

VIOLÊNCIA FINANCEIRA CONTRA O IDOSO: ESTRATÉGIAS EMPREGADAS PELO PROFISSIONAL ASSISTENTE SOCIAL NO CEJUSC PRÉ-PROCESSUAL DE MOGI MIRIM*

GEMIGNANI, Julia Rodrigues
Faculdade Santa Lúcia
gemignanijulia@gmail.com

MONFREDINI, Maria Isabel
Faculdade Santa Lúcia
i.monfredini@terra.com.br

RESUMO

O presente artigo tem como objetivos, conhecer as estratégias profissionais utilizadas pelo profissional Assistente Social no CEJUSC Pré-Processual de Mogi Mirim no atendimento ao idoso que sofre violência financeira, bem como, conhecer o perfil deste idoso. A hipótese norteadora foi a de que a orientação desenvolvida pelo(a) Assistente Social com as pessoas idosas em situação de violência financeira possui caráter preventivo e também educativo em relação aos direitos, principalmente os de cidadania, prevenindo que este idoso volte a sofrer pela mesma questão quanto a este tipo de violência. Para tanto, foi realizada pesquisa com abordagem qualitativa com a Assistente Social e realizado um levantamento quantitativo de idosos, cujos dados foram compilados e colhidos nas informações contidas na ficha de atendimento do setor social, referente a abertura

*Este artigo é parte do Trabalho de Conclusão de Curso intitulado “Estratégias profissionais empregadas pelo (a) assistente social no CEJUSC pré-processual de Mogi Mirim perante a violência financeira contra idosos”, apresentado em novembro de 2021 pela discente Julia Rodrigues Gemignani, como pré-requisito para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social pela Faculdade Santa Lúcia de Mogi Mirim, desenvolvido sob a orientação da Profa. Dra. Maria Isabel Monfredini.

da reclamação, no período de janeiro de 2018 a março de 2020, período este que foi interrompido no mês de março em decorrência da Pandemia do Covid-19.

PALAVRAS CHAVE: *idosos; violência financeira; Assistente Social; CEJUSC Pré-Processual*

INTRODUÇÃO

Para a Organização Mundial da Saúde (OMS) (2008), idoso é todo indivíduo com 60 anos ou mais. O mesmo entendimento está presente na Política Nacional do Idoso - PNI instituída pela Lei Federal 8.842 de 1994, e no Estatuto do Idoso (Lei 10.741 de 2003).

É fato que o Brasil, assim como os demais países do mundo, vem apresentando um aumento significativo da população idosa. Dos 211,8 milhões de habitantes em 1º de julho de 2020, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), cerca de 30,2 milhões, segundo dados de 2017, teriam idade igual ou superior a 60 anos.

O brasileiro vive em média, nos dias de hoje, até 76 anos de idade, sendo esse padrão cada vez mais próximo do padrão europeu, onde se vive, em média, 78 anos. (IBGE, 2020). Contudo, a longevidade da população brasileira varia de acordo com a região e as necessidades diferem de acordo com a idade do idoso, assim, as necessidades de um idoso de 60 anos diferem das necessidades daquele com 80 anos.

Outro indicador apontado pelo censo do IBGE (2010), são as mudanças nas famílias brasileiras, indicando o aumento no número de famílias chefiadas por idosos que chegam aos 8,9 milhões de pessoas no Brasil, sendo que 62,4% são do sexo masculino e 37,6% são do sexo feminino. Desses, 54% vivem com seus filhos e os sustentam. Isso ocorre, em alguns casos, porque esses idosos possuem uma renda fixa, advinda de aposentadorias e pensões, ao passo que os mais jovens vivem a realidade brasileira do desemprego e da instabilidade econômica.

Segundo Kanso (2010), o envelhecimento populacional está ocorrendo em um contexto de grandes mudanças sociais, culturais, econômicas e institucionais, bem como no sistema de valores e na configuração dos arranjos familiares. Para o futuro próximo, conforme salienta o autor, espera-se um crescimento a taxas elevadas da população idosa, como resultado das altas taxas de natalidade observadas no passado recente e da continuação

da redução da mortalidade nas idades avançadas.

Para que o ser humano envelheça com qualidade, Farias (2012) assinala que vários fatores devem ser considerados, como: idade, sexo, arranjo familiar, estado conjugal, educação, renda, doenças crônicas e capacidade funcional.

Com a promulgação do Estatuto do Idoso em 2003, sob a intenção de regular e proteger especificamente os direitos, este aparato se reflete como o principal instrumento de busca pela concretização do exercício de cidadania pelo idoso. O Estatuto formou uma base sólida para cobrar a atuação de todos frente ao amparo e respeito a essa, cada vez maior, parte da população. Ampliou conhecimentos no campo do envelhecimento, aumentou a percepção de todos sobre os direitos afeiçoados à terceira idade e inovou ao estabelecer deveres e medidas de punição há quem violá-los. A partir desse marco legal, atos de negligência, discriminação, violência de diferença tipos, crueldade e opressão contra o idoso foram criminalizados. (REIS. 2018. s/p)

Embora seja incontestável o avanço da legislação, nem todos os direitos previstos são garantidos, e as práticas de violências, que é o foco deste estudo, além de outros determinantes tais como o desenvolvimento de políticas públicas, são retratos desta realidade.

