

Gestão de Serviços para a Terceira Idade: Uma Opção Via Terceiro Setor

Miguel N. F. Arantes¹

¹ Centro Universitário Nove de Julho – UNINOVE

mig.arantes@uninove.br

Abstract. *This paper was elaborated based upon study about Third Sector, Social Gerontology and Services Management on the aging process. The principal element of this study is the unknown factors related to Social Gerontology and to a society which presents itself as new. The purpose is: Identify the real relationship between Third Sector and aging process (considering theirs multiple characteristics: economical, demographic, sociocultural and family relationship), concerning to services management. For data collect a research was done on internet in order to identify Third Sector Institutions whose target-public is third age, these institutions should operate on Sao Paulo City geographic area. With these data, personal interviews were done, using a research guide elaborated particularly for this study.*

Keywords. *Service management; social gerontology; third sector.*

Resumo. *Este artigo foi elaborado a partir de estudo realizado sobre o terceiro setor, gerontologia social e gestão de serviços no processo de envelhecimento da população. Fatores que ainda não conhecemos totalmente, ligados à gerontologia social e à nova sociedade que se apresenta, constituem a base deste estudo, com o seguinte objetivo geral: identificar a relação atual entre o terceiro setor e o processo de envelhecimento (considerando suas características múltiplas: econômicas, demográficas, socioculturais e relação familiar), no que se refere à gestão de serviços em tal contexto. Para a coleta de dados, foi feita pesquisa na internet, objetivando identificar instituições do terceiro setor que trabalham com a terceira idade, e atuam na cidade de São Paulo, além de entrevistas pessoais, usando-se roteiro específico.*

Palavras-chave. *Gestão de serviços; gerontologia social; terceiro setor.*

1. Introdução

Estudos e pesquisas sobre as necessidades decorrentes do envelhecimento da população brasileira são importantes para que o terceiro setor possa planejar estratégias de gestão de serviços destinados a esse segmento; serviços planejados, organizados e controlados para dar suporte às necessidades específicas do novo contexto social, tendo como consequência um efeito multiplicador que permeará a sociedade e a administração pública. Com isso, busca-se criar um paradigma centrado não só na formação da criança e do adulto para o mercado de trabalho, mas também na preparação dos idosos, para promover a justiça social.

Nesse percurso, é imprescindível que haja profissionalização, transparência e auto-sustentabilidade; para isso, as organizações sem fins lucrativos precisam, com urgência, de profissionais que atendam às especificidades do terceiro setor no que se refere a essa nova

ordem social e atuem de maneira mais eficiente na gestão de serviços destinados ao processo de envelhecimento. Daí a urgência de preparar profissionais para esse tipo de gestão, com habilidades e competências em voluntariado; captação de recursos; elaboração de projetos; responsabilidade social; desenvolvimento local integrado e sustentado; conceitos e técnicas de gestão de serviços, planejamento e gestão estratégica com foco social.

É importante verificar que o terceiro setor não substitui o Estado nem a responsabilidade social das empresas que visam lucro e praticam gestão estratégica. Ele deve ter objetivo (social) próprio, o que não o impede de estabelecer parcerias e redes de articulação com o primeiro e o segundo setores, que tenham como objetivo a população de idosos. Quanto ao processo de envelhecimento, é preciso que as organizações do terceiro setor sejam bem administradas, e que tenham espírito empreendedor social. Conforme ensina Drucker, “[...] pode ser que o espírito empreendedor social seja aquilo de que mais necessitamos – em serviços de saúde, educação, nos governos municipais [...]” (DRUCKER, 2003, p. 84).

Ao propormos a justaposição do terceiro setor e ao processo de envelhecimento com foco na gerontologia social, não podemos deixar de considerar o contexto da economia em escala global, caracterizada pelas transformações das últimas décadas do século XX, a que Castells (2002) chama de informacional, global e em rede.

Em tal contexto, e no que se refere à gerontologia social, para a eficácia do terceiro setor, não basta apenas a operação ou a ação local; é preciso considerar e compartilhar experiências, em países desenvolvidos e em desenvolvimento, para dar sustentação a esse novo paradigma social, que não pode ter formato único, em razão das peculiaridades locais, mas que necessita de subsídios informacionais, globais e em rede.

