é quem verdadeiramente sente e vivencia (com menor espaço para a empatia ou imaginação).

Durante esta investigação, apareceram temas relevantes que não foram desenvolvidos, sugerindo recomendações a pesquisas futuras, a fim de que hipóteses levantadas durante o trabalho de campo possam ser verificadas. No contexto da prestação de serviço e envelhecimento, e sua relação com senso de pertencimento e solidão, não foram investigadas nesta tese: a) interações pessoais virtuais; b) reflexos sobre os diferentes gêneros; e c) as relações com o trabalho e a aposentadoria.

Referências Bibliográficas

ADLER, I. K *et al.* *Design Thinking - Inovação em negócios*. Rio de Janeiro: MJV Press, 2012;

ALMEIDA, J.C.; CIPULLO, J.P.; COSTA, E.F.A.; *et al.* “Semiologia do Idoso”. In: PORTO, *Semiologia Médica*. 5. ed. Parte 2, capítulo 9, Goiânia, Brasil, Guanabara-Koogan 2005;

ARENDT, H. *A condição humana*. 11 ed. Rio de Janeiro, Forense Universitária. 2010;

ARENDT, H. *A vida do Espírito: o pensar, o querer, o julgar*. 3 edição. Rio de Janeiro, Civilização brasileira. 2012;

ARENDT, H. *Entre o passado e o futuro*. 71 edição. São Paulo, Forense Perspectiva. 2011;

ATLAN, H. *Entre o Cristal e a fumaça: ensaios sobre a organização do ser vivo*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar. 1992;

BARROS, J.; NETO, N.. Solidão em diferentes níveis etários. *Estud. interdiscip. envelhec.*, Porto Alegre, v.3, p.71-88, 2001. Disponível em <<http://www.iscet.pt/sites/default/files/obsolidao/Artigos/Solid%C3%A3o%20em%20diferentes%20n%C3%ADveis%20et%C3%A1rios.pdf>>. Acesso em 22 de outubro de 2013;

BARTHOLO, R. “Solidão e Liberdade: Notas sobre a Contemporaneidade de Wilhelm von Humboldt”. In BURSZTYN, M. *Ciência, Ética e Sustentabilidade: Desafios ao Novo Século*. (org.). 2. Ed. Capítulo 2, São Paulo, Cortez ; Brasília, DF: UNESCO, 2001;

BAUDRILLARD, J. *A sociedade do consumo*. 54 Ed. Portugal, Lisboa, Edições 70. 2011;

BAUMAN, Z. *Comunidade: a busca por segurança no mundo*. Rio de Janeiro, Jorge Zahar, 2003;

BAUMAN, Z. *Por uma sociologia crítica - um ensaio sobre senso comum e emancipação*. Rio de Janeiro. Zahar editores. 1977;

BEAUVOIR, S. *A velhice*. Rio de Janeiro, Nova Fronteira, 1990;

BOSI, E. *Memória e sociedade: lembranças dos velhos*. 3 ed. São Paulo, Companhia das letras, 1994;

BOSS, M. “Solidão e Comunidade”. *Revista Desanalyse*. N 2. São Paulo, 1976;

BOUWSEMA, M. *et al.* “Sense of Belonging: A Vital Mental Health Concept”. *Archives of Psychiatric Nursing*, V.VI,n.3, pp.172-177 Jun. 1992. Disponível em <<http://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/handle/2027.42/29998/0000365.pdf?sequence=1>>. Acesso em 01 de janeiro de 2015;

CACIOPPO JT, HUGHES ME, WAITE LJ, HAWKLEY LC, THISTED RA. “Loneliness as a specific risk factor for depressive symptoms: cross-sectional and longitudinal analyses”. *Psychology and Aging*. V.21,n.1,pp. 140-51. 2006. Disponível em <http://psychology.uchicago.edu/Cacioppo_Loneliness&DepressiveSymptoms_Psych&Aging_2006.pdf>. Acesso em 29 de dezembro de 2014;

CARVALHO, M.A .V; TASSINARI, R.P. “Sobre teorias Físicas da Auto-organização Intencional: uma análise a partir da proposta de Henri Atlan”. In D’OTTAVIANO, I.M.; GONZALES, M.E.Q.; SOUZA, G.M. “Auto-organização: estudos interdisciplinares”. *Coleção CLE*. V. 38, pp.189-212, 2004. Disponível em <http://www.academia.edu/3114152/Sobre_Teorias_F%C3%ADsicas_da_Auto-organiza%C3%A7%C3%A3o_Intencional_Uma_An%C3%A1lise_a_partir_da_Proposta_de_Henri_Atlan>. Acesso em 27 de janeiro de 2015;

Censo 2010. Primeiros resultados definitivos do Censo 2010: população do Brasil é de 190.755.799 pessoas IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. 29 de abril de 2011. Disponível em <<http://censo2010.ibge.gov.br/noticias-censo?busca=1&id=3&idnoticia=1866&view=noticia>> Acesso em 20 de abril de 2014;

CIPOLLA, C.; BARTHOLO, R. “Empathy or inclusion: A dialogical approach to socially responsible design”. *International Journal of Design*, 8(2), 87-100. (2014)

CIPOLLA, C., MANZINI, E. “Relational Service”. *Knowledge, Technology & Policy*. V. 22, 2009;

CHAVIS, D.M.; MCMILLAN, D.W. “Sense of Community: A Definition and Theory”. *Journal of Community Psychology*. V.14. 1986. Disponível em

<<http://www.gageparkhs.org/ourpages/auto/2011/5/7/37616703/Sense%20of%20Community-McMillan%20and%20Chavis.pdf>>. Acesso em 01 de janeiro de 2015;

COELHO, T. “Rio, mais cara que NY, é a 2ª das Américas em custo de vida”. *Portal PUC-Rio digital*. 20/08/2012. Disponível em <<http://puc-riodigital.com.puc-rio.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?sid=13&infol=13343#.VT7vAiFViko>>. Acesso em 15 de novembro de 2014;

DEBERT, G.G. *A reinvenção da velhice*. Edusp. São Paulo. 2004;

DEBRUN, M. “A Dinâmica da Auto-Organização Primária”. In: DEBRUN, M., GONZALES, M.E.Q., PESSOA Jr, O. (Orgs.) *Auto-Organização: estudos interdisciplinares*. Campinas, CLE/UNICAMP, p. 25-59. 1996. *Apud* PEREIRA A.Jr.; PEREIRA M.A.O. “Teoria da Auto-Organização: uma Introdução e Possível Aplicação nas Ciências da Saúde”. *Rev. Simbio-Logias*. V.3, n.5, Dez. 2010. Disponível em <http://www.ibb.unesp.br/Home/Departamentos/Educacao/Simbio-Logias/teoria_da_auto-organizacao_uma_introducao.pdf>. Acesso em 05 de janeiro de 2015;

DEBRUN, M. “A Idéia de Auto-Organização”. In: DEBRUN, M., GONZALES, M.E.Q., PESSOA Jr, O. (orgs.) *Auto-Organização: estudos interdisciplinares*. Campinas, CLE/UNICAMP, p. 25-59. 1996. *Apud* PEREIRA A.Jr.; PEREIRA M.A.O. “Teoria da Auto-Organização: uma Introdução e Possível Aplicação nas Ciências da Saúde”. *Rev. Simbio-Logias*. V.3, n.5, Dez. 2010. Disponível em <http://www.ibb.unesp.br/Home/Departamentos/Educacao/Simbio-Logias/teoria_da_auto-organizacao_uma_introducao.pdf>. Acesso em 05 de janeiro de 2015;

DEBRUN, M, 1996, “Auto-organização e Ciências Cognitivas”. In: *Encontro Brasileiro Internacional de Ciências Cognitivas*, pp. 29-38 Marília: UNESP;

DESLANDES, S.F.; GOMES, R; MINAYO, M.C.S. *Pesquisa social - Teoria, método e criatividade*. 31 ed. Coleção Temas sociais. Editora vozes. 2012;

DIAS, E.D. RESENDE, M. C. “Cuidadores de idosos: um novo / velho trabalho”. *Physis Revista de Saúde Coletiva*. V.18,n.4,PP.785-800. 2008. Disponível em <<http://search.scielo.org/index.php>> Acesso em 27 de maio de 2011. Acesso em

<<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15974374>>. Acesso em 18 de dezembro de 2013;