O crescente índice de envelhecimento da população e a sensação que essa parcela da sociedade se sente deixada para trás como sendo um fardo, somado ao rápido avanço tecnológico, de acordo com Miranda (2016), facilitam também para um cenário de violência financeira contra a pessoa idosa, uma vez que os idosos têm menor familiaridade com tais tecnologias e acabam, mais facilmente, por cair em golpes através dessas ferramentas.

2. VIOLÊNCIAS EM RELAÇÃO À PESSOA IDOSA

Segundo a Organização Mundial de Saúde, o tipo de violência contra a pessoa idosa é definida como:

Ato de acometimento ou omissão que pode ser tanto intencional como voluntário. O abuso pode ser de natureza física ou psicológica ou pode envolver maus tratos de ordem financeira ou material. Qualquer que seja o tipo de abuso certamente resultará em sofrimento desnecessário, lesão ou dor, perda ou violação dos direitos humanos e uma redução na qualidade de vida do idoso. (OMS, 2002, p.126)

Para Hayeck (2009), atualmente a violência não possui um *locus* específico. Ela está presente tanto nos bairros mais sofisticados quanto nas favelas,

abrange o centro e a periferia, perpassando pelas diversas classes sociais.

O núcleo familiar é um dos principais contextos em que se manifesta as relações, tendo em vista que oferece os primeiros vínculos afetivos e a possibilidade de crescimento de capacidades, potenciais e habilidades necessárias para a autonomia, mas, paradoxalmente, também é um lugar onde ocorrem sofrimentos e violências. Por essa razão, Hayeck (2009) aponta que a família vem se constituindo em foco de pesquisas, assim como também para Minayo (2007), cujos estudos demonstram que a maior parte das violências sofridas pelos idosos ocorrem nos lares, onde os principais agressores são os filhos homens, noras, genros e cônjuges, havendo forte associação com o uso de álcool e drogas, relação de dependência financeira entre pais e filhos, história de violência na família, sofrimento mental e psiquiátrico, entre outros.

Por outro lado, existem, em crescente escala, outros tipos de violência que não apenas familiar, isto é, aquelas praticadas por terceiros, por amigos, vizinhos, por prestadores de serviços e vendedores e até mesmo por estranhos que atuam com prática de aplicação de golpes, podendo fazer a abordagem através de uma conversa presencial ou não, alegando algum tipo de necessidade e ajuda financeira e até mesmo através de ameaça. (MIRANDA, 2016).

Em relação à violência financeira, para Santos (2019), ela pode também ser descrita como violência patrimonial, sendo qualquer prática que visa a apropriação ilícita do patrimônio de uma pessoa, podendo ocorrer por parte de familiares, terceiros e ou instituições. Ainda segundo a autora, violência financeira ou material ou abuso econômico, é uma violência baseada na exploração ilegal com ou sem o consentimento da pessoa idosa, tendo em vista seus recursos financeiros e patrimoniais. Essa violência material é compreendida como sendo um resultado sob pressão de chantagem ou ameaças para que sejam cedidos os bens ou o dinheiro do idoso. Isso pode ocorrer de várias maneiras tais como por meio de testamento, doações, retenção de cartão de débito, de crédito, entre outros.

De acordo com a Lei Nº 14.181 (BRASIL, 2021), a violência financeira no âmbito institucional pode se dar através de diversas maneiras, como a venda casada, uma vez que a pessoa pagará por algo que não tinha ciência; aproveitamento por parte de funcionários de empresas que por vezes não passam informações de forma correta relacionadas a transporte de valores, formas de pagamento, prazos, entre outras informações acerca de um produto ou serviço a ser adquirido pela pessoa; casas de empréstimos que, por vezes, são apontadas como locais onde a pessoa idosa é coagida a realizar

empréstimos ou ele vem a ser realizado sem sua permissão. Nesse sentido, embora o Estatuto do Idoso garanta sanções contra a violência financeira conforme pontuadas no **Quadro 1**, é cada vez mais frequente, as pessoas idosas, principalmente as que se encontram em situação de negligência e dependência, serem vítimas de violência financeira.

Quadro 1 - Artigo, descrição e pena segundo o Estatuto do Idoso.

ARTIGOS	DESCRIÇÃO NA LEGISLAÇÃO	PENA
102	Apropriar-se de ou desviar bens, proventos, pensão ou qualquer outro rendimento do idoso, dando-lhes aplicação diversa da de sua finalidade.	Reclusão de um a quatro anos e multa.
104	Reter o cartão magnético de conta bancária relativa a benefícios do idoso, bem como qualquer outro documento com objetivo de assegurar recebimento ou ressarcimento de dívida.	Detenção de seis meses a dois anos e multa.
106 e 107	O ato de fazer uma procuração para fins ilícitos. Com a procuração, que pode ser particular ou realizada em cartório, a pessoa idosa que não quiser ou que for considerada incapaz de gerir bens transfere seus direitos para outra pessoa, geralmente alguém próximo. Se tal indivíduo induzir ou obrigar a pessoa idosa a assinar uma procuração, pode haver punição.	Reclusão de dois a quatro ou cinco anos.
108	Lavar ato notarial que envolva pessoa idosa sem discernimento de seus atos, sem a devida representação legal.	Reclusão de dois a quatro anos.