Ao iniciar-se o levantamento bibliográfico, detectou-se que a aplicabilidade das ferramentas da ciência administrativa ao processo de gestão, como planejamento, organização e controle das organizações do terceiro setor, e à prestação de serviços dos projetos conduzidos por tais organizações, é um campo ainda em definição, em estágio de formatação. Não podemos deixar de relatar também a falta de clareza com referência à função e à abrangência das organizações do terceiro setor.

O estudo foi baseado no seguinte problema. Pensado a partir da transição demográfica em curso, da participação cada vez maior dos idosos na composição da população, da longevidade e dos novos paradigmas fundados na concepção da velhice com condição multifacetada e complexa, pode o terceiro setor responder satisfatoriamente pela gestão dos serviços destinados ao processo de envelhecimento, com foco na gerontologia social?

Para dar conta do problema acima, formulou-se a seguinte hipótese. No contexto de uma sociedade que experimenta o rápido envelhecimento de sua população e que não vem encontrando soluções adequadas para as demandas e necessidades dos idosos, quer no âmbito do Estado, quer no da sociedade civil nos moldes atuais, o terceiro setor preenche um vazio, desempenhando a importante função de promover a inclusão social dos idosos.

Essa hipótese dialoga com o pressuposto de que o terceiro setor pode desenvolver pesquisas, estudos, competências, habilidades e capacitações para políticas que definam o que planejar e como planejar, organizar e controlar a gestão de serviços aos idosos, considerando suas características múltiplas: econômicas, demográficas, socioculturais e familiares, dando a dignidade humana necessária ao idoso (velho), por meio de ações complementares, não conflitantes e em sinergia com as do Estado.

A delimitação da pesquisa foi definida em organização do terceiro setor, instalada – e com ação efetiva – no processo de envelhecimento, no espaço geográfico compreendido pela cidade de São Paulo.

O seguinte objetivo geral foi definido: identificar a relação atual entre o terceiro setor e o processo de envelhecimento (considerando suas características múltiplas: econômicas, demográficas, socioculturais e relação familiar), no que se refere à gestão de serviços.

Em face da formulação da hipótese e da definição do objetivo geral, torna-se necessário conhecer o “terceiro setor”, a “gestão de serviços” destinados à complexidade do processo de envelhecimento, tendo como foco a “gerontologia”.

2. Terceiro Setor

Para analisar um segmento de atividade ou setor, neste caso o terceiro setor, é necessário que se tenha clareza do que se pretende abordar. Por isso, com base em leituras sobre o tema, entre elas a do artigo *O terceiro setor no Brasil: uma visão histórica*, de Delgado, que diz: “Quanto à questão conceitual do terceiro setor, não há um consenso por parte daqueles que pesquisam o assunto, havendo assim diversas definições [...]” (DELGADO, 2004, p. 1), definiu-se o terceiro setor com a seguinte formatação, não desconsiderando as definições existentes, mas objetivando um foco para o estudo. São organizações constituídas, estruturadas, geridas e mantidas pela iniciativa privada, de interesse público, notadamente de cunho social, suprimindo em muitas de suas ações a ausência ou a deficiência do Estado, sem necessariamente depender dele em termos de recursos, nem vincular-se às políticas de governo. Como não são empresas mercantis, seu processo de troca (da organização para a sociedade) não objetiva o lucro e são regulamentadas pela legislação vigente. Trata-se, portanto, de um novo ator social e de um novo conceito que estamos adotando de forma única, como terceiro setor, para a questão brasileira.

Temos, portanto, no contexto da complexidade do terceiro setor, a necessidade de clarificação da abrangência, e mesmo da limitação hoje, da gestão de serviços, por tal tipo de organização.

3. Gestão de Serviços

Para definir o tipo de gestão de serviços que abordaremos, ou poderemos vislumbrar para a prestação de serviços no processo de envelhecimento via terceiro setor, é necessário analisar separadamente prestação e gestão de serviços destinados à terceira idade, tendo por foco a gerontologia social, embora, do ponto de vista multidisciplinar, não desconsiderando que tal prestação de serviços dependerá da forma de gestão da organização, uma não existe sem a outra.

Não basta dizer que o terceiro setor é heterogêneo e complexo e que a ciência administrativa aplicada às organizações que visam lucro deve (ou não) ser utilizada pelas organizações sem fins lucrativos, voltadas para o social. Qualquer afirmativa em tal contexto, além de simplificar o debate sobre o tema, não considera anos de experiência e estudos sobre a ciência administrativa. Da mesma forma, não é suficiente partir da afirmação de que há situações diferenciadoras em organizações de grande porte em relação às pequenas que visam ou não o lucro.

O estudo procurou observar, em face da urgência referente à questão do processo de envelhecimento de nossa sociedade, a não-descaracterização dos modelos e das ferramentas de gestão da ciência administrativa, pelo simples fato de ela estar atrelada ao lucro e ao sistema capitalista, não permitindo que outras formas, no devido tempo, sejam desenvolvidas específica e hibridamente. O certo é que se observa, em algumas circunstâncias, um dilema limitador, simplificador, um paradigma sobre a aplicação das ciências administrativas no contexto das organizações do terceiro setor, no âmbito de sua gestão como organização e no

âmbito da prestação de serviços adequada a seu público-alvo, em consonância com sua missão e objetivos organizacionais.

4. Gerontologia

Em uma sociedade que enfatiza a infância e a juventude e destaca o aspecto produtivo da pessoa no início e na consolidação da maturidade, observa-se o desenvolvimento de vários estudos científicos para entender esse processo e proporcionar soluções às novas necessidades que surgem em tal contexto. É possível verificar, em outro extremo, que, apesar da urgência que se impõe à nossa sociedade em decorrência do prolongamento da expectativa de vida, o estudo científico sobre o processo de envelhecimento, a gerontologia, cujo foco é o fenômeno da longevidade, caminha incipientemente em relação ao de outras faixas etárias.

No processo de envelhecimento, se de um lado, os fatores biológicos revelam-se importantes, de outro, fatores de igual importância devem ser considerados no campo social para que se busque solucionar a questão. Salgado, em sua obra *Velhice, uma nova questão social*, explica:

Gerontologia significa, pois, o estudo dos processos de envelhecimento, com base nos conhecimentos oriundos das ciências biológicas, psicocomportamentais e sociais. No breve período da sua existência, vêm se fortalecendo dois ramos igualmente importantes: a geriatria, que trata das doenças do envelhecimento; e a gerontologia social, voltada aos processos psicossociais, manifestos na velhice [...] (SALGADO, 1980, p. 23).

5. Os Resultados das Pesquisas

A despeito de ter-se encontrado somente uma organização com ações focadas na terceira idade, deve-se ressaltar que não há como dimensionar efetivamente as organizações do terceiro setor, em especial as ligadas à “terceira idade”, uma vez que tais organizações emergiram no Brasil em um passado recente e, embora não conflitantes, atuam com conceitos diferentes, em áreas tradicionalmente atendidas por organizações cujo objetivo social é a caridade e a filantropia, com conotação de foco no serviço social.

Na pesquisa documental, verificou-se a produção científica (teses e dissertações) brasileiras em gerontologia, com o tema – Terceiro setor e terceira idade: gestão de serviços, adotando-se como metodologia, pesquisa via internet, por meio da Rede Nacional de Gerontologia (Geron), tendo como base de dados a Biblioteca da Faculdade de Educação da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp) A classificação em ordem cronológica iniciou-se em 1975 e foi finalizada em 1999. Como resultado, verificou-se como total de teses ou dissertações com tema ligado ao terceiro setor e terceira idade – gestão de serviços: “0” (zero).

Na pesquisa conclusivo-descritiva, cujo método da pesquisa foi o da com base na entrevista pessoal, foram observados os seguintes aspectos relevantes observados nas entrevistas: Constatou-se a existência somente de uma organização com público-alvo – terceira idade – definido, porém, com poucos recursos físicos e financeiros e recursos humanos limitados aos sócios da organização (pessoa física), que não podem dedicar-se exclusivamente à organização, cuja sede é a casa de um deles, na qual o idealismo ainda se sobrepõe à efetiva capacitação em gestão para a ação. E, em uma outra organização (pesquisada por ter experiência internacional, fundada na Inglaterra, em 1865, e presente em mais de 100 países), com público-alvo misto, cujo país de origem possui problemas acentuados no que se refere à terceira idade, verificou-se que, no Brasil, sua ação em tal segmento (público-alvo) é extremamente tímida, pois tais ações estão em sintonia com as demandas locais, identificadas pelo Estado e pela sociedade em geral.

6. Considerações Finais

O estudo trata de um novo olhar, um novo paradigma não-assistencialista, mas concreto e viável, sobre o uso das organizações do terceiro setor, como forma complementar ao Estado, na gestão de serviços para os problemas complexos do processo de envelhecimento, com foco na gerontologia social, de forma consistente.

Portanto, uma tentativa de abrir espaço para discussão de soluções práticas e viáveis, evitando-se a perda de tempo na defesa de determinada posição de dada área do conhecimento em detrimento de outra, de corporativismo desnecessário, que nos impeça de utilizar os conhecimentos já adquiridos, pelo simples fato de tal conhecimento ter sido originalmente idealizado para uso ou suporte de determinada situação e contexto, que não o do processo de envelhecimento e terceiro setor.

Sob a denominação terceiro setor, vários tipos de organização atuam como ONGs; fundações; associações; entidades de assistência social e filantrópica; preservadores e defensores, que possuem, em comum, objetivos sociais, mas com estruturas organizacionais e público-alvo distinto.

Essas organizações operam, em circunstâncias diferentes, nas comunidades, em suporte ou na ausência do Estado, o que não permite que seu entendimento como organização e operacionalização de suas ações e complexidades tenham uma definição única para estudo e criação de modelos de gestão, a despeito de termos procurado adotar, no estudo, uma definição que abrangesse suas diversas formas, para facilitar as análises.

Mesmo que seja um ponto de partida e/ou na forma híbrida, não devemos desconsiderar a contribuição das ferramentas de gestão baseada na ciência administrativas, por sua dimensão histórica de quase um século, se considerarmos, como marco, a Escola da Administração Científica, a partir dos trabalhos de Frederick Winslow Taylor (1856-1915). É possível verificar que teoria e prática permeiam sua história, uma vez que a área acadêmica no campo da administração é bastante fértil e está em sinergia com as organizações com fins de lucro, em especial nos países de primeiro mundo. Em tal contexto, revela-se também o foco das influências ambientais na estruturação, reestruturação, gestão e operação das organizações. Em última análise, essas ferramentas de gestão permitirão que os serviços sejam aplicados aos objetivos sociais e aos projetos (sociais) das organizações do terceiro setor. E em tal situação, podemos afirmar que se trata de um conceito de gestão de serviços ainda em construção que deve considerar, obrigatoriamente, o suporte da área de conhecimento do serviço social, de forma que possa suprir e enriquecer a definição de prestação de serviço para que o objetivo social seja atendido e praticado pelos empreendedores sociais, aqui definidos como aquelas pessoas que se dedicam às causas sociais, capacitadas para tal, nas quais o idealismo e o preparo para a ação tornam-se forma única, com direcionamento de ações para as comunidades, cujo impacto social seja mensurável.

7 - Referências

- ANSOFF, H. I.. *Administração estratégica*. 1. ed. São Paulo: Atlas, 1983.
- BELTRÃO, K. I.; CAMARANO, A. A.; KANSO, S. Texto para discussão n°. 1.034. Dinâmica populacional brasileira na virada do século XX. Rio de Janeiro: Ipea, 2004.
- CASTELLS, M. *A sociedade em rede*. 6. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2002. v. 1.
- DELGADO, M. V. M. O terceiro setor no Brasil: uma visão histórica. *Revista Espaço Acadêmico*, Maringá, n. 37, jun. 2004. Disponível em: <<http://www.espacoacademico.com.br/037/37cdelgado.htm>>. Acesso em: 1º jul. 2004.

DOWBOR, L. A gestão social em busca de paradigmas. In: RICO, E. de M.; RAICHELIS, R. (Org.). *Gestão social – uma questão em debate*. 1. ed. São Paulo: Educ, 1999.

DRUCKER, P. *A administração na próxima sociedade*. 1. ed. São Paulo: Nobel, 2003.

FREITAS, E. V de. et al. (Org.). *Tratado de geriatria e gerontologia*. 1. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2002.

KARSCH, U. M. S. *O serviço social na era dos serviços*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1998.

PAPALÉO NETTO, M. O estudo da velhice no século XX: histórico, definição de campo e termos básicos. In: FREITAS, E. V de. et al. (Org.). *Tratado de geriatria e gerontologia*. 1. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2002.

SALGADO, M. A. *Velhice, uma nova questão social*. 1. ed. São Paulo: Sesc, 1980.

SALVATORE, V. A racionalidade do terceiro setor. In: VOLTOLINI, R. (Org.). *Terceiro setor – planejamento e gestão*. 1. ed. São Paulo: Senac, 2004.

TÉBOUL, J. *A era dos serviços*. Uma nova abordagem do gerenciamento. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.