DVKSTRA *et al.* “Loneliness and Social Isolation”. In: A.VANGELISTI AND PERLMAN, D. *Cambridge handbook of personal relationships*. Capítulo 26, Cambridge, Cambridge University Press. 2006;

ELVAS, S.; MONIZ, M. J. V. Sentimento de comunidade, qualidade e satisfação de vida. *Análise Psicológica*. V.3,n.XXVIII,PP.451-464. 2010. Disponível em <<http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/aps/v28n3/v28n3a06.pdf>>. Acesso em 01 de janeiro de 2015;

“Envelhecimento ativo: uma política de saúde”. *World Health Organization*. Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde. 2005;

FERNANDES, H.J, 2007, *Solidão em idoso do meio rural do conselho de Bragança*. Dissertação de mestrado. Porto. Disponível em <<https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/2668/1/Solidao%20em%20idosos%20do%20meio%20rural%20do%20concelho%20de%20Braganca.pdf>>. Acesso em 01 de fevereiro de 2015;

FERNANDES, M; SANTOS, S. “Políticas públicas e direitos dos idosos: desafios da agenda social do Brasil contemporâneo”. *Achegas*. N.34,pp.49-60. Mar./abr. 2007. Disponível em <http://www.achegas.net/numero/34/idoso_34.pdf>. Acesso em 29 de janeiro de 2015;

FERRIGNO, J. C. *Co-educação Entre Gerações*. São Paulo. SESC. Editora Vozes. 2003;

FONTANELLA, B. J. B.; RICAS J.; TURATO, E. R. *Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas*. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, 24(1):17-27, jan, 2008. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2008000100003>. Acesso em 17 de março de 2015;

FROMM, E. *Ter ou ser?* Zahar Editores. Rio de Janeiro. 1980;

GADOUA, G; MORIN, A; E POTVIN, G. *Saber, Ciência, ação*. São Paulo, Cortez. 2007;

GALLUP, C., 1980, *A study to determine effectiveness of a social skills training program in reducing the perceived loneliness of social isolation*. Tese de doutorado, Ohio University, 1980. Dissertation Abstracts International, 1981. University Microfilms no. 8103031. *Apud* PEPLAU, A.L.; PERLMAN, D. “Loneliness research: a survey of empirical findings”. In PEPLAU, A.L.; GOLDSTON, S. *Preventing the harmful consequences of severe and persistent loneliness*. U.S. Government Printing Office. DDH Publication N. (ADM). 1984;

GARIBALDO, F; REBECCHI, E. “Needs and desires: transcending the ‘bipolar tendency’”. *AI & Soc.* V.28,PP.117-121. 2013;

GIBBS, G. *ANÁLISE DE DADOS QUALITATIVOS*. PORTO ALEGRE. ARTMED. 2009;

GIERVELD, J. A review of loneliness: concept and definitions, determinants and consequences. *Reviews in Clinical Gerontology* 1998 8; 73–80;

GOLDMAN, S.N.; PACHECO, J.L.; PY. L.; SÁ, J.L.M. *Tempo de envelhecer: percursos e dimensões psicossociais*. 2 edição. Editora Setembro. São Paulo. 2006;

GORDON, S. “Lonely in América”. New York, Simon & Schuster, 1976. *Apud* PEPLAU, A.L.; PERLMAN, D. “Loneliness research: a survey of empirical findings”. In PEPLAU, A.L.; GOLDSTON, S. *Preventing the harmful consequences of severe and persistent loneliness*. U.S. Government Printing Office. DDH Publication N. (ADM). 1984;

GUARDINI, Romano. *As idades da vida*. São Paulo: Quadrante, 1990;

GUERREIRO, P. *A Universidade para a Terceira idade da Puccamp*. Monografia de graduação, IFCH/Unicamp. *Apud* DEBERT, G.G. *A reinvenção da velhice*. Edusp. São Paulo. 2004;

HACIHASANOGLU, R.; KARAKURTSENDI, P.; YILDIRIM, A. “Loneliness in elderly individuals, level of dependence in activities of daily living (ADL) and influential factors”. *Archives of Gerontology and Geriatrics*. V.54, pp.61–66. 2012. Disponível em <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21514680>>. Acesso em 11 de agosto de 2014;

HAWKLEY LC, THISTED RA, MASI CM, CACIOPPO JT. “Loneliness predicts increased blood pressure: 5-year cross-lagged analyses in middle-aged and older

adults”. *Psychology and Aging* V.25,n.1,pp.132-151. 2010. Disponível em <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2841310/>>. Acesso em 15 de novembro de 2013;

HOLT-LUNSTAD, J.; LAYTON, J. B.; SMITH, T. B. Social Relationships and Mortality Risk: A Meta-analytic Review. *PLoS Medicine*. V.7,n.7|e1000316. Jul. 2010. Disponível em <<http://www.plosmedicine.org/article/fetchObject.action?uri=info%3Adoi%2F10.1371%2Fjournal.pmed.1000316&representation=PDF>>. Acesso em 29 de dezembro de 2014;

HOLWERDA, T. J. DEEG, D.; BEEKMAN, A.; VAN, T. T.G.; STEK, M.L., JONKER, C.; SCHOEVEERS, R. “Feelings of loneliness, but not social isolation, predict dementia onset: results from the Amsterdam Study of the Elderly (AMSTEL)”. *Journal of Neurology, Neurosurgery and Psychiatry*. 2012. Disponível em PubMed.org. <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23232034>>. Acesso em 29 de dezembro de 2014;

HUZINGA, J. *Homo Ludens*. São Paulo. Perspectiva. 1980;

IBGE, 2013. *População brasileira deve chegar ao máximo (228,4 milhões) em 2042*. Disponível em <<http://saladeimprensa.ibge.gov.br/noticias?view=noticia&id=1&busca=1&idnoticia=2455>> Acesso em 20 de abril de 2014;

IBGE, 2011. In: SANTOS, R.A. “O turismo na melhor idade: uma análise macro deste nicho de mercado”. *Revista eletrônica científica de turismo*. pp.6. Disponível em <http://faef.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/hvEr2BrxvFIFiR_2013-5-23-17-51-40.pdf>. Acesso em 30 de abril de 2014;

JEGOU, F; MANZINI, E. *Collaborative Services*. Milão. Edizione Poli Design. 2008;

KALACHE, A.; KELLER, I. “The greying world: a challenge for the 21 st century”. *Science Progress*. V.83,n.1,pp.33-54. 2000. *Apud* “Envelhecimento ativo: uma política de saúde”. World Health Organization. Brasília, Organização Pan-Americana da Saúde. 2005;

KALACHE, A. “The Longevity Revolution Creating a society for all ages”. *Adelaide Thinker in Residence*. 2012 - 2013;

KOPONEN *et al.* “Rates and previous disease history in old age suicide”. 2007. *International Journal of Geriatric Psychiatry*. V.22,pp.38-46. 2007. Disponível em <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/16977679>>. Acesso em 29 de dezembro de 2014;

LOMNITZ, L.A. *Redes sociais, cultura e poder*. Rio de Janeiro, E-papers. 2009;

LOPATA, H. Z.; HEINEMANN, G.D.; BAUM, J. “Loneliness: antecedents and coping strategies in the lives of widows”. In PEPLAU, A.L.; PERLMAN, D. *Loneliness: a sourcebook of current theory, research, and therapy*. 1982. Apud PEPLAU, A.L.; PERLMAN, D. “Loneliness research: a survey of empirical findings”. In PEPLAU, A.L.; GOLDSTON, S. *Preventing the harmful consequences of severe and persistent loneliness*. U.S. Government Printing Office. DDH Publication N. (ADM). 1984;

LUSVH, R.F.; VARGO, S.L. “Why ‘service’”? *Journal of academic Marketing Science*. V.36,n.1,pp.25-38. 2008;

MAGER, B. “Service design as an emerging field”. In: MIETTINEN, S. (Org.). *Designing Services with Innovative Methods*. 1ed. Helsinki, TAIK Publications/University of Art and Design Helsinki. 2009;

MANZINI, E. *Design para a inovação Social para a sustentabilidade: comunidades criativas, organizações colaborativas e novas redes projetuais*. Cadernos do Grupo Altos Estudos Rio de Janeiro, v. 1. Rio de Janeiro. E-papers. 2008;

MATTAR, C. M; RODRIGUES, J. T; SÁ, R. N. “Solidão e relações afetivas na era da técnica”. *Revista do Departamento de Psicologia – UFF*. V.18,n.2,PP.111-124. Jul-Dez. 2006. Disponível em <<http://www.iscet.pt/sites/default/files/obsolidao/Artigos/Solid%C3%A3o%20e%20rela%C3%A7%C3%B5es%20afetivas%20na%20era%20da%20t%C3%A9cnica.pdf>> Acesso em 20 de janeiro de 2013;

MCMILLAN, D. “Sense of community: An attempt at definition”. Unpublished manuscript , George Peabody College for Teachers, Nashville, TN. 1976. Apud

CHAVIS, D.M.; MCMILLAN, D.W. "Sense of Community: A Definition and Theory". *Journal of Community Psychology*. V.14. 1986. Disponível em <<http://www.gageparkhs.org/ourpages/auto/2011/5/7/37616703/Sense%20of%20Community-McMillan%20and%20Chavis.pdf>>. Acesso em 01 de janeiro de 2015;

MERONI, A.; SANGIORGI, D. 2011. "A new discipline". In: MERONI, A.; SANGIORGI, D. (Ed.) *Design for Services*. Capítulo 1. Aldershot, UK: Gower Publishing. 2011;

MICELI, M; MORASH, B; PEPLAU, A.L. "Loneliness and self-evaluation". Capítulo 9. In PEPLAU, A.L.; PERLMAN, D. *Loneliness: a sourcebook of current theory, research, and therapy*. (Org.). New York: Wiley Interscience, 1982;

MIETTINEN, S. "Designing services with innovative methods". In KOIVISTO, M.; MIETTINEN, S. *Designing services with innovative methods*. Keuruu, Finland, Otava Book printing LTD. 2009;

MINAYO, C. S; GOMES, S. F. D. R. *Pesquisa Social: teoria, método e criatividade*. 31 edição. Petrópolis, PJ: Vozes, 2012;

MORELLI, N. "Design product/service systems. A methodological exploration". *Design Issues*. V.18,n.3,pp.3-17. 2002 apud KOIVISTO, M.; MIETTINEN, S. *Designing services with innovative methods*. Keuruu, Finland, Otava Book printing LTD. 2009;

MORIN, E. *Introdução ao pensamento complexo*. Lisboa, Instituto Piaget. 1991;

NETO, F. *Psicologia Social*. V.2. Lisboa, Universidade Aberta. 2000. Apud PINHEL, M. J.J.M, 2011, *A solidão nos idosos institucionalizados em contexto de abandono familiar*. Relatório de Estágio apresentado à Escola Superior de Educação de Bragança para obtenção do Grau de Mestre em Educação Social. Bragança. Disponível em <<https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/6863/1/Relato%CC%81rio%20final.pdf>>. Acesso em 18 de setembro de 2012;

NINCK, A. "Teaching and Learning for Innovation in Proceedings of the 2012 Conference on Creativity in Higher Education". Learning by Developing - New Ways to Learn Proceedings of the 2012 Conference on Creativity in Higher Education An unrefereed special issue ISJ. *Interdisciplinary Studies Journal*. V 2,

N 3, 2013. LAUREA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES. ISSN 1799-2710. Edita Prima Oy, Helsinki 2013. Disponível em ibdconference.laurea.fi/pdf/proceedings_2013.pdf. Acesso em 30 de julho de 2014. Acesso em 30 de julho de 2014.

NOLAN, L.C. “Dimensions of Aging and Belonging for the Older Person and the Effects of Ageism”. *Brigham Young University Journal of Public Law*. V.25,n. 2. 2011 Disponível em <http://digitalcommons.law.byu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1451&context=jpl> >. Acesso em 01 de janeiro de 2015;

O’CONNELL *et al.* “Recent developments: Suicide in older people”. *British Medical Journal*. V.329,n.16. Out. 2004. Disponível em <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15485967>>. Acesso em 29 de dezembro de 2014.

ORNELAS, J. “Psicologia comunitária - Origens, fundamentos e áreas de intervenção”. *Análise Psicológica*. V.3,n.XV,PP.375-388. 1997. Disponível em <http://www.scielo.gpeari.mctes.pt/pdf/aps/v15n3/v15n3a02.pdf>>. Acesso em 02 de janeiro de 2015;

PEPLAU, A.L.; GOLDSTON, S. *Preventing the harmful consequences of severe and persistent loneliness*. U.S. Government Printing Office. DDH Publication N. (ADM). 1984. *Apud* PEPLAU L. A. Jun. 1988, “Loneliness: New Directions in Research”. Capítulo de livro publicado em *Particiate in the Challenge of Mental Health and Psychiatric Nursing in 1988. Conference on Psychiatric Nursing, Montreal, Quebec, Canada*. Disponível em http://www.peplaulab.ucla.edu/Peplau_Lab/Publications_files/Peplau%2088.pdf>. Acesso em 20 de dezembro de 2014;

PEPLAU L. A. Jun. 1988, “Loneliness: New Directions in Research”. Capítulo de livro publicado em *Particiate in the Challenge of Mental Health and Psychiatric Nursing in 1988. Conference on Psychiatric Nursing, Montreal, Quebec, Canada*. Disponível em http://www.peplaulab.ucla.edu/Peplau_Lab/Publications_files/Peplau%2088.pdf>. Acesso em 20 de dezembro de 2014;

- PEPLAU, A.L.; PERLMAN, D. *Loneliness: a sourcebook of current theory, research, and therapy. (Org.)*. New York: Wiley Interscience, 1982;
- PEPLAU, A.L.; PERLMAN, D. “Toward a Social Psychology of Loneliness”. Capítulo 2. In DUCK; R. GILMOUR (Eds.) *Personal Relationships in Disorder*. London: Academic Press, 1981;
- PEPLAU, L. A.; PERLMAN, D. “Loneliness Research: a survey of empirical findings”. In PEPLAU, L. A.; GOLDSTON, S. *Preventing the harmful consequences of severe and persistent loneliness*. U.S, Government Printing office. 1984;
- PEPLAU, L. A.; PERLMAN, D. “Theoretical approaches to loneliness”. In PEPLAU, Letitia A.; PERLMAN, D. *Blueprint for a social psychological theory of loneliness*. In M. COOK & G. WILSON (Eds.). *Love and attraction*. Oxford, England: Pergamon, 1979;
- PEREIRA A. Jr.; PEREIRA M. A. O. Teoria da Auto-Organização: uma Introdução e Possível Aplicação nas Ciências da Saúde. Rev. Simbio-Logias, v.3, n.5, Dez/2010. Disponível em <http://www.ibb.unesp.br/Home/Departamentos/Educacao/Simbio-Logias/teoria_da_auto-organizacao_uma_introducao.pdf>. Acesso em 05 de janeiro de 2015;
- PHILLIPS, E.M.; PUGG, D. “How to get a PhD: a handbook for students and supervisors”. 2 ed. Buckingham, Open university. *Apud* HART, C. *Doing a literature review – releasing the social science, research imagination*. 2009.
- PICHON-RIVIÈRE, E. *O processo grupal*. 8 ed. São Paulo, WMF Martins Fontes. 2009;
- PICHON-RIVIÈRE, E. *Teoria do vínculo*. 7 ed. São Paulo, Martins Fontes. 2007;
- PONDE, L.F. “Envelhecimento, genética e bioética”. *Revista kairós-Gerontologia*. V.4,n.1.pp.193-250. 2001. São Paulo, Educ. *Apud* GOLDMAN, S.N.; PACHECO, J.L.; Py. L.; SÁ, J.L.M. *Tempo de envelhecer: percursos e dimensões psicossociais*. 2 edição. Editora Setembro. São Paulo. 2006;
- POSTER, M. Teoria crítica da família. Rio de Janeiro, Zahar 1979 ;

Preamble to the Constitution of the World Health Organization as adopted by the International Health Conference. New York, 19-22 June, 1946; signed on 22 July 1946 by the representatives of 61 States (Official Records of the World Health Organization, no. 2, p. 100) and entered into force on 7 April 1948. Disponível em WHO definition of Health. World Health Organization. Acesso em <<http://www.who.int/about/definition/en/print.html>>;

PRETTY, G.; ANDREWES, L.; COLLET, C. “Exploring adolescents’ sense of community and its relationship to loneliness”. *Journal of Community Psychology*. V.22,n.4,PP.346-358. 1994. Apud ELVAS, S.; MONIZ, M. J. V. “Sentimento de comunidade, qualidade e satisfação de vida”. *Análise Psicológica*. V.3,n.XXVIII,PP.451-464. 2010. Disponível em <<http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/aps/v28n3/v28n3a06.pdf>>. Acesso em 01 de janeiro de 2015;

Projeção da população do Brasil por sexo e idade - 1980 - 2050 - Revisão de 2008. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE Diretoria de Pesquisas Coordenação de População e Indicadores Sociais. Rio de Janeiro 2010. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/projecao/projecao_da_populacao/2008/projecao.pdf>. Acesso em: 27 jan. 2012;

RAAD. I. L. F., 2013, *Atividades cotidianas e o pensamento conceitual. Tese de doutorado.* Universidade de Brasília - UNB Faculdade de educação programa de pós graduação em educação. Disponível <file:///C:/Users/gi/Downloads/Tese%20sobre%20cotidiano_P.Elizabeth%20Tunes.pdf>. em Acesso em 15 de setembro de 2014;

RAMONA, R.H., 2004a, *La soledad en las personas mayores españolas - Una alternativa de medición a través de la escala Este.* Calidad de vida. Universidad de Granada. Madrid. Disponível em <file:///C:/Users/Fernanda/Downloads/20100726_soledad_mayores_alternativa_medicion.pdf>. Acesso em 1 de fevereiro de 2015 ;

RAMONA, R.H., 2004b. “La soledad en las personas mayores españolas”. Madrid, *Portal Mayores*. 2004. Disponível em <<://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&cad=rja>

&uact=8&ved=0CD0QFjAE&url=http%3A%2F%2Fenvejecimiento.csic.es%2Fdocumentos%2Fdocumentos%2Frubio-soledad-01.rtf&ei=LzbOVpnoCYz8sASIsoKYAg&usg=AFQjCNEIQqa5oJWBs2mMScvR-94VzCPTuw&sig2=fZPrsuzSs0GGftP3XRUhAQ&bvm=bv.85076809,d.cWc>.

Acesso em 01 de fevereiro de 2015;

SACOMANI JR., E. “A capacidade para pensar e o paradigma da auto-organização: considerações sobre a teoria do pensamento em Psicanálise”. *Rev. SPAGESP*. V. 1, n. 1. 2000. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-29702000000100015&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 29 de outubro de 2014;

SARASON, S. “The perception and conception of a community”. pp. 130-160. In *The psychological sense of community: Prospects for a community psychology*. San Francisco: Jossey-Bass. 1974. *Apud* ELVAS, S.; MONIZ, M. J. V. “Sentimento de comunidade, qualidade e satisfação de vida”. *Análise Psicológica*. V.3,n.XXVIII,PP.451-464. 2010. Disponível em <<http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/aps/v28n3/v28n3a06.pdf>>. Acesso em 01 de janeiro de 2015;

SENNETT, R. *Juntos . Os rituais, os prazeres e a política da cooperação*. 2 ed. Rio de Janeiro, Record. 2013;

“Sinopse do Censo demográfico de 2010”. Rio de Janeiro, 2011. *Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística*;

SLACK *et al.* *Administração da Produção- edição compacta*. Editora Atlas. 2006;

SIMON, H. *The Sciences of Artificial*. 3 edn. MIT Press, Cambridge, MA. 1996;

TEIXEIRA, L. M. F., 2010, *Solidão, depressão e qualidade de vida em idosos: um estudo avaliativo exploratório e implementação-piloto de um programa de intervenção*. Dissertação de Mestrado integrado em Psicologia. Secção de Psicologia Clínica e da Saúde Núcleo de Psicologia da Saúde e da Doença. Universidade de Lisboa Faculdade de Psicologia. Disponível em <http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/2608/1/ulfp037460_tm_tese.pdf>. Acesso 3 de fevereiro de 2013;

ZEITHAML, V. A. *Marketing nos serviços: a empresa com foco no cliente*. Porto Alegre. 2 ed. bookman. 2003;

WEISS, R.S. *Marital separation*. New York, Basic Books. 1975 *Apud* PEPLAU L. A. Jun. 1988, “Loneliness: New Directions in Research”. Capítulo de livro publicado em *Particiate in the Challenge of Mental Health and Psychiatric Nursing in 1988. Conference on Psychiatric Nursing, Montreal, Quebec, Canada*. Disponível em http://www.peplaulab.ucla.edu/Peplau_Lab/Publications_files/Peplau%2088.pdf. Acesso em 20 de dezembro de 2014;

WHOQOL Group. The world health organization quality of life a assessment (WHOQOL): position paper from the world health organization”. *Social Science and medicine*. 41 (10):1.1403-1.409. 1995;

WILLIAMS, J. F. “Personal hygiene applied”. Philadelphia, W. B. Saunders. 1928. *Apud* ALTPETER, M; MARSHALL, V.W. “Cultivating Social Work Leadership in Health Promotion and Aging: Strategies for Active Aging Interventions”. *Health & Social Work*. V.30, N.2. Maio 2005. Disponível em <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15974374>> Acesso em 18 de dezembro de 2013.

ANEXOS

ANEXO I

O serviço civil Alemanha (1956 - 2011)

Jovens poderiam optar por prestar serviços comunitários e trabalhar em projetos sociais ou de desenvolvimento (sendo prestadores de serviço civil - *Zivildienstleistender*). Poderiam desempenhar outras tarefas, como: cuidado de pessoas idosas; cuidado de pessoas com deficiências físicas/mentais; o trabalho em organizações para crianças/ jovens carentes, pessoas com AIDS, viciados em drogas ou em instituições para sem-teto e desempregados. Além do setor social, o serviço civil também poderia ser cumprido na área ambiental, defesa civil ou através da participação em projetos sociais no exterior.

Cabe atualizar a informação de que com o fim do serviço militar obrigatório no país em 2011, ficou suspensa também a prestação do serviço civil alternativo. E entrou em vigor o serviço voluntário Federal. Após 55 anos de vínculos forçados, os cidadãos passaram a cumprir trabalhos voluntários e profissionais.

Outra inovação deste formato é que - ao contrário do serviço civil, que era um serviço público obrigatório - no serviço voluntário federal podem candidatar-se homens e mulheres. E assim como no modelo antigo, os jovens continuam recebendo uma ajuda de custo para desempenhar tal tarefa.

Informações retiradas das reportagens: *Serviço militar deixa de ser obrigatório na Alemanha - Medida aprovada no fim do ano passado passa a valer a partir desta sexta.* 30/06/2011. Beta Veja.com – Mundo. Disponível em <<http://veja.abril.com.br/noticia/mundo/servico-militar-deixa-de-ser-obrigatorio-na-alemanha/>>; e Juli: *Bundesfreiwilligendienst löst Zivildienst ab.* Bundeszebrtrale für politische Bildung. Disponível em <http://www.bpb.de/politik/hintergrund-aktuell/68778/bundesfreiwilligendienst-01-07-2011>. Acesso em 13 de dezembro de 2014.

ANEXO II

Parecer favorável a realização da pesquisa liberado pelo Comitê de ética em pesquisa do hospital Universitário Clementino Fraga Filho

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO
CLEMENTINO FRAGA FILHO
(HUCFF/ UFRJ)



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Um estudo sobre a relação da qualidade de vida dos idosos e serviços utilizados por eles na cidade do Rio de Janeiro.

Pesquisador: Fernanda Benevides Zanela

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 26385314.3.0000.5257

Instituição Proponente: UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

Patrocinador Principal: UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 519.221

Data da Relatoria: 06/02/2014

Apresentação do Projeto:

Protocolo 001-14 do grupo III. Respostas recebidas em 27.1.2014.

Foram postados os seguintes documentos:

PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_263853, postado em 27/01/2014;

Resposta às pendências, postado em 27/01/2014;

TCLE, postado em 27/01/2014;

Projeto Detalhado, postado em 27/01/2014;

Folha de Rosto, postado em 27/01/2014.

Objetivo da Pesquisa:

Ver parecer nº 511.116 datado de 16/01/2014

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Ver parecer nº 511.116 datado de 16/01/2014

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Ver parecer nº 511.116 datado de 16/01/2014

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Ver parecer nº 511.116 datado de 16/01/2014

Endereço: Rua Prof. Rodolpho Paulo Rocco Nº255 Sala 01D-46

Bairro: Cidade Universitária **CEP:** 21.941-913

UF: RJ **Município:** RIO DE JANEIRO

Telefone: (21)2562-2480 **Fax:** (21)2562-2481 **E-mail:** cep@hucff.ufrj.br

Continuação do Parecer: 519.221

Recomendações:

Nenhuma

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

1) Na folha de rosto deve constar um patrocinador. Conforme CNS Res. 466/12 II.11 - patrocinador - pessoa física ou jurídica, pública ou privada que apóia a pesquisa, mediante ações de financiamento, infraestrutura, recursos humanos ou apoio institucional.

Resposta: Foi alterado na Plataforma Brasil o tipo de financiamento de "Financiamento próprio" para "Institucional primário". A empresa/instituição indicada foi a Universidade Federal do Rio de Janeiro - COPPE;

Análise: Pendência Atendida.

2) Assinatura na Folha de rosto de compromisso da instituição deve ser assinada pelo responsável legal (diretor, presidente, etc.).

Resposta: A folha de rosto está assinada agora pelo Diretor COPPE/UFRJ;

Análise: Pendência Atendida.

3) Orçamento precisa ser detalhado. Vide CNS 466 12 - X.1 - DA ANÁLISE ÉTICA DOS CEP DAS COMPETÊNCIAS: 2. Encaminhar, após análise fundamentada, os protocolos de competência da CONEP, observando de forma cuidadosa toda a documentação que deve acompanhar esse encaminhamento, conforme norma operacional vigente, incluindo a comprovação detalhada de custos e fontes de financiamento necessários para a pesquisa.

Resposta: O Orçamento foi detalhado em despesas de custeio e capital.

No que diz respeito ao orçamento, o apoio da instituição Universidade Federal do Rio de Janeiro - COPPE - Programa de Engenharia de Produção à pesquisa foi incluído no ANEXO I do protocolo de pesquisa e o financiamento foi definido como institucional primário;

Análise: Pendência Atendida.

4) Cronograma - Conforme resolução 466 XI.2 a) apresentar o protocolo devidamente instruído ao CEP ou à CONEP, aguardando a decisão de aprovação ética, antes de iniciar a pesquisa;. Além disso, todo cronograma deve trazer a informação de que o cronograma previsto para a pesquisa será executado caso o projeto seja APROVADO pelo Sistema CEP/CONEP. (Carta Circular nº. 061/2012/CONEP/CNS/GB/MS, de Brasília-DF, 04 de maio de 2012.).

Resposta: As datas que constam no cronograma foram atualizadas na Plataforma Brasil e no

Endereço: Rua Prof. Rodolpho Paulo Rocco Nº255 Sala 01D-46
Bairro: Cidade Universitária CEP: 21.941-913
UF: RJ Município: RIO DE JANEIRO
Telefone: (21)2562-2480 Fax: (21)2562-2481 E-mail: cep@hucff.ufrj.br

Continuação do Parecer: 519.221

ℳ Projeto detalhadoℳ (página 21).

Foi incluído no ℳ Projeto detalhadoℳ (página 21) o seguinte parágrafo: ℳ Segue abaixo o cronograma previsto para a realização da pesquisa, que será executado após aprovação do projeto de pesquisa pelo Sistema CEP/CONEPℳ.

Análise: Pendência Atendida.

5) O título público deve ter linguagem acessível a qualquer cidadão brasileiro. IV.1 - b) prestar informações em linguagem clara e acessível, utilizando-se das estratégias mais apropriadas à cultura, faixa etária, condição socioeconômica e autonomia dos convidados a participar da pesquisa.

Resposta: O título público foi alterado na Plataforma Brasil para ℳ Um estudo sobre a relação da qualidade de vida dos idosos e serviços utilizados por eles na cidade do Rio de Janeiroℳ.

Análise: Pendência Atendida.

6) Quanto ao TCLE (CNS Res. 466/12 item IV):(a) Como a linguagem deve ser acessível, há necessidade de explicação, substituição ou retirada de alguns termos ou expressões: inclusão social; pertencer a uma dada comunidade; usuários; procedimento invasivo.

Resposta:

As seguintes palavras/expressões foram substituídas ou retiradas do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (ANEXO II do ℳ Projeto detalhadoℳ):

ℳ ℳ Inclusão socialℳ foi substituída por ℳ Participação na sociedadeℳ (página 1,2 do TCLE);

ℳ ℳ Pertencer a uma dada comunidadeℳ foi retirada do texto;

ℳ ℳ Usuáriosℳ foi substituída por ℳ pessoasℳ e ℳ consumidorℳ (página.1 do TCLE);

ℳ A pesquisa não envolve ℳ procedimento invasivoℳ foi substituído por ℳ A pesquisa não envolve o uso de remédios ou procedimentos que exijam corte ou perfuração e em seu corpo, como cirurgias ou coleta de sangueℳ. (Página 1 do TCLE).

Análise: Pendência Atendida.

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Endereço: Rua Prof. Rodolpho Paulo Rocco Nº255 Sala 01D-46

Bairro: Cidade Universitária CEP: 21.941-913

UF: RJ Município: RIO DE JANEIRO

Telefone: (21)2562-2480

Fax: (21)2562-2481

E-mail: cep@hucff.ufrj.br

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO
CLEMENTINO FRAGA FILHO
(HUCFF/ UFRJ)



Continuação do Parecer: 519.221

Considerações Finais a critério do CEP:

- 1) De acordo com o item XI.2.d, da Resolução CNS n.º 466/12, é da responsabilidade do pesquisador apresentar relatórios parciais e final durante execução da pesquisa.
- 2) Eventuais emendas (modificações) ao protocolo devem ser apresentadas, com justificativa, ao CEP de forma clara e sucinta, identificando a parte do protocolo a ser modificada.

RIO DE JANEIRO, 02 de Fevereiro de 2014

Assinador por:
Carlos Alberto Guimarães
(Coordenador)

Endereço: Rua Prof. Rodolpho Paulo Rocco Nº255 Sala 01D-46
Bairro: Cidade Universitária **CEP:** 21.941-913
UF: RJ **Município:** RIO DE JANEIRO
Telefone: (21)2562-2480 **Fax:** (21)2562-2481 **E-mail:** cep@hucff.ufrj.br

Página 04 de 04

ANEXO III

Roteiro das entrevistas semi-estruturadas utilizadas na tese

Roteiro da entrevista semi-estruturada para usuários idosos do serviço oferecido por agente externo (Ginástica no *shopping*)

1. Qual seu nome?
2. Qual sua idade?
3. Qual seu estado civil?
4. Qual a sua profissão?
5. Você tem filhos?
6. Mora sozinho?
7. Tem animal de estimação?
8. Mantêm contato com sua família? Eles moram no mesmo bairro que você?
9. Gosta de freqüentar um serviço exclusivo para idosos? Se sim, qual a vantagem?
10. Desde quando freqüenta este serviço?
11. Como ficou sabendo da existência do serviço e por que veio a participar ou procurar por ele?
12. O que te fez procurar por um serviço como este?
13. O que mudou na sua vida a partir da freqüência neste serviço? O que ficou diferente?
14. Fez amizades freqüentando este serviço? Mantêm contato fora daqui?
15. Quando não pode vir por algum motivo, sente falta?
16. Freqüenta outros serviços ou programas específicos para idosos?
17. Se o serviço acabasse, como acha que se sentiria? Tentaria manter contato com os participantes daqui ou não faria diferença procurar outros serviços e passar a conviver com pessoas diferentes?
18. Como é sua rotina?

19. Qual é a sua atividade preferida no seu tempo livre?
20. Durante a semana, quanto tempo você tem disponível para atividades como esta?
21. Em momentos como feriado ou férias do serviço como você se sente? Substitui as atividades daqui por outras neste período?
22. Em algum momento do seu dia se sente sozinho?
23. Antes de participar do serviço, se sentia sozinho? O que era diferente?
24. O que é solidão para você?
25. Qual a maior vantagem de fazer parte deste serviço?

Roteiro da entrevista semi-estruturada para os serviços auto-organizados

Algumas perguntas não foram aplicadas nesta ordem ou não foram aplicadas por já se saber previamente a resposta através de conversas anteriores/aplicação de questionários de triagem, sendo os assuntos levantados e comentados como já conhecidos. Uma vez que soaria artificial perguntar sobre informações que já me haviam sido dadas.

- 1) Qual é o seu nome?
- 2) Qual seu Bairro?
- 3) Qual sua profissão?
- 4) Qual a sua idade?
- 5) Qual seu estado civil?
- 6) Mora com quem?
- 7) Tem animal de estimação?
- 8) Me conta mais sobre as reuniões com amigos que o(a) senhor(a) comentou que participa.
- 9) Há quanto tempo acontecem estas reuniões?
- 10) Essas reuniões tem regularidade?
- 11) Acontece sempre no mesmo lugar?
- 12) Quem e quantos participam?
- 13) Tem todo tipo de idade e gênero? Homens, idosos, jovens, crianças e mulheres?

- 14) São sempre as mesmas pessoas que participam?
- 15) Como começou? Quem teve a ideia de fazer estas reuniões?
- 16) Tem algum líder que organiza (coisas como os comes e bebes, o som, o ambiente, avisa aos outros ...)?
- 17) Por que começou a freqüentar o grupo?
- 18) O que te motiva a participar (continuar participando)?
- 19) O que significa para você pertencer a este grupo?
- 20) Quando não pode ir por algum motivo, o que sente? Por quê?
- 21) O que ficou diferente na sua vida antes e depois de fazer parte deste grupo?
- 22) Fazer parte deste grupo influência no(a) senhor(a) se sentir mais ou menos sozinho(a)?
- 23) Como se sentiria se o grupo, por algum motivo, deixasse de existir?
- 24) Alguém que não faz parte do grupo já comentou com você sobre as reuniões?
- 25) Sente orgulho de fazer parte deste grupo? Por quê?
- 26) Freqüenta serviços direcionados para idosos como os que são oferecidos pela prefeitura (exemplo: Universidade da Terceira Idade, Qualivida, ONG's...)?
- 27) Se sim, qual a diferença entre participar deles e das reuniões/encontros do grupo específico que faz parte?
- 28) Qual a maior vantagem de fazer parte deste grupo?

ANEXO IV

Escalas internacionais mais utilizadas para medir a solidão.

As escalas internacionais mais utilizadas para medir a solidão tem sido (RAMONA, 2004 a, p.6-7):

- A escala UCLA: uma das escalas mais utilizadas para a medição global de sentimento de solidão como estrutura unidimensional*. É composta por dois fatores : “Intimidade com os outros” e “Sociabilidade”;
- A escala SELSA : É uma escala multidimensional formada por três sub-escalas (afetiva; relações com a família; e relações com os amigos;
- Escala ESTE: Foi desenhada para medir a solidão em idosos. Avalia principalmente os déficits existentes no suporte social do sujeito (familiar, conjugal e social), assim como os sentimentos que estes déficits podem provocar;
- A escala ESLI: Formada por duas sub-escalas: a da solidão emocional e da solidão social);
- Escala de Satisfação Vital de Philadelphia: projetada por Lawton, se trata de uma escala baseada no conceito multidimensional de bem estar psicológico, que parte do princípio de que um estado de ânimo elevado, se caracterizaria pela sensação de satisfação consigo mesmo: um sentimento de que se tem um lugar reservado para si no mundo e aceitação dos fatos que não podem ser mudados.

***Unidimensional ou multidimensional**

A solidão pode ser avaliada sob diferentes abordagens:

- Unidimensional: a solidão é compreendida como um fenômeno unitário, com a variável sendo intensidade vivida por cada sujeito durante experiência. (NETO, 2000 *apud* PINHEL; 2011, p.9). Compreende que há temas comuns na vivência da solidão, independentemente de qual seja a causa particular em qualquer indivíduo;
- Multidimensional: como um fenômeno multifacetado (não deve ser vista de uma forma global). Esta abordagem tenta diferenciar os vários tipos de solidão existentes e não se baseia apenas nas experiências comuns de solidão.

Pesquisadores desenvolveram outras definições, que consideram de forma explícita valores, normas e padrões presentes na vida pessoal de um indivíduo e na sociedade em que ele está envolvido. Ou seja, a solidão, neste ponto de vista, é multidimensional com três dimensões claras (GIERVILD, 1998):

- A primeira se refere a sensações associadas com sentimentos de vazio ou abandono;
- A segunda diz respeito à perspectiva de tempo, com as pessoas interpretando sua situação de solidão como sem esperança ou como mutável ou tratável;
- A terceira envolve aspectos emocionais como tristeza, vergonha, culpa, frustração e desespero.

A sensação de solidão pode ter também diferentes naturezas - podendo estar mais relacionada à tristeza, hostilidade ou depressão, por exemplo. Os esquimós, inclusive, têm em seu vocabulário diferentes palavras para definir solidão, por exemplo:

- *Hujuujaq* é o termo mais geral, que significa "ser infeliz por causa da ausência de outras pessoas";
- *Pai* refere-se mais especificamente à "ser deixado para trás ou sentir-se deixado para trás, perder uma pessoa que foi";
- *Tumuk* indica "silêncio e retirada em infelicidade", especialmente por causa da ausência de outras pessoas. (PEPLAU; PERLMAN, 1981, p.46).

Escala UCLA

Retirada de Fernandes (2007):

UCLA-R

	NUNCA	RARAMENTE	ALGUMAS VEZES	MUITAS VEZES
1. SINTO-ME EM SINTONIA COM AS PESSOAS QUE ESTÃO À MINHA VOLTA				
2. SINTO FALTA DE CAMARADAGEM				
3. NÃO HÁ NINGUÉM A QUEM POSSA RECORRER				
4. SINTO QUE FAÇO PARTE DE UM GRUPO DE AMIGOS				
5. TENHO MUITO EM COMUM COM AS PESSOAS QUE ME RODEIAM				
6. JÁ NÃO SINTO MAIS INTIMIDADE COM NINGUÉM				
7. OS MEUS INTERESSES E IDEIAS NÃO SÃO PARTILHADOS POR AQUELES QUE ME RODEIAM				
8. SOU UMA PESSOA VOLTADA PARA FORA				
9. HÁ PESSOAS A QUEM ME SINTO CHEGADO				
10. SINTO-ME EXCLUÍDO				
11. NINGUÉM ME CONHECE REALMENTE BEM				
12. SINTO-ME ISOLADO DOS OUTROS				
13. CONSIGO ENCONTRAR CAMARADAGEM QUANDO QUERO				
14. HÁ PESSOAS QUE ME COMPREENDEM REALMENTE				
15. SOU INFELIZ POR SER TÃO RETRAÍDO				
16. AS PESSOAS ESTÃO À MINHA VOLTA MAS NÃO ESTÃO COMIGO				
17. HÁ PESSOAS COM QUEM CONSIGO FALAR				
18. HÁ PESSOAS A QUEM POSSO RECORRER				

Escala SELSA

Retirada de Fernandes (2007):

SELSA

	TOTALMENTE EM DESACORDO	MUITO DESACORDO	POUCO DESACORDO	INDIFERENTE	POUCO DE ACORDO	MUITO DE ACORDO	TOTALMENTE DE ACORDO
1. SINTO-ME SÓ QUANDO ESTOU COM A MINHA FAMÍLIA.							
2. SINTO QUE FAÇO PARTE DE UM GRUPO DE AMIGOS.*							
3. TENHO UM/A PARCEIRO/A COM QUEM PARTILHO OS MEUS PENSAMENTOS E SENTIMENTOS MAIS ÍNTIMOS.*							
4. NÃO HÁ NINGUÉM NA MINHA FAMÍLIA DE QUEM EU POSSA DEPENDER PARA ME APOIAR E ENCORAJAR, MAS GOSTARIA DE TER.							
5. OS MEUS AMIGOS COMPREENDEM OS MEUS MOTIVOS E RAZÕES.*							
6. EU TENHO UM/A PARCEIRO/A ROMÂNTICO/A OU MATRIMONIAL QUE ME DÁ APOIO E ENCORAJAMENTO QUE NECESSITO.*							
7. EU NÃO TENHO AMIGOS QUE PARTILHEM OS MEUS PONTOS DE VISTA, MAS GOSTARIA DE TER.							
8. SINTO-ME PRÓXIMO DA MINHA FAMÍLIA.*							
9. SOU CAPAZ DE DEPENDER DA AJUDA DOS MEUS AMIGOS.*							
10. QUEM ME DERA TER UMA RELAÇÃO ROMÂNTICA MAIS SATISFATÓRIA.							
11. SINTO-ME PARTE DA MINHA FAMÍLIA.*							
12. A MINHA FAMÍLIA REALMENTE PREOCUPA-SE COMIGO.*							
13. NÃO TENHO NENHUM AMIGO QUE ME COMPREENDA, MAS GOSTARIA DE TER.							
14. EU TENHO UM/A PARCEIRO/A ROMÂNTICO/A PARA CUJA FELICIDADE EU CONTRIBUO.*							
15. TENHO UMA NECESSIDADE OCULTA DE UMA RELAÇÃO ROMÂNTICA PRÓXIMA.							

Escala ESTE

Segundo Ramona (2004 b), um indicador para medir a solidão em idosos de autoria de: Dra. Ramona Rubio Herrera e Manuel Aleixandre Rico (Master de Gerontología Social de Granada)

NOMBRE	GENERO
FECHA DE NACIMIENTO	FECHA DE EVALUACION
INSTITUCIONALIZADO -si- -no-	HABITAT RURAL () URBANO()

Indique hasta que punto esta de acuerdo con las siguientes afirmaciones

1.- totalmente de acuerdo

2.- parcialmente de acuerdo

3.- No tiene una opinión definida o depende de las circunstancias

4.- Parcialmente de acuerdo

5.- Totalmente de acuerdo

Item	Afirmación	1	2	3	4	5
1	Me siento solo					
2	Ya no tengo a nadie cerca de mi					
3	Tengo a alguien que quiere compartir su vida conmigo					
4	Tengo un compañero sentimental que me da el apoyo y aliento que necesito					
5	Estoy enamorado de alguien que me ama					
6	Tengo a alguien que llena mis necesidades emocionales					
7	Contribuyo a que mi pareja sea feliz					
8	Me siento solo cuando esto con mi familia					
9	Nadie de mi familia se preocupa de mi					
10	No hay nadie en mi familia que me preste su apoyo aunque me gustaría que lo hubiera					
11	Realmente me preocupo por mi familia					
12	Realmente pertenezco a mi familia					
13	Me siento cercano a mi familia					
14	Lo que es importante para mi no parece importante para la gente que conozco					
15	No tengo amigos que compartan mis opiniones aunque me gustaría tenerlos					
16	Mis amigos entienden mis intenciones y 15opiniones					
17	Me encuentro a gusto con la gente					
18	Tengo amigos a los que recurrir cuando necesito consejo					
19	Me siento aislado					
20	Mis amigos y familiares raramente me entienden					
21	Mi familia es importante para mí					
22	Me gusta la gente con la que salgo					

23	Podría contar con mis amigos si necesitara recibir ayuda						
24	No me siento satisfecho con los amigos que tengo						
25	Tengo amigos con los que comparto mis opiniones						
26	Estoy preocupado porque no puedo confiar en nadie						
27	Me siento aislado/sin apoyo o comprensión cuando cuento mis problemas						
28	No me siento importante para nadie						
29	Siento que no soy interesante						
30	A medida que me voy haciendo mayor se ponen las cosas peor para mi						
31	Me molesta ahora las cosas pequeñas que antes						
32	Siento que conforme me voy haciendo mayor soy menos útil						
33	A veces siento que la vida no merece la pena ser vivida						
34	Tengo miedo de muchas cosas						

	Puntuación directa	Puntuación percentil
Factor 1: Soledad familiar		
Factor 2: Soledad Conyugal		
Factor 3: Soledad Social		
Factor 4: Crisis de adaptación		

Normas de corrección

Factor	Algoritmo	Puntuación
Factor 1 Soledad familiar	1-2-8-9-10-11-12-13-17-18-19-20-21-28	
Factor 2: soledad conyugal	3-4-5-6-7	
Factor 3: soledad social	15-16-18-22-23-24-25	
Factor 4 crisis de adaptación	14-26-27-29-30-31-32-33-34	

ANEXO V

Jogo de Purrinha

“Purrinha” é um jogo tradicional de bares cariocas muito popular no Brasil. Este estimula o raciocínio e o jogo funciona da seguinte forma:

1. Pode ser jogado de por duas ou mais pessoas;
2. Cada pessoa terá três pedaços de papel ou palitos (por exemplo) consigo e terá de esconder uma quantidade em sua mão;
3. Depois todos deixam a mão fechada;
4. Cada jogador aposta qual será a soma dos “palitos” que está na mão de cada um;
5. Os palpites não podem ser repetidos;
6. Ganha a rodada quem acertar o total de “palitos” no jogo;
7. Este jogador retira um “palito” e passa a jogar com um palito a menos;
8. Ganha o jogo quem primeiro ficar sem palitos.

Informações disponíveis nos *sites*:

- Etílicos. Jogos de bar: “porrinha”. Disponível em < <http://etilicos.com/jogos-de-bar-porrinha/>>. Acesso em 01 de fevereiro de 2015;
- Jogos Antigos. “Jogo de ‘Palitinhos’ tradicional ou ‘porrinha’”. Disponível em <<http://www.jogos.antigos.nom.br/jporrinha.asp>>. Acesso em 01 de fevereiro de 2015;
- *Wikipédia* - a enciclopédia livre. “Porrinha”. Disponível em <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Porrinha>>. Acesso em 01 de fevereiro de 2015;

ANEXO VI



Imagem retirada do *site Veteran car Club* - Rio de Janeiro, disponível em http://veteran.com.br/index.php?option=com_content&task=view&id=264&Itemid=1. Acesso em 12 de abril de 2014.

ANEXO VII

Placa Preta

CERTIFICADO DE ORIGINALIDADE (PLACA PRETA)

Todas as Resoluções e Portarias que regulamentam a emissão de Certificados de Originalidade:

RESOLUÇÃO Nº 56, DE 21 DE MAIO DE 1998

Disciplina a identificação e emplacamento dos veículos de coleção, conforme dispõe o art. 97 do Código de Trânsito Brasileiro.

O CONSELHO NACIONAL DE TRÂNSITO – CONTRAN, usando da competência que lhe confere o art. 12, inciso I, da Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997, que instituiu o Código de Trânsito Brasileiro – CTB, e conforme o Decreto nº 2.327, de 23 de setembro de 1997, que dispõe sobre a coordenação do Sistema Nacional de Trânsito, resolve:

Art. 1º São considerados veículos de coleção aqueles que atenderem, cumulativamente, aos seguintes requisitos:

I - ter sido fabricado há mais de vinte anos;

II - conservar suas características originais de fabricação;

III - integrar uma coleção;

IV - apresentar Certificado de Originalidade, reconhecido pelo Departamento Nacional de Trânsito - DENATRAN.

§ 1º O Certificado de Originalidade de que trata o inciso IV deste artigo atestará as condições estabelecidas nos seus incisos I a III e será expedido por entidade credenciada e reconhecida pelo DENATRAN de acordo com o modelo Anexo, sendo o documento necessário para o registro.

§ 2º A entidade de que trata o parágrafo anterior será pessoa jurídica, sem fins lucrativos, e instituída para a promoção da conservação de automóveis antigos e para a divulgação dessa atividade cultural, de comprovada atuação nesse setor, respondendo pela legitimidade do Certificado que expedir.

§ 3º O Certificado de Originalidade, expedido conforme modelo constante do Anexo desta Resolução, é documento necessário para o registro de veículo de coleção no órgão de trânsito.

Art. 2º O disposto nos artigos 104 e 105 do Código de Trânsito Brasileiro não se aplica aos veículos de coleção.

Art. 3º Os veículos de coleção serão identificados por placas dianteira e traseira, neles afixadas, de acordo com os procedimentos técnicos e operacionais estabelecidos pela Resolução 45/98 - CONTRAN.

Art. 4º As cores das placas de que trata o artigo anterior serão em fundo preto e caracteres cinza.

Art. 5º Fica revogada a Resolução 771/93 do CONTRAN.

Art. 6º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

RENAN CALHEIROS
Ministério da Justiça

ELISEU PADILHA
Ministério dos Transportes

LINDOLPHO DE CARVALHO DIAS - Suplente
Ministério da Ciência e Tecnologia

ZENILDO GONZAGA ZOROASTRO DE LUCENA
Ministério do Exército

LUCIANO OLIVA PATRÍCIO - Suplente
Ministério da Educação e do Desporto

GUSTAVO KRAUSE
Ministério do Meio Ambiente, Recursos Hídricos e da Amazônia Legal

BARJAS NEGRI - Suplente
Ministério da Saúde

ANEXO (identificação da Entidade) CERTIFICADO DE ORIGINALIDADE Certifico que o veículo cujas características são abaixo descritas, tendo sido examinado, possui mais de 30 anos de fabricação; é mantido como objeto de coleção; ostenta valor histórico por suas características originais; mantém pleno funcionamento os equipamentos de segurança de sua fabricação, estando apto a ser licenciado como Veículo Antigo, pelo que se expede o presente Certificado de Originalidade.

Veículo: marca, tipo, modelo, ano de fabricação, placa atual (nome da cidade, sigla do Estado, data)

assinatura do responsável pela Certificação (nome por Extenso)

(qualificação junto à entidade) (endereço e telefone da entidade)

Portaria nº 3 - de 8 de Junho de 1998 - DENATRAN

Artigo 1º - Fica a Federação Brasileira de Veículos Antigos, autorizada a emitir os certificados de originalidade. 1º - Os clubes e entidades antigomobilista poderão emitir os certificados de originalidade, desde que autorizados pela Federação Brasileira de Veículos Antigos. 2º - As instituições de que trata o parágrafo anterior devem possuir caráter de pessoa jurídica, sem fins lucrativos, instituída para a promoção da conservação de veículos antigos e para divulgação de atividades cultural de comprovada atuação neste setor.

Artigo 2º - Os certificados de originalidade de veículos de coleção farão parte integrante da documentação de regularização aos DETRANS, que emitirão o CRV - Certificado de Registro de Veículo, caracterizando a nova modalidade do veículo com a expressão: "Veículo de Coleção", e as placas de identificação de acordo com o art. 4º da Resolução nº 56 - CONTRAN de 21 de Maio de 1998.

Único - As placas atuais obedecerão ao dispositivo no art. 1º da Resolução nº 45 CONTRAN de 21 de Maio de 1998.

Artigo 3º - A Federação Brasileira de Automóveis Antigos enviará anualmente ao DENATRAN o controle de emissão dos Certificados de originalidade.

Artigo 4º - Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

JOSE ROBERTO DE SOUZA DIAS - Diretor

Portaria nº 28 - de 26 de Novembro de 1998 - DENATRAN

Art 1º - Revogar os parágrafos do Art. 1º da Portaria nº 03 - DENATRAN, de 08 de junho de 1998.

Art 2º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

GIDEL DANTAS QUEIROZ

Resolução nº 127, de 06 de agosto de 2001. Altera o inciso I do artigo 1º da Resolução no 56, de 21 de maio de 1998 - CONTRAN, e substitui o seu anexo.

O CONSELHO NACIONAL DE TRÂNSITO-CONTRAN, usando da competência que lhe confere o art. 12, inciso I, da Lei no 9.503, de 23 de setembro de 1997, que institui o Código de Trânsito Brasileiro - CTB, e conforme Decreto no 2.327, de 23 de setembro de 1997, que dispõe sobre a coordenação do Sistema Nacional de Trânsito, resolve:

Art. 1º O inciso I do artigo 1º da Resolução no 56, de 21 de maio de 1998 - CONTRAN, passa a vigorar com a seguinte redação: Art. 1º I. ter sido fabricado há mais de trinta anos.

Art. 2º O Certificado de Originalidade de que trata o § 3º do art. 1º da Resolução no 56, de 21 de maio de 1998 - CONTRAN, será expedido conforme modelo constante do anexo desta Resolução

Art. 3º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

JOSÉ GREGORI

Ministério da Justiça - Titular

CARLOS ALBERTO F. DOS SANTOS

Ministério do Meio Ambiente - Representante

LUCIANO OLIVA PATRÍCIO

Ministério da Educação - Suplente

JOSÉ AUGUSTO VARANDA

Ministério da Defesa - Suplente

CARLOS AMÉRICO PACHECO

Ministério da Ciência e Tecnologia - Suplente

OTAVIO AZEVEDO MERCADANTE

Ministério da Saúde - Representante

RAIMUNDO DANTAS DOS SANTOS

Ministério dos Transportes - Representante

Informações retiradas do *site* da Federação brasileira de veículos antigos.

Disponível em

<http://www.fbva.com.br/index.php?option=com_content&task=view&id=111&Itemid=49>. Acesso em 12 de abril de 2014.

ANEXO VIII

Texto Ser velho ou ser idoso

Texto cedido por uma mulher de 74 anos, ao justificar preferir ser chamada de “idosa” do que de “velha”.

SER IDOSO E SER VELHO

- IDOSO é quem tem muita idade; velho é quem perdeu a jovialidade.
- A idade causa a degeneração das células; a velhice a degeneração do espírito.
- Você é idoso quando se pergunta se vale a pena; você é velho, quando, sem pensar responde que não.
- Você é idoso quando sonha; você é velho quando apenas dorme.
- Você é idoso quando ainda aprende; você é velho quando já ensina.
- Você é idoso quando se exercita; você é velho quando apenas descansa.
- Você é idoso quando ainda sente amor; você é velho quando só sente ciúmes.
- Você é idoso quando o dia de hoje é o primeiro do resto de sua vida; você é velho quando todos os dias parecem os últimos de uma longa jornada.
- Você é idoso quando seu calendário tem amanhã; você é velho quando ele só tem ontem.
- O idoso se renova a cada dia que começa; o velho se acha a cada noite que termina
- Enquanto o idoso tem seus olhos postos no horizonte, de onde o sol desponta e ilumina a esperança, o velho tem sua miopia voltada para as sombras do passado.
- O idoso tem planos, o velho tem saudades.
- O idoso curte o que lhe resta de vida, o velho sofre pelo que o aproxima da morte.
- O idoso leva uma vida ativa, plena de projetos e plena de esperança; para ele o tempo passa rápido, mas a velhice nunca chega; para o velho, suas horas se arrastam, destituídas de sentido.
- As rugas do idoso são bonitas, porque foram marcadas pelo sorriso; as rugas do velho são feias porque foram vincadas pela amargura.

Em suma , idoso e velho podem ter a mesma idade no cartório mas têm idades diferentes no coração. Que você, idoso, viva uma vida longa, mas nunca fique velho! E você, velho, aprenda a ser idoso!...

ANEXO IX

Exemplos de usuários projetando a resolução para seus próprios problemas

1) Menina, vítima de câncer, cria mochila para facilitar tratamento da doença em crianças



Foto: Reprodução / Gofounde.com

“Uma estudante norte-americana, de apenas 11 anos, que sofre de câncer, criou um equipamento médico que pode tornar o tratamento da doença mais fácil para as crianças. Moradora de Naugatuck, em Connecticut (EUA), Kylie Simonds elaborou uma mochila capaz de carregar todos os tubos e aparelhos para tornar a quimioterapia menos dolorosa para os pequenos e também facilitar o cotidiano deles. Através de uma página para arrecadação de fundos na *internet*, ela está juntando dinheiro para elaborar ainda mais a sua ideia, que já foi patenteada. As informações são do jornal The New York Daily News. [...] ‘Eu sempre tropeçava no tubos. Era difícil andar por aí e eu sempre tinha que ter alguém para empurrar o equipamento para mim. Principalmente, porque eu estava fraca, quando eu estava em tratamento de quimioterapia’, lembra a menina, cuja solução para o problema foi elaborar a um equipamento próprio. Seu protótipo é uma mochila rosa, da personagem *Hello Kitty*, que carrega um sistema ligado à bateria capaz de regular a dosagem de quimioterapia recebida pela paciente. Há também uma suporte para proteger os remédios.[...] A mochila levou para casa quatro prêmios, incluindo o Prêmio de Patentes, que cobriu os custos de registro de sua invenção.[...]”

Informações retiradas do *site* Jornal extra *online* (onde pode ser encontrado o texto na íntegra e a imagem original). 08/08/14 05:00. Disponível em <<http://extra.globo.com/noticias/mundo/vitima-de-cancer-menina-cria-mochila-para-facilitar-tratamento-da-doenca-em-criancas-13527834.html>>. Acesso em 12 de agosto de 2014.

2) Mãe cria suporte para filho portador de paralisia cerebral



Uma mãe criou para seu filho com paralisia cerebral (que se locomove através de cadeira de rodas) um suporte, que quando ligado a ela, faz com que seu filho fique de pé. E assim, mãe e filho dão passos juntos (como na imagem acima).

A invenção desta mãe - com o apoio de uma empresa irlandesa - transformou esta alternativa em realidade para diversas crianças deficientes. (Fonte: <http://www.administradores.com.br>).

Informações retiradas o *site* Deficiente - o blog da inclusão e cidadania (onde pode ser encontrado o texto na íntegra e a imagem original). Crianças com Deficiência • Deficiência Física. Mãe inventa aparelho que ajuda filho a andar pela primeira vez. 31 de março de 2014. Vera Garcia. Disponível em <<http://www.deficienteciente.com.br/2014/03/mae-inventa-aparelho-que-ajuda-filho-a-andar-pela-primeira-vez.html>> Acesso em 05 de julho de 2015.