Fonte: Baseado em Brasil (2003).

Como qualquer tipo de violência sofrida por um idoso, há alguns meios de denunciar os casos de abuso financeiro. O mais conhecido canal de acesso e mais imediato é através da ligação gratuita realizada ao Disque 100. O procedimento é de que realizando a ligação, relata-se o caso e o responsável pelo atendimento, realizará o encaminhamento ao órgão competente de acordo com cada situação. Conforme o relatório apresentado pelo Disque 100, no ano de 2019 (BRASIL, 2019), as violações de direitos humanos contra idosos ocuparam a segunda maior demanda, contabilizando um total de 48.466 denúncias, representando 30% do total de denúncias recebidas por aquele órgão.

A Negligência consiste na violação com maior volume para o Grupo Pessoa Idosa, com 62.019 registros, representando

41% do total de violações registradas para este grupo. [...] além da negligência, observa-se que as principais violações sofridas por pessoas idosas são as seguintes: Violência Psicológica (24%); Abuso Financeiro (20%); Violência Física (12%); e Violência Institucional (2%). (BRASIL, 2019, p. 69)

As Delegacias do Idoso também são outros canais de denúncia, pois, de acordo com o Decreto nº 51.548, de 6 de fevereiro de 2007, contam com atendimento especializado e também são alternativas para a pessoa que quiser tirar alguma dúvida sobre os direitos do idoso. Outro canal institucional de denúncia, se faz por meio da Defensoria Pública e também pelo Ministério Público.

Através das denúncias é possível que os órgãos identifiquem as demandas, quantifiquem e desenvolvam medidas, indicações e inclusive podem sinalizar para a necessidades de projetos afim de diminuir e ou suprir as questões apresentadas (MINISTÉRIO PÚBLICO DO PARÁ, 2019)¹.

3. O USO DA INTERNET PARA APLICAÇÃO DE GOLPES A PESSOAS IDOSAS.

A tecnologia da informação é um componente vital e cada vez maior da vida moderna. No entanto, a mesma tecnologia que permite que as pessoas acessem, gerenciem e compartilhem informações instantaneamente, pode ser usada de forma indevida por indivíduos e empresas a fim de benefício próprio.

De acordo com Rocha (2004), as organizações investem em segurança da informação por necessidade de sigilo, confidencialidade e combate ao vazamento de informações, pois cada vez é mais comum que estejam todos sujeitos a fraudes.

O autor aponta o quanto a Internet torna vulnerável aquele que a acessa, e o quanto este sofre com uma lista de ameaças e dentre as principais mudanças nesses últimos 20 anos, destaca que não foram os métodos de infecção ou técnicas para enganar o internauta, mas sim o motivo pelo quais os ataques são perpetrados. Lucca (2006) complementa salientando

¹No ano de 2019 o Ministério Público do Estado do Pará promoveu o evento “Atenção Real na Era Digital - Os reflexos da tecnologia nos cuidados da pessoa com deficiência e da pessoa idosa”, foi idealizado e desenvolvido juntamente por três promotoras que apresentaram importantes projetos sobre o uso abusivo dos dispositivos digitais por parte desses grupos e a visibilidades dessa pauta.

que na Internet brasileira em 2005, cerca de um em cada dois ataques reportados era de *phishing*, isto é, aquele que envolve fazer com que um usuário insira informações pessoais por meio de um site falso ou *pharming*, onde envolve a modificação de entradas de *Domain Name System* (*DNS* – Sistema de Nome de Domínio), o que faz com que os usuários sejam direcionados para o site errado quando visitam um determinado endereço da *Web*.

Estimativas do Instituto de Peritos em Tecnologias Digitais e Telecomunicações (IPDI) (2007) revelam que os prejuízos causados pelas fraudes no Brasil atingiram um valor superior a 300 milhões de reais no ano de 2006.

Rocha (2004) relata que nos Estados Unidos, através de levantamento realizado pelo *Anti-Phishing Working Group*, associação formada por grandes instituições financeiras, empresas de comércio eletrônico e provedores de serviços de Internet para combater fraudes bancárias e financeiras, o número de notificações de fraudes cresceu 43% no período de fevereiro a março de 2004.

Incidentes relacionados ao uso da Internet para a prática de crimes e fraudes estão crescendo a taxas alarmantes e centenas de fraudes são praticadas diariamente na rede. Segundo dados divulgados pelo Cert.br (2006) – Grupo de Resposta a Incidentes para a Internet Brasileira, a quantidade de golpes virtuais registrados no Brasil cresceu 1.313%, se comparados os segundos trimestres de 2004 e 2005. No ano passado, o número de fraudes reportadas entre maio e junho foi de 562, enquanto, durante o mesmo período deste ano, o número subiu para 7.942 (LUCCA, 2006, p. 4).

O autor ainda ressalta que, em se tratando do mundo digital, a melhor forma de evitar que se caia em fraudes é agindo exatamente como se age no dia a dia no mundo físico, ou seja, procurando se proteger das ameaças; não acreditando em ofertas ou propostas que soem à primeira vista como muito difíceis de acontecer; não fornecendo dados pessoais, financeiros ou profissionais a estranhos.

Dentre os vários riscos e benefícios que a era digital proporciona, Miranda (2009) aponta que o seu surgimento intensificou o processo chamado de “exclusão digital”, ou seja, aqueles que não fazem uso do computador frequentemente, em geral limitados pela condição financeira ou pela idade e uma parcela da população idosa ainda não tem acesso.

No início de 2020 o mundo todo foi posto em cenário de pandemia,

de modo que a população idosa, a princípio, foi o segmento mais afetado em razão do alto risco representado pela contaminação. Além disso, com a pandemia da COVID-19 instalou-se uma crise sanitária, econômica e social sem precedentes em todo o mundo. Neste cenário pandêmico, a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) revela que:

Desde o início da quarentena houve um aumento de 60% em tentativas de golpes financeiros contra idosos. Para combater as fraudes financeiras, a entidade, com o apoio da Secretaria Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa e do Banco Central, está lançando uma campanha para informar e conscientizar sobre as tentativas de golpes financeiros. A iniciativa contará com medidas para proteção e enfrentamento à violação de direitos das pessoas idosas. (AGÊNCIA BRASIL EBC, 2021, s/p).

Outro dado levantado é apresentado pela Comissão Executiva de Prevenção a Fraudes da FEBRABAN (2020), revelando que, atualmente, 70% das fraudes estão vinculadas a tentativas de estelionatários em obter códigos e senhas. Na reportagem ainda é apresentado que durante o período de quarentena, as instituições financeiras chegaram a registrar um aumento de mais de 80% nas tentativas de ataques virtuais.

Quando observamos este cenário e pensamos nas pessoas idosas, não é difícil imaginar o quanto elas podem estar sendo afetadas, sendo necessário levantar o tema a fim de minimizar os números de casos de violência tanto financeira quanto de outros tipos de violências aos quais os idosos estão sujeitos.

4. METODOLOGIA

Face aos objetivos propostos, ou seja, conhecer as estratégias profissionais utilizadas pelo profissional Assistente Social na abordagem da problemática da pessoa idosa que sofre violência financeira e conhecer o perfil deste idoso, recorreu-se a abordagem qualitativa e quantitativa de pesquisa. A primeira se efetivou através da realização de entrevista por meio de um roteiro semiestruturado com a assistente social e a segunda, através de um levantamento de dados colhidos nas informações contidas nas Fichas de Atendimento do Serviço Social do CEJUSC Pré-Processual de Mogi Mirim, referente a abertura da reclamação do idoso, no período de janeiro de 2018 a março de 2020, período este que foi interrompido no mês de março em decorrência da Pandemia do Covid-19.

4.1 O Centro Judiciário de Solução de Conflitos de Mogi Mirim (CEJUSC) Pré-Processual e o atendimento à pessoa idosa

O fazer justiça e as formas de acessá-la, segundo Teodoro e Maleu (2017), está presente nas sociedades há anos, sempre buscando mecanismos efetivos para fazer os direitos dos cidadãos de modo indistinto.

Na sociedade brasileira temos um grande marco em relação a esta busca com a Constituição Federal (CF) de 1988 que não apenas limitou poder e assegurou direitos, mas buscou apresentar-se como instrumento de promoção da justiça social, constituindo uma série de novos instrumentos processuais que visassem à garantia de direitos individuais, coletivos, difusos a criação dos juizados especiais. (VERISSIMO, 2008).

Aplicando-se na prática, para Teodoro e Maleu (2017) ocorreram diversos avanços após a implantação da CF de 1988, mas a tangente entre o ideal, uma Constituição que preze pela validação de direitos e busca da igualdade, no ponto real, o autor assinala notar ainda um longo caminho para que se alcance a efetivação de direito universalizado.

Segundo Cappelletti (1988), o acesso à justiça depende do reconhecimento das causas que dificultam a igualdade entre as partes litigantes e a justa intervenção do Judiciário na solução dos conflitos. Entre as causas apontadas pelo autor, estão as custas judiciais, sejam elas referentes a custos da sucumbência e aos honorários das causas de maior valor, como os custos do processo geralmente atrelados as causas menores.

Observa-se o que salienta Caovilla (2006, p. 47-49), ou seja, “os cidadãos que têm menor recurso financeiro acabam ignorando sua própria condição, o que os faz viver à margem da sociedade, ficando distantes de alcançar a justiça social, tendo dificuldade em concretizar o efetivo acesso à justiça”. Baseado nesta autora, podemos compreender o quão deficiente, limitado e distante ainda se encontra a possibilidade, ainda que com amparo legal, de acesso à justiça por grande parte da população.

Visando minimizar alguns problemas, especialmente os que se referem a duração de processos judiciais, o Poder Judiciário passou a adotar como alternativa o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), que foram criados através da Resolução nº 125/2010, com alteração da Emenda nº 01/2013, ambas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Os Centros tratam de reclamações pré-processuais e de processos judiciais, cabendo a mediação e a conciliação, visando a solução de conflitos de forma simplificada e célere. (CNJ, 2010).

Além da mediação, a resolução de um conflito pode se dar também

através da conciliação. Conforme Cahali (2015), a técnica usada na conciliação para aproximar as partes é mais direta, há uma participação mais efetiva do conciliador na construção e sugestão de soluções. Na mediação, o mediador interfere menos nas soluções e age mais na aproximação das partes.

Os CEJUSCs abrangem três setores: setor pré-processual, setor processual e setor de cidadania (artigo 10 da Resolução CNJ nº 125/2010).

De acordo com o Tribunal de Justiça de São Paulo- TJSP (2017), na reclamação pré-processual o interessado deve comparecer pessoalmente em uma unidade do CEJUSC, solicitar o agendamento de audiência para tentativa de acordo, preencher o cadastro social e a ficha de cidadania. Em seguida o termo de ajuizamento é expedido, bem como é agendada a audiência de conciliação, com envio de carta convite para cientificar a outra parte da reclamação e interesse de solução.

Na sessão agendada, se uma das partes não comparece, é agendada uma nova tentativa. Caso ainda assim, uma das partes não comparece, a reclamação pré-processual pode ser arquivada ou, a depender do caráter da mesma e da comarca onde ocorre, se for do interesse do reclamante, pode-se dar continuidade e se tornar processo.

Por outro lado, se ambas as partes comparecem, realiza-se a audiência. Se não houver acordo, a reclamação pode ser arquivada ou dependendo do caráter da reclamação e da vontade do reclamante pode dar continuidade e também se tornar processo. Se as partes firmarem acordo, é proferida a sentença homologatória. Ainda no caso da reclamação pré-processual, a sentença homologatória equivale a coisa julgada e, se não cumprida, terá eficácia de título executivo judicial.

No setor pré-processual, a parte poderá estar acompanhada de advogado, o que não é obrigatório. Importante mencionar que neste procedimento, não há custas processuais, nem limite do valor da causa, e a reclamação deve ser aberta no local de residência da parte reclamante ou então no local de comarca pré-estabelecido quando já existe alguma documentação referente ao caso.

Para as reclamações pré-processuais do CEJUSC, não há regra de competência, abrange várias searas, sejam elas cível, família, fazendária, previdenciária; e podem ter como partes tanto as pessoas físicas como jurídicas em ambos os polos. As ações podem ser desde divórcios (com possibilidade de expedição de carta de sentença, se houver partilha de bens imóveis), dissolução de união estável, alimentos, reconhecimento de paternidade, obrigação de fazer, partilha, guarda de crianças e adolescentes, até acidente de trânsito, relação de consumo, problemas de condomínio,

cobrança, entre outros. No entanto, há casos que não se pode tratar no CEJUSC, como o de crimes contra a vida, situações previstas na Lei Maria da Penha, recuperação judicial, falência, invalidez de matrimônio, adoção, poder familiar, interdição.

No âmbito do direito do consumidor, como apresenta o Tribunal de Justiça do Paraná (2018), dentro dos serviços oferecidos existe a orientação ao reclamante de que ele próprio pode abrir sua reclamação através da plataforma on-line do consumidor.gov.br; um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta, pela internet, entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo. Caso não seja possível a resolução do conflito através desta plataforma, solicita-se que o reclamante apresente a resposta final da empresa a fim de demonstrar que se trata de uma reclamação infrutífera, caso deseje prosseguir com a abertura de uma reclamação pré-processual.

Ainda se tratando desta plataforma, há casos específicos de pessoas que não possuem meios de acessar a internet, pessoas de baixa escolaridade e ou analfabetas e pessoas idosas que não possuem facilidade de acesso ao meio on-line e nem contam com pessoas próximas que possam auxiliá-los. Nestes casos, a equipe de profissionais do CEJUSC Pré-Processual realiza a abertura da reclamação pela plataforma consumidor.gov.br, esclarecendo para a empresa que está intermediando a reclamação, pois o reclamante apresenta alguma dificuldade que o impede de realizar a abertura sozinho. Deste modo, este profissional acompanha a reclamação desses usuários até a sua finalização.

Assim, baseado no que foi apresentado até o momento, compreende-se como apontado por diversos autores, que a busca por meios que se façam valer o direito do cidadão no acesso à justiça, levou à implementação de setores e serviços, aos quais buscam atender as demandas da sociedade, dentre as quais, os conflitos gerados em decorrência da violência e a necessidade de órgãos competentes a fim de enfrentar seus desdobramentos.

Quanto ao CEJUSC de Mogi Mirim é importante destacar que existem dois pólos distintos. Um que funciona como unidade processual e o outro como unidade pré-processual e de cidadania. Este último foi implantado pelo convênio entre o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo com a Faculdade Santa Lúcia de Mogi Mirim, assinado em 30 de novembro de 2011, onde os estudantes dos cursos de Direito e de Serviço Social têm a oportunidade de estagiar. Assim, conforme a prescrição do CNJ, o CEJUSC Pré-Processual de Mogi Mirim inicia o atendimento através de demanda espontânea. Este atendimento inicial consiste no relato do usuário

e preenchimento do cadastro social, onde são colhidas informações pertinentes à reclamação, bem como, os dados necessários para a formalização da queixa. Este atendimento é realizado com a utilização de métodos de escuta qualificada, bem como acolhimento.

Em relação aos idosos, o atendimento é realizado basicamente da mesma forma que as demais demandas, contudo, exige do atendente uma atenção maior quanto a forma que se dá a demanda apresentada e por que meios e ferramentas, preferencialmente as mais simples e diretas, podem ser resolvidos. A plataforma do consumidor.gov.br, é uma das ferramentas utilizadas frequentemente buscando uma resolução *on-line* das mais diversas demandas que são trazidas pelos idosos.

Uma vez que a maior demanda do idoso que busca o CEJUSC Pré-Processual de Mogi Mirim está atrelada a relações com instituições bancárias, esta ferramenta se demonstra muito eficaz, de modo que o(a) Assistente Social e ou estagiário(a) podem acompanhar mais atentamente o desenvolver da resolução, contatando o idoso de acordo com o tempo de resposta das empresas.

Para representar esses atendimentos, foi realizado um levantamento quantitativo, afim de compreender a demanda apresentada pelo idoso que busca o CEJUSC e por quais características ela é composta.

4.2 Levantamento quantitativo de idosos atendidos no CEJUSC Pré-Processual de Mogi Mirim.

Para muitos autores, a pesquisa quantitativa não deve ser oposta a pesquisa qualitativa, mas ambas devem convergir. Para Chizzotti (1995), a pesquisa quantitativa permite relações entre variáveis pré-estabelecidas e assim, recorreremos à abordagem quantitativa, produzindo um levantamento realizado através de dados obtidos a partir do cadastro social.

Ao realizar a abertura de uma reclamação, as estagiarias e ou a Assistente Social realizam o preenchimento da ficha social, na qual constam os dados pessoais dentre outras informações relacionadas ao usuário e a demanda que ele apresenta.

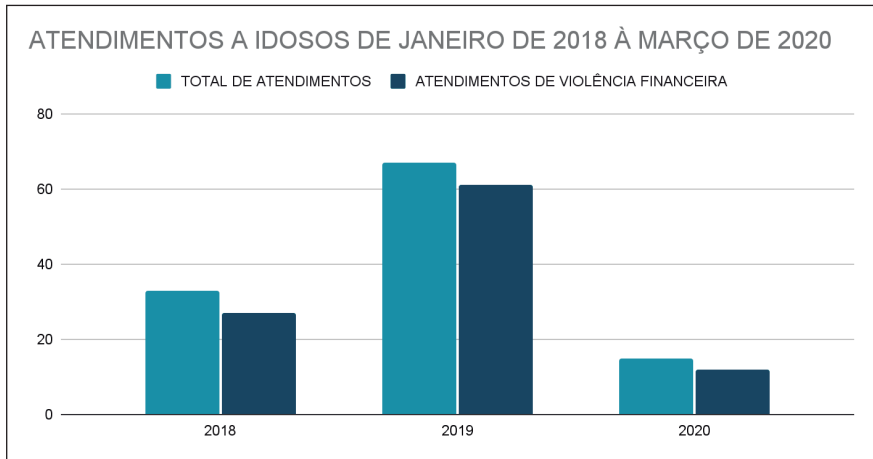
Deste modo, os dados apresentados neste item, foram compilados e colhidos nas informações contidas na ficha de atendimento do Setor Social, referente a abertura de reclamação do CEJUSC Pré-processual de Mogi Mirim.

O levantamento buscou conhecer o perfil dos usuários idosos atendidos no CEJUSC Pré-Processual no período de janeiro de 2018 a março de 2020, período este que foi interrompido no mês de março em decorrência

da Pandemia.

O total de reclamações abertas neste período, relacionadas a usuários idosos, é de 115, das quais 100 são reclamações de cunho financeiro, o que corresponde a 86.95%, como podemos verificar na **Figura 1**

Figura 1. Atendimentos a idosos de janeiro de 2018 à março de 2020.



De acordo com os levantamentos realizados, de janeiro a dezembro de 2018, obtivemos o número de 33 atendimentos. Para 2019 esse atendimento dobrou totalizando 67, já no ano de 2020 foi realizado um total de 15 atendimentos de janeiro a março. É importante lembrar que este período de 2020 ficou assim delimitado em razão do início da Pandemia do Covid-19 no país, implicando em restrição de atendimento. No entanto, realizada uma projeção com base nos dados de atendimentos de 2019, e dos 3 primeiros meses de 2020, se não fosse a interrupção dos atendimentos em decorrência da pandemia de Covid-19, estima-se que o ano de 2020 poderia totalizar cerca de 60 atendimentos ou mais relacionados à violência financeira contra idosos.

Os demais atendimentos referem-se geralmente à direito de família, com demandas de divórcio, pensão e separação de bens e uma pequena porcentagem referente a direito de vizinhança e obrigação de fazer.

Nas **Tabelas 1, 2, 3, 4, 5 e 6** que se seguem, estão relacionados os perfis sócio demográficos em relação a idade sexo, escolaridade, situação habitacional, ocupação e renda, visando conhecer o perfil dos idosos que buscaram atendimento no CEJUSC Pré-Processual no período apresentado,

cuja base primária de coleta foram os dados contidos na Ficha de Atendimento do Serviço Social do CEJUSC Pré-processual de Mogi Mirim.

Tabela 1 - Idade

IDADE	QUANTIDADE	%
60-62 anos	36	31%
63-65 anos	23	20%
66-68 anos	16	14%
69-71 anos	15	13%
72-74 anos	9	8%
75-77 anos	7	6%
78-80 anos	6	5%
80+	3	3%
TOTAL	115	100%

Normalmente, quando falamos de idosos, esperamos que se destaque em um levantamento, um número maior daqueles que tenha uma idade bem mais avançada, contudo, como apresentado na **Tabela 1**, podemos observar que a maior parte dos idosos atendidos no período indicado, têm idades entre 60 e 65 anos, e a partir dos 70 anos a porcentagem cai abaixo de 10%. Chegando aos 80 anos, observamos apenas 3 atendimentos sendo eles de 82, 83 e 87 anos.

Tabela 2 - Sexo

SEXO	QUANTIDADE	%
Homens	67	58,3%
Mulheres	48	41,7%
TOTAL	115	100%

Observa-se na **Tabela 2** que a parcela de homens acima de 60 anos que buscam o atendimento do CEJUSC Pré-Processual é mais de 15% maior que a de mulheres.

A **Tabela 3** demonstra como ainda uma grande parcela desse grupo sofre com a defasagem escolar, uma vez que, a maioria possui o ensino

fundamental incompleto. Contudo, é interessante notar que 24.3% dos idosos que abriram algum tipo de queixa no CEJUSC Pré-Processual possuem ensino superior completo.

Tabela 3 - Escolaridade

ESCOLARIDADE	QUANTIDADE	%
Analfabeto	1	0,9%
Ensino Fundamental Incompleto	46	40,0%
Ensino Fundamental	14	12,2%
Ensino Médio Incompleto	3	2,6%
Ensino Médio	20	17,4%
Ensino Superior Incompleto	3	2,6%
Ensino Superior	28	24,3%
TOTAL	115	100%

Tabela 4 - Situação Habitacional

SITUAÇÃO HABITACIONAL	QUANTIDADE	%
Casa Própria	80	69,6%
Alugada	7	6,1%
Cedida	22	19,1%
Financiada	6	5,2%
TOTAL	115	100%

Através da **Tabela 4** podemos observar que a grande maioria dos usuários reside em residência própria, porém, nota-se que a segunda maior parcela é composta por uma relativa quantidade de idosos que vivem em residência cedida.

Observamos na **Tabela 5** que mais de 50% dos atendidos com mais de 60 anos é aposentado, no entanto, ainda existe uma porcentagem (6%) em situação de trabalho informal e desempregado. Os pensionistas perfazem 14.8% que, ao somarmos aos aposentados, indicam a grande maioria, com um total de 64.8% da demanda atendida.

A maioria significativa dos idosos possuem renda de até um salário mínimo (**Tabela 6**). Entretanto, parte destes idosos aposentados recebem

uma quantia maior que a de um salário mínimo, sendo a segunda maior porcentagem a daqueles que recebem acima de 3 salários. E ainda notamos que 6,1% não possui nenhuma renda, os que se enquadram no grupo de desempregados.

Tabela 5 - Ocupação

OCUPAÇÃO	QUANTIDADE	%
Trabalho formal	12	10,4%
Trabalho informal	7	6,1%
Aposentado	72	62,6%
Pensionista	17	14,8%
Desempregado	7	6,1%
TOTAL	115	100%

Tabela 6 - Renda

RENDA MENSAL	QUANTIDADE	%
Sem Renda	7	6,1%
Até 1 Salário	49	42,6%
De 1 a 2 Salários	17	14,8%
De 2 a 3 Salários	14	12,2%
Acima de 3 Salários	28	24,3%
TOTAL	115	100%

Com os perfis apresentados, podemos salientar que, dentro do período levantado, do ano de 2018 a 2020, os idosos que buscaram atendimento no CEJUSC Pré-Processual de Mogi Mirim são, em sua maioria, homens, de 60 a 62 anos, com ensino fundamental incompleto, que vivem em casa própria, aposentados e/ou pensionistas, com renda de 1 salário mínimo, com maior incidência para queixa relacionada à violência financeira.

4.3 O atendimento à pessoa idosa no CEJUSC Pré-Processual de Mogi Mirim: entrevista com a assistente social

Para a abordagem qualitativa, foi realizada entrevista com a Assistente

Social que atua no CEJUSC, por meio de um roteiro semiestruturado. Ela será identificada nesse estudo de A.S. do CEJUSC Pré-Processual.

Segundo Neves (1996), a pesquisa qualitativa assume diferentes significados no campo das ciências sociais. Compreende um conjunto de diferentes técnicas interpretativas (entrevista não estruturada, entrevista semiestruturada, observação participante, observação estruturada, grupo focal) que visam descrever e decodificar os componentes de um sistema complexo de significados.

Quanto ao atendimento à pessoa idosa no CEJUSC Pré-Processual de Mogi Mirim, a Assistente Social aponta que não há um núcleo específico para atendimento da população com mais de 60 anos, porém, desde sua inauguração, o curso de Serviço Social da Faculdade Santa Lúcia, em parceria com a coordenação do Setor Pré-Processual, colocou como prioridade o atendimento da população mais vulnerável, entre eles os idosos, de modo que assim fosse possível ampliar o atendimento à população idosa do município.

Como forma de levar essa informação para a população interessada e para os equipamentos e serviços sociais, foram realizadas várias rodas de conversas com grupos de Idosos nos serviços socioassistenciais e nos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS), para que os atendidos por estes órgãos fossem informados sobre as possibilidades de atendimento, não só em relação aos conflitos na esfera judiciária, mas também em relação à orientações sobre cidadania, uma vez que teriam um atendimento diferenciado, sendo, na medida do possível, atendidos pelo setor social, compreendido por estagiárias e assistente social. (A.S. do CEJUSC Pré-Processual)

Nesta fala a Assistente Social posiciona a intersetorialidade que ocorre no desenvolvimento de estratégias para ampliação do atendimento à pessoa idosa e vem reforçar que para esse atendimento, necessário que o profissional bem como o Setor esteja preparado para fornecer todas as informações sobre os serviços e políticas públicas disponíveis para as pessoas com mais de 60 anos de idade do Município. Dentro deste parâmetro observa-se a importância do conhecimento, por parte do profissional, de programas desenvolvidos e recursos que estejam acessíveis no município, territorialmente, para casos que se faça necessário um encaminhamento ao se observar outras demandas existentes no atendimento.

Para a assistente social, os assuntos de maior demanda são os relacionados a divórcio, dívidas, empréstimos compulsórios, golpes financeiros, exploração financeira e econômica e patrimonial, abandono, litígios familiares, problemas com vizinhos, violência doméstica, além de informações sobre direitos e serviços.

Quanto aos motivos que levam a pessoa idosa a buscar atendimento no CEJUSC Pré-Processual, a Assistente Social expõe acreditar que contribua muito o fato de o serviço ser gratuito, apresentar uma resolução mais rápida e ter um atendimento diferenciado aos idosos. “A população idosa, na maioria dos casos ou não tem renda ou estão aposentados com salário menor e há muitos gastos próprios desta faixa etária, não teriam acesso a advogados se não for pela Defensoria Pública, ou pelos CEJUSC’s”. (A.S. do CEJUSC Pré-Processual)

Ademais, em razão de quase sempre a população idosa ter menos escolaridade e não ter muita familiaridade com as mídias sociais, este grupo apresenta mais dificuldade no entendimento de contratos, que quase sempre são redigidos em letras pequenas e com palavras técnicas que fogem ao entendimento do usuário mais vulnerável. Também a profissional salienta que os idosos têm dificuldades para realizar a conciliação e a mediação *on line*, assim como recorrer a plataforma do consumidor.gov, por isto precisam de auxílio para entender e até para acessar este serviço. “O fato de o CEJUSC ser em um ambiente neutro, fora do Fórum já os tranquiliza [...] referem sentir-se bem em ir ao Setor. (A.S. do CEJUSC Pré-Processual)

Como apresentado no levantamento quantitativo quanto ao perfil do usuário idoso que é atendido no CEJUSC Pré-Processual, a Assistente Social constata a vulnerabilidade da pessoa idosa com baixa escolaridade e a dificuldade no uso da internet para recorrer às ferramentas que possibilitem a resolução da sua demanda e, em análise de como deve ser realizado o atendimento desse grupo, ao questionamento a Assistente Social coloca:

Considero essencial um atendimento acolhedor, uma escuta qualificada, pois a pessoa idosa quase sempre demora em explicar a sua demanda, precisando de paciência e um olhar diferenciado para o problema, precisa ser atendido em um ambiente discreto e acolhedor, com acessibilidade, pois às vezes já tem dificuldade de locomoção, ou visual, muitos utilizam aparelhos auditivos, alguns apresentam patologias, e necessitam de um atendimento qualificado. Devem sempre estar sentados, em ambiente arejado e sempre fornecemos água, quando chegam. O simples fato de estarem lidando com litígios já os deixam agitados e nervosos. (A.S. do CEJUSC Pré-Processual)

De acordo com Sanches e Bianchi (2019), a escuta é localizada principalmente no processo de acolhida, que consiste no primeiro contato qualificado do usuário. Neste momento é possível apreender dados do campo relacional familiar, compreender os múltiplos significados das demandas

e vulnerabilidades. E assim, para as autoras, um atendimento sensível e adequado é essencial no âmbito físico e emocional deste usuário, tal como descreve a assistente social.

Conforme observado na literatura, a questão da família está muito vinculada aos tipos de violência contra a pessoa idosa e, especificamente, em relação à violência financeira ou patrimonial atendida pelo Setor Social do CEJUSC Pré-Processual de Mogi Mirim, a assistente social informa que a maioria estão relacionadas àquelas realizadas pelos familiares, que utilizam o cