

Relações Públicas no âmbito dos Residenciais para Idosos: uma abordagem de públicos específica na gestão dos relacionamentos¹

Cíntia Liesenberg²

Pontifícia Universidade Católica de Campinas, SP e Universidade de São Paulo, São Paulo, SP

RESUMO

O trabalho aborda a questão do envelhecimento populacional, como movimento contemporâneo em ascensão, incluindo a realidade dos Residenciais para Idosos a ele relacionada. Consideram-se estes como aspectos relevantes de nossos tempos, que implicam a atividade profissional de Relações Públicas. Nesses termos, diante das características do segmento e das lógicas institucionais que se sobrepõem em sua atuação, propõe-se uma tipologia de públicos específica, que contribua para aprimoramento da gestão dos relacionamentos e minimização de conflitos que aí se apresentam e para a melhor qualidade de vida dos sujeitos que vivem, trabalham e interagem nesses residenciais.

PALAVRAS-CHAVE: Relações Públicas; Tipologia de Públicos; Comunicação Organizacional; Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPIs); Envelhecimento Populacional.

Introdução

O envelhecimento populacional é uma questão pública de monta que vem se acentuando nas últimas décadas, em nível mundial. Para o Brasil a curva de ascendência se encontra ainda mais intensa, o que pede grande atenção dos poderes públicos e sociedade, diante da reconfiguração demográfica e social que a situação apresenta e das demandas que impõem (ILC, 2015).

Para um país de desigualdades tão acentuadas como o nosso, o cenário pede mobilização emergencial e torna-se preocupante diante de uma realidade de desmonte tanto de direitos, como do aparelhamento do estado nas mais diversas áreas que envolvem o social e o atendimento populacional integrado.

¹ Trabalho apresentado no GP Relações Públicas e Comunicação Organizacional, XX Encontro dos Grupos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do 43º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Docente da Faculdade de Relações Públicas e Centro de Linguagem e Comunicação da PUC-Campinas e Doutora em Ciências da Comunicação pela ECA-USP, e-mails: cintialie@puc-campinas.edu.br e acintialie@gmail.com.

É diante dessa realidade que nos deparamos com aspecto específico relacionado ao envelhecimento, que é a questão das moradias para os idosos, que pressupõem cuidado e atendimento específicos e dos públicos a ela relacionados.

Diante da reconfiguração familiar por que passa a humanidade, que tem se tornado um espaço com número menor de integrantes em torno de um eixo nuclear principal e diante do papel feminino também em transição, ocupando novas posições no mercado de trabalho, a situação de moradia dos idosos que dependem de maiores cuidados para si é fator de extrema relevância quando se busca fazer frente aos desafios que aí se apresentam, uma vez que o lugar tradicional do cuidado – atrelado ao universo do papel feminino e às famílias numerosas que dividiam as tarefas do apoio ao seus velhos encontra-se em mudança, unindo-se ao cenário que amplia o número de pessoas longevas (ILC, 2015; MIZAN, 2019).

O contexto da pandemia joga ainda mais luz à urgência da questão, uma vez que atinge pontos cruciais da vulnerabilidade humana e toca na ferida do descuido com que a velhice vem sendo tratada ou acolhida em nossa sociedade. É ele, no entanto, que obriga a sociedade a se voltar para a questão dos lares de idosos, ratificando a importância de sua abordagem adequada como organização, caracterizada por aspectos que solicitam extremo rigor, pelo cuidado com a vida e o ser humano inerente a sua atividade, e ao mesmo tempo e justamente por isso, permitindo uma apreensão mais humanizada desses relacionamentos, por se tratar de organização que abriga em si o espaço de residencial, que embora coletivo, deva apresentar a característica de um lar para seus moradores.

Nessa perspectiva, faz-se relevante pensar nas contribuições que a área de Relações Públicas pode conferir para a melhoria da comunicação e qualidade dos relacionamentos nessas instituições que abrigam idosos, como ponto crucial para a dignidade humana na velhice, que tende cada vez mais a depender dessas ou outras formas de habitação coletiva (MIZAN, 2019, p.48).

É nesse ponto que vemos implicada a área de Relações Públicas, sendo chamada a partir mesmo da responsabilidade social da profissão, diante dos desafios sociais que se impõem a cada novo tempo, a começar pela própria compreensão do universo dos públicos implicados por esses residenciais, para que ao ser identificados possam ser melhor envolvidos diante das demandas por uma melhor gestão dessas organizações e da equalização dos diferentes interesses que se apresentem na relação desta com os mesmos.

Sendo assim, esse artigo se detém a um olhar específico, visando a apresentação de uma tipologia na abordagem dos públicos que contribua para identificação dos grupos ligados de maneira mais ou menos direta a esses residenciais, permitindo envolvimento de todos quando se busca um trabalho de maior qualidade e cuidado nesse terreno, como a realidade requer.

Ainda que muito já tenha se falado sobre classificação de públicos, devido às especificidades de determinado setor, torna-se relevante que ajustes ou novos olhares sejam feitos de maneira a propiciar uma melhor compreensão do universo de relacionamentos do segmento, levando-se em consideração características específicas que ali se apresentem, facilitando sua abordagem, tanto do ponto de vista de estudos sobre os mesmos como de ações de intervenção direta em seus aspectos estratégico, tático e operacionais, como nos inspira conceitualmente o trabalho de Peruzzo (2007) sobre a apresentação de uma tipologia de públicos voltada para o estudo de organizações do terceiro setor.

O interesse e observação da pertinência de uma abordagem específica de públicos voltada para o segmento dos residenciais para idosos surge também do contato com leituras para maior compreensão da temática do envelhecimento em nossos dias - a exemplo dos textos de Debert (2012), Giacomini (2016) e Camarano (2016) – e se ratifica durante o estudo e análise do material de arquivo do *corpus* para a pesquisa de doutorado (LIESENBERG, 2019).

Essa tratou das representações e discursos em torno da velhice e do envelhecimento em circulação nas mídias, levando ao encontro de vasto material que permitiu a observação da possibilidade de outros enfoques, ou recortes transversais para além dos objetivos que orientaram a tese, a exemplo do que se apresenta aqui.

Soma-se a isso, a criação da Frente Nacional para Fortalecimento das ILPIs, movimento que nasce da necessidade imposta pela pandemia, de um olhar mais efetivo para o fazer cotidiano dessas organizações. Tal frente disponibiliza em seu site uma variada gama de documentos, como relatórios e guias, além de promover *lives* diversas para discussão da temática do cuidado nesses residenciais, o que possibilita a complementação do levantamento de dados, e a apresentação de uma tipologia sustentada pela riqueza do material empírico que nos apresenta.

Salienta-se que, a respeito dos documentos elaborados pela Frente para Fortalecimento das ILPIs, não se coloca em análise o conteúdo ou discursos em circulação

sobre o material apresentado, para o quê seria necessária uma outra abordagem e recorrência a outras fontes e embasamentos de outros campos que não cabem para esse artigo, mas apenas sua utilização como material de consulta que permite visualizar os públicos que interagem no cenário dessas organizações.

Dessa forma, o artigo segue com um aprofundamento um pouco maior sobre a questão do envelhecimento populacional em termos demográficos, em um segundo momento passa por enfoques associados ao âmbito dos residenciais para idosos cuja nomeação também como Instituições de Longa Permanência demonstra a duplicidade de seu *locus* como organização – entre o lar e a instituição - e finaliza com a defesa e apresentação de tipologia de públicos encontrada a partir dos estudos e materiais consultados, de onde conclui para a relevância de sua aplicação para um tratamento mais adequado e digno para nossos velhos, seus familiares e profissionais envolvidos em seus cuidados.

O envelhecimento populacional e a relevância da temática

Ao abordar o tema da velhice é importante considerar o enfoque demográfico uma vez que esse contribui para demonstrar a abrangência e a relevância social que a questão adquire em termos globais, como também nacionalmente. Em nosso país, são consideradas como idosas as pessoas com 60 anos ou mais, como estabelecem a Política Nacional do Idoso (Lei 8.842, de 4 de janeiro de 1994) e do Estatuto do Idoso (Lei 10.741, de 1º de outubro de 2003).

Para a Organização Mundial da Saúde (OMS), atrela-se ao critério etário a condição de desenvolvimento regional: em países em desenvolvimento são consideradas como idosos os habitantes com 60 anos ou mais e para países desenvolvidos, aquelas com 65 anos ou mais. (ILC, 2015)³. Ainda assim, tais limites são um construto de passível alteração, como exemplo do parecer da Sociedade Italiana de Geriatria e Gerontologia que eleva, em seu país, a faixa para 75 anos.

Conforme dados apresentados na pesquisa de doutorado (LIESENBERG, 2019), de acordo com o Fundo de Populações das Nações Unidas, para 2050, estima-se que o número de pessoas acima de 60 anos chegue a 2 bilhões de indivíduos, o que corresponde a cerca de 21 ou 22% da população mundial, e o dobro do registrado em 2011, quando se contavam cerca de 810 milhões de pessoas (SDH, 2012; ILC, 2015).

³ Sociedade Italiana de Geriatria e Gerontologia (2018). Disponível em <<https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2018/12/04/italia-muda-conceito-de-idoso-para-75-anos.ghtml>>.

Há países, em que a projeção aumenta para 30% da população. Incluem-se aí estados desenvolvidos, mas também outros: “a maior parte da América Latina e grandes partes da Ásia, inclusive a China” (ILC, 2015 p. 14). Esse padrão se reproduz também no Brasil, onde a tendência de envelhecimento da população se acentua: em 2011 as pessoas com 60 anos ou mais somavam 23,5 milhões de habitantes, mais que o dobro do registrado em 1991, quando se contabilizavam 10,7 milhões de pessoas. (SIMÕES, 2016).

Além disso, o número de pessoas mais velhas cresce proporcionalmente mais rápido que em outros grupos (ILC, 2015, p.15). Segundo projeções do IBGE, estima-se que a população acima de 80 anos ultrapasse 19 milhões de pessoas, em 2060 no país, contra cerca de 3,5 milhões de indivíduos nessa faixa, em 2016, (LISBOA, 2016). Espera-se que o número de centenários também aumente: “de cerca de 300.000 em todo o mundo em 2011 para 3,2 milhões até 2050” (ILC, 2015, p.15).

As mudanças na pirâmide etária brasileira decorrem, como em outros países, da redução dos índices de mortalidade combinada à alta taxa de natalidade nas duas décadas após a Segunda Guerra Mundial (*baby boom*), como também, da redução dos índices de natalidade e fecundidade, e da redução dos índices de mortalidade infantil (ILC, 2015; SIMÕES, 2016).

Nesse contexto, embora aumente a expectativa de vida, a expectativa de vida saudável aumenta de forma mais lenta (ILC, 2015, p.16). Tal cenário de alterações na redistribuição das proporções etárias, com aumento do número de pessoas longevas, mas em diferentes condições, torna relevante que se adote um olhar para a sociedade que considere essas questões e a heterogeneidade de vivências nesse terreno, principalmente em uma sociedade desigual e com problemas estruturais que dificultam a implantação e ampliação de políticas já existentes. (SIMÕES, 2016; FALEIROS, 2016; GIACOMIN, 2016;).

Entre as sérias questões implicadas no tratamento da velhice e do envelhecimento encontra-se a atribuição de preconceitos e estereótipos às pessoas de mais idade. Esses têm levado à discriminação e abusos imputados a essa parcela da população, o que se sobrepõe à ideia de uma convivência harmoniosa entre sujeitos de diferentes gerações, inclusive influenciado a visão de agentes públicos sobre essa parcela da população e destinação de recursos a serviços que deveriam atendê-la (MAIO, 2016).

Em uma sociedade que tem na juventude um valor a ser buscado e mantido, independentemente da faixa etária (DEBERT, 2012, p.21), a noção de que os idosos

tenham se tornado um peso para a sociedade e concorrentes com segmentos mais jovens contribui como reforço aos preconceitos que precisam ser enfrentados para que se possa atuar de forma digna junto a essa população.

Esse aspecto se projeta também para o universo dos residenciais de idosos, tanto no que tange a uma visão preconcebida e preconceituosa acerca dessas organizações, como também, por vezes, no tratamento e serviços por ela dispensados, o que reforça a necessidade de uma abordagem e tratamento mais específico visando o estabelecimento de relações mais humanizadas e condizentes com a natureza do segmento, que mescla em um mesmo ambiente características de um espaço familiar, mas também, de uma instituição formal, prestadora de serviços.

Residenciais para idosos como instituições de longa permanência e a necessidade de aprimoramento da gestão dos relacionamentos existentes

Para abordagem dos residenciais de idosos no país, torna-se importante tratar do envelhecimento considerando-o, cada vez mais, como questão de ordem também pública, não apenas restrita à vida privada das famílias, de maneira que se amplie a visão sobre as esferas do cuidado em torno dos idosos e das organizações que o possibilitem, uma vez que, ainda hoje, atrela-se à família esse papel.

Trata-se de questão cultural reproduzida nas normas jurídicas e sociais (MAIO, 2016, p. 11), reforçando uma visão negativa dos residenciais para idosos, como espaços destinados àqueles que não têm uma família que possa lhes acolher. E, embora a legislação atual esteja assentada sobre o paradigma do envelhecimento ativo, que preconiza a participação dos idosos na sociedade, a educação continuada e o fortalecimento de vínculos sociais, tal política, na prática, ainda está mais voltada para o atendimento asilar, como se preconizava nos moldes de uma política de cunho assistencial e filantrópico.

A visão do idoso que reside em uma instituição, passa a ser tomada de maneira segregacionista e distante da lei que assegura formalmente a esse segmento populacional, “todos os direitos da cidadania, garantindo sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade, bem-estar e o direito à vida (POLÍTICA NACIONAL DO IDOSO, 1994).

Por outro lado, nossos dias trazem também novas condições para o sujeito que envelhece e para a velhice que se torna mais ativa, clama por novos espaços e voz na sociedade (DEBERT, 2012). Essa nova configuração distancia-se de uma modelo

tradicional da velhice como período de fragilidade e dependência, e precisa ser pensada de forma mais abrangente e que se projete nas Instituições e residenciais de idosos como espaço de acolhimento e moradia.

O exposto pede um outro olhar e novas visibilidades que valorizem o sujeito presente, a vida que existe ali, como também suas relações sociais e afetivas. O que se reivindica então é uma tomada menos preconceituosa diante da condição humana do envelhecimento, nas suas diversas formas de expressão. Um olhar que valide as experiências e as demandas do sujeito de maneira a permitir uma atenção mais singular em toda a cadeia de relações que o abarcam e formas de presença no mundo.

A isso se impõe uma visada mais interessada e menos pulverizada de toda a rede de relações de uma instituição ou residencial que se coloque como organização voltada para a prestação de serviços para idosos, o que pede também um olhar de mesmo calibre para os relacionamentos mais nevrálgicos que se estabelecem, como também a identificação de outros que atuam como suporte, permitindo um leque de relações em rede, atuando na mesma direção, na busca pelo atendimento integral dos sujeitos que são implicados em toda a cadeia de ações dessa organização, pois, ao pensar no espaço de um residencial para idosos ou uma Instituição de Longa Permanência para Idosos (ILPIs) - como também são nomeados esses lares em sua forma legal e por profissionais e estudiosos da área - “não se pode deixar de levar em consideração que este local, para a maioria dos idosos, não é apenas um lugar de passagem, mas sua morada final (MIZAN, 2019, 43).

Como afirma a autora,

A moradia constitui um aspecto importante na vida do ser humano [...] é habitar, ocupar o ambiente e o espaço, é estar em relação com tudo aquilo que o cerca. Como e onde se mora são elementos determinantes para a produção de aspectos subjetivos, permeados de emoções positivas ou negativas que influenciam no bem-estar e na saúde dos que habitam um determinado espaço (MIZAN, 2019, p.44).

Por outro lado, “Surpreende, nos asilos, a quantidade de conflitos, brigas e desentendimentos entre os residentes e deles com o pessoal técnico e administrativo” (DEBERT, 2012, p. 100). Nos deparamos então com um ambiente complexo, em que regras e recursos que regem uma lógica proveniente da vida privada, anterior e relativa ao ambiente doméstico dos idosos se mescla a outra lógica, coletiva, imbricada na lógica

doméstica de sujeitos de outras origens, como também à lógica do residencial como espaço de trabalho e instituição de cuidado coletivo.

Tal realidade pede gerenciamento das desavenças e instauração de mecanismos de comunicação, diálogo e entendimento, uma vez que tais lógicas estão diretamente relacionadas à qualidade de vida dos sujeitos nesses residenciais e abrangem “dimensões materiais e culturais, bem como as funções de recurso cognitivo, oferecendo categorias de produção de sentido para interpretar o mundo” (HJARVARD, 2014, 36), como também apreendê-lo, oferecendo bases para se situar nele.

Como afirma Mizan, uma ILPI “não tem apenas o papel de cuidar das doenças na velhice, mas também o de proporcionar um ambiente adequado e acolhedor” (MIZAN, 2019, p.56). Mais ainda, pede também que a organização atue de forma a contribuir com maior participação dos idosos em âmbito social e comunitário, dentro das possibilidades de cada sujeito.

Nesse contexto, visando a qualificação dos relacionamentos existentes, a melhoria do clima interno e a melhoria da qualidade de vida nesses residenciais torna-se pertinente a apresentação de uma tipologia que se apoia na observação das diferentes lógicas que se verificam de forma sobreposta ou interligada nesses residenciais, a partir dos diferentes públicos que interagem em seu universo.

A proposta de uma tipologia específica para compreensão da relação com os públicos no universo dos residenciais para idosos

Ao abordarmos a questão dos públicos e das classificações para abarcá-los, Peruzzo nos lembra que, de forma geral, essas têm se mostrado suficientes para caracterizar e orientar os relacionamentos de grande parte de atores sociais ligados ao setor público e privado relativo às empresas ou fundações, uma vez que “as premissas das Relações Públicas ao enfatizarem a necessidade da identificação dos públicos como aspecto básico para o relacionamento institucional, acabam permitindo a percepção das diferenças e a consequente adequação das ações” (PERUZZO, 2007).

Ainda assim, a autora abre espaço para pensar em casos em que novos elementos levem à necessidade de revisão estrutural dessas classificações, quando determinados aspectos específicos de algum segmento impliquem dimensões que lhe são essenciais, como o que a autora apresenta em termos da questão dos públicos no nível dos

movimentos e organizações sociais sem fins lucrativos de base popular, ao requerer para os mesmos um tratamento diferenciado.

Para ela, dadas as especificidades do segmento, que atua visando transformações sociais, os fundamentos tracionais relativos a públicos, não podem ser transferidos no âmbito das organizações do terceiro-setor (que são seu objeto de estudo) principalmente naquelas de base popular-mobilizatória, que solicita uma “recriação teórica e consequente respeito às diferenças de concepção política e de prática metodológica (nova práxis) das organizações civis emancipatórias” em função do “processo de mudança social e formação de uma cultura política transformadora que vem sendo construído” pelas mesmas há décadas, em nosso país (PERUZZO, 2007).

Dessa forma, complementa, é preciso diferenciar a comunicação institucional (das organizações para seus públicos e a sociedade) e a comunicação mobilizadora que se entrelaça às atividades concretas de promoção da cidadania” (id.), relacionadas à essência dessas organizações, e propõe, para tanto, a abordagem dos públicos nesse contexto, por meio das categorias: beneficiários, colaboradores (quadro funcional), órgãos públicos, parceiros (reais e potenciais), mídia, aliados e opositores.

Da mesma forma como a autora defende a necessidade de uma abordagem diferencial dos públicos no âmbito das organizações e iniciativas voltadas para a mobilização popular, que vá além daquelas utilizadas na comunicação institucional ou mercadológica de maneira tradicional na área⁴, podemos pensar no campo dos residenciais para idosos, no sentido que estes também carregam em si características muito particulares concernentes ao seu *locus* como organização.

Ou seja, estes dispõem-se como tipo de organização que mescla em um mesmo espaço finalidade residencial e laboral ou de prestação de serviço, o que justapõe num mesmo ambiente lógicas distintas, que orientam suas relações (HJARVARD, 2014). Nesse contexto, França nos auxilia a pensar na abordagem dos públicos, quando, ao tratar sobre diversas formas de relacionamento, afirma que:

“No exercício das relações públicas, em que a reciprocidade é a lei, os relacionamentos enquadram-se no campo das relações sociais, pois, acontecem entre

⁴ A autora lembra dessas classificações, mencionando as categorias e suas subdivisões em: “em interno, misto e externo - de uso corrente na bibliografia -, em “públicos de decisão, consulta, comportamento e opinião” (MATRAT, apud SIMÕES, 1995, p.132), e a que se baseia em “públicos essenciais, não-essenciais e público de redes de interferência” (FRANÇA, 2004, p.105- 113)”, reforçando que essas “não dão conta da questão de público no âmbito do terceiro setor. Novas categorias de públicos emergem da práxis popular (PERUZZO, 2007).

organizações estabelecidas e legitimadas pela sociedade. Mas o termo que determina a existência da relação são os públicos com os quais as organizações convivem ou desenvolvem relações de cooperação e de negócios, visando principalmente ao longo prazo. Segue-se desse raciocínio que, na análise da interdependência, organização públicos ou públicos-organizações, devem existir critérios que determinem o tipo da relação” (FRANÇA, 2009, 215).

Pelo que expõe França, podemos considerar que a observação de um segmento que intercala lógicas institucionais distintas pode ser a base ou critério que sustente o tipo de relação. Dessa forma, propõe-se aqui uma tipologia de públicos que considera as especificidades dessas lógicas a partir das instituições de origem, como também, a frequência de interações. Para tanto, a metodologia que embasa sua formulação sustenta-se inicialmente na relação entre o conceito de Lógicas Institucionais, como apresentado por Stig Hjarvard (2014), e ao seu cruzamento com a teoria de públicos, apoiando-se em Fábio França (2009). O primeiro, ao defender a visão de que as lógicas institucionais formam um conjunto de regras e recursos materiais e simbólicos que ordenam os comportamentos implicados sob um determinado domínio social. (HJARVARD, 2014).

Tal perspectiva considera ainda “a forma como atores individuais e organizacionais podem tanto influenciar quanto ser influenciados por um conjunto historicamente contingente de lógicas institucionais” que se interpenetram, tomando como pressuposto de que “a sociedade consiste de uma série de instituições cada uma delas com uma história, em parte independente, e que foram parcialmente codesenvolvidas pela interação umas com as outras” (HJARVARD, 2014, p. 32-33).

O exposto e a afirmação de que tal visada pede enfatizar dois níveis distintos e também sua dependência mútua, ao tratar das “possibilidades para a ação no nível micro e a estrutura interinstitucional no nível macro da sociedade” (id.), permitem a relação do conceito de lógicas institucionais e a teoria de públicos, naquilo que tange à preocupação com os relacionamentos institucionais ou corporativos em sua amplitude, tanto no âmbito daqueles desenvolvidos no interior das organizações, como também na relação destas com o seu meio.

Tais relacionamentos, no entanto, podem operar de forma a representar cordialidade entre as partes ou atuando como elemento detrator (FRANÇA, 2009, p. 217), o que se torna aspecto de extrema relevância a ser trabalhado visando a qualidade de vida

dos sujeitos que convivem e atuam em ILPIs, considerando a natureza dessas organizações.

Assim, ao buscar-se relacionamentos mais satisfatórios e interações mais eficazes, no sentido de contribuir para atividade fim e diretrizes de uma organização, faz-se necessária a identificação e seleção, no universo dos públicos, daqueles que irão ou poderão compor a cadeia dos relacionamentos dessa organização (FRANÇA, 2009, 237).

A partir desse aporte conceitual, a metodologia consistiu na busca pelo levantamento e identificação de públicos implicados pelo universo das ILPIs, tomando por base parte do *corpus* da pesquisa de doutorado, em que se visualiza, de maneira transversal aos objetivos daquele trabalho, a questão dos residenciais para idosos, e inclui também o levantamento a partir de documentos elaborados pela Frente Nacional de Fortalecimento a ILPIs.

O primeiro caso parte de pesquisa exploratória em páginas específicas localizadas na plataforma do Facebook⁵. Essa levantou, no período entre 05 de novembro de 2016 a 04 de janeiro de 2017, 634 publicações sobre o tema do envelhecimento, categorizadas em 15 tipologias, considerando formato, linguagem e temática. O *corpus* final foi composto por 54 matérias jornalísticas do gênero perfil, após período de complementação de busca entre 02 de fevereiro e 03 de outubro de 2018, e considerando apenas matérias publicadas na página do Portal do Envelhecimento, em função de sua posição de referência e destaque na área.

Dessas 54 publicações, sete trazem perfis de idosos de pessoas residentes em Instituições para idosos ou que abarcam de alguma forma causas ligadas a eles. Apesar do número restrito, permite-se daí identificar públicos e fazer inferências sobre a importância dos relacionamentos presentes no contexto dessas organizações, como questão que implica a qualidade de vida e o clima organizacional desses locais.

No contexto da pandemia, esses residenciais ganham maior visibilidade como questão pública, implicando coordenadas de vida para os sujeitos e toda uma gama de seus relacionamentos, oriundos de instituições e espaços de lógicas variadas. Dessa forma, para ampliação das bases do estudo, focando agora na temática em questão, buscou-se levantamento em outros referenciais que permitissem ampliar a visualização

⁵ Sendo elas: *Velhices*, *Portal do Envelhecimento e Geriatria e Gerontologia e ILC-Brasil*, escolhidas, além do conteúdo, pelo número de seguidores e/ou pelo lugar de referência ocupado pela organização que lhe dá origem, conforme o caso.

dos públicos de relacionamento dessas instituições, momento em que desponta também o movimento da Frente Nacional para Fortalecimento das ILPIs, que nos apresenta diversos materiais para análise, direcionados para atores sociais específicos, disponibilizadas em seu site, e que permite assim, uma análise dos públicos que interagem com essas instituições de maneira mais ampla, fornecendo mais bases para pensar sobre a qualidade das relações que se estabelecem nesse meio e na necessária gestão da comunicação e dos relacionamentos cotidianos.

Para esse estudo foram consideradas as produções, que somam 8 cartilhas, com temáticas diversas⁶ e 5 documentos entre relatórios e outros materiais⁷.

Vale mencionar que, somaram-se a esses aportes leituras e discussões acompanhadas durante o período de estudos voltados para o desenvolvimento da tese (entre 2015 a 2019), além da convivência em residenciais do gênero, por cerca de sete anos, no período entre 2012 e 2019. Tais leituras e experiências, ainda que não tenham sido realizadas visando os objetivos de identificação dos públicos nesse segmento, permitiram a complementação dos achados.

Pelo percurso exposto, que considerou o conceito de lógicas institucionais, a teoria de públicos e a análise dos materiais mencionados para identificação tanto de públicos, como lógicas distintas que orientam os grupos, complementada por vivências pessoais chegou-se à proposta de classificação de públicos, apresentada a seguir, considerando ainda o critério de tempo de interação, adaptado da menção por França (2009, p.216):

Figura 1: Quadro de Tipologia de Públicos por Lógicas Institucionais

Tipologia proposta	Públicos abarcados
Públicos oriundos de relações de lógica predominantemente domésticas e interação constante	<ul style="list-style-type: none"> - Moradores dos residenciais; - Hóspedes do serviço, que embora não moradores, frequentem a instituição e utilizem seus serviços diariamente apenas como centro dia; - Familiares cuidadores (responsáveis por esses moradores ou hóspedes diários, diante da ILPI);
Públicos oriundos de relações de lógica predominantemente	<ul style="list-style-type: none"> - Hóspedes ocasionais (que utilizem os serviços por período determinado e/ou esporádico) - Familiares/ amigos e visitantes ocasionais

⁶ Cartilhas: Cuidando de quem cuida, Manejo Clínico, Manejo de visitas, Comunicação: o papel de familiares e amigos, Cuidados Fisioterapêuticos, Orientações e Cuidados de higiene, Orientações de Saúde Bucal, Estimulação cognitiva, Abordagem da equipe multiprofissional

⁷ Relatório técnico, Relatório Consolidado da Região Norte, Boas Práticas: estratégias de protocolos, Manifestação em matéria de ordem pública nacional e Plano de contingência.

doméstica e interação esporádica	
Públicos oriundos de relações de lógica predominantemente laboral – por relação contratual de prestação de serviço ou vínculo empregatício e interação constante:	<ul style="list-style-type: none"> - Equipe multiprofissional/ profissionais contratados pela instituição – cuidadores, técnicos de enfermagem, enfermeiros, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, médicos responsáveis e outros profissionais da área médica; - Profissionais da área administrativa - Profissionais da área de limpeza e cozinha.
Públicos com relações de lógica mista laboral e doméstica – por relação contratual de prestação de serviço ou vínculo empregatício e interação constante ou esporádica	<ul style="list-style-type: none"> - Cuidadores e outros profissionais de atendimento contratados pelos familiares
Públicos de rede de assistência de saúde e/ou apoio comunitário e interação esporádica ou em períodos determinados	<ul style="list-style-type: none"> - Serviços públicos da área de saúde como profissionais de postos de saúde e centro dia e farmácias de alto-custo; - Prestadores de serviço de transporte especializado ou adaptado; - Cuidadores de idosos eventuais e outros profissionais de saúde potenciais prestadores de serviços. - Rede de serviços /lojas da comunidade, como farmácias da região e lojas de produtos especializados; Médicos e Geriatras da comunidade; - Prestadores de serviço na área cultural (música/teatro/dança/entre outros).
Públicos com relação de lógica institucional de prestação de serviços públicos municipais/ vigilância e legislativos e interação esporádica	<ul style="list-style-type: none"> - Órgãos públicos da administração municipal; - Vigilância sanitária.
Públicos com relação de lógicas institucionais congêneres e interação esporádica ou por períodos determinados	<ul style="list-style-type: none"> - Outras instituições de longa permanência públicas ou privadas.
Públicos com relação de lógicas institucionais de ensino, pesquisa e inovação e interação esporádica ou em períodos determinados	<ul style="list-style-type: none"> - Universidades e Centros de pesquisa e treinamento profissional; - Potenciais parceiros para ações contínuas.
Públicos com relação de lógicas institucionais de mídia	<ul style="list-style-type: none"> - Veículos de imprensa locais; - <i>Influencers</i> e produtores de conteúdo para redes sociais relacionados à temática do envelhecimento.

A tipologia apresentada visa assim fazer luz à complexidade dos relacionamentos que se estabelecem a partir de uma ILPI e da necessidade de compreensão das lógicas que se sobrepõem no seu dia-a-dia, visando contribuir para o debate em torno da relevância, nesse contexto, da “interação das organizações com as partes interessadas [...] representadas idealmente pelo conceito de públicos” (FRANÇA, 2006, p.4, 2009).

Considerações finais

As especificidades do universo que implica os residenciais ou Instituições de Longa Permanência para Idosos, composto por uma diversa gama de sujeitos em atuação em um mesmo ambiente social, mas oriundos de instituições e organizações de lógicas distintas, com modos de vida próprios e residindo ou trabalhando em um mesmo local, motivam a proposição de abordagem de públicos que aqui se apresentou, bem como a necessidade de um tratamento mais humanizado para os idosos que vivem nesses locais.

Esta proposta prevê um olhar específico que dê conta de visualizar os principais públicos de uma organização desse segmento, de forma a propiciar sua identificação e abordagem adequada nos momentos em que essas se fizerem necessárias ou oportunas.

Pretendemos aqui prestar uma pequena contribuição diante de um cenário que pede muitas outras intervenções, cientes também de que o que se apresenta é um olhar específico passível de adequações, mas, ainda assim, uma nova abordagem visando jogar luz às formas de vida de nossos velhos, para ampliar os debates sobre o envelhecimento na atualidade, bem como, em torno das possíveis contribuições de nossa profissão para essa questão pública de extrema relevância social que é a forma de residir de nossos velhos, cada vez mais dependentes de residenciais ou instituições que os abriguem e que pedem um olhar mais interessado, visando ampliar as potencialidades de expressão e qualidade de vida nesses locais, para todos os sujeitos que ali habitam, sejam eles velhos ou não.

Referências

DEBERT, Guita Grin. **A reinvenção da velhice**. São Paulo: Edusp/ Fapesp, 2012.

FRANÇA, Fábio. Gestão de relacionamentos corporativos. In: FERRARI, Maria Aparecida; FRANÇA, Fábio; GRUNIG, James E. **Relações Públicas: teoria, contexto e relacionamentos**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2009.

_____. Relações públicas no século XXI: relacionamento com pessoas. In: KUNSCH Margarida M. K. (org.). *Obtendo resultados com relações públicas*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

FRENTE NACIONAL DE FORTALECIMENTO ÀS ILPIS. **Site Institucional**. Disponível em: <https://www.frentenacionalilpi.com.br/>. Último acesso em 12/10/2020.

HJARVARD, Stig. Mídiatização: conceituando a mudança social e cultural. **MATRIZES**, V. 8 - Nº 1. São Paulo, 2014.

LIESENBERG, Cíntia. **Sob o signo do tempo: velhice e envelhecimento em perfis de idosos nas mídias**, 2019, (295 p.). Tese (Doutorado). Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação, Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2019.

MIZAN, Margherita de Cassia. **O cuidador do idoso em ILPI: uma relação humana e delicada**. São Paulo: Portal Edições, 2019.

PERUZZO, Cicilia M. Krohling. **Relações Públicas no Terceiro Setor: tipologia da comunicação e conceitos de público**. In: Intercom 2007 - Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 30. Santos, SP, 2007. Anais do XXX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, São Paulo: Intercom, 2007. Disponível em <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2007/resumos/R1014-1.pdf>.

CAMARANO, Ana Amélia; GIACOMIN, Karla Cristina (orgs.). **Política nacional do idoso: velhas e novas questões**. Rio de Janeiro: Ipea, 2016.

DEBERT, Guita Grin. **A reinvenção da velhice**. São Paulo: Edusp/ Fapesp, 2012.

ESTATUTO DO IDOSO. Lei nº.10.741, de 1º de outubro de 2003. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.741.htm>. Último acesso em 20 de maio de 2018.

FALEIROS, Vicente de Paula. A política nacional do idoso em questão: passos e impasses na efetivação da cidadania. In: ALCÂNTARA, Alexandre de Oliveira; CAMARANO, Ana Amélia; GIACOMIN, Karla Cristina (orgs.). **Política nacional do idoso: velhas e novas questões**. Rio de Janeiro: Ipea, 2016.

HJARVARD, Stig. Mídiatização: conceituando a mudança social e cultural In: **MATRIZES**: Revista do Programa de Pós-Graduação da Universidade de São Paulo. V8. N1. (2014). Disponível em: <http://www.matrizes.usp.br/>.

ILC – CENTRO INTERNACIONAL DE LONGEVIDADE BRASIL. **Envelhecimento ativo: um marco político em resposta à revolução da longevidade**. Centro Internacional de Longevidade Brasil, Rio de Janeiro, 2015.

LISBOA, Vinícius. **IBGE: número de idosos com 80 anos ou mais deve crescer 27 vezes de 1980 a 2060**. Agência Brasil. Disponível em <http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2016-10/brasil-tera-19-milhoes-de-idosos-com-mais-de-80-anos-em-2060-estima-ibge>. Acessado em março de 2017.

MAIO, Iadya Gama. **Pessoa Idosa Dependente**. Curitiba: Juruá Editora, 2016

POLÍTICA NACIONAL DO IDOSO. Lei nº. 8.842 de 4 de janeiro de 1994. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8842.htm>.

SECRETARIA DOS DIREITOS HUMANOS (SDH). **Dados sobre o envelhecimento no Brasil**. Brasília, 2012.

SIMÕES, Celso Cardoso da Silva. **Relações entre as alterações históricas na dinâmica demográfica brasileira e os impactos decorrentes do processo de envelhecimento da população**. IBGE, Coordenação de Populações e Indicadores Sociais: Rio de Janeiro, 2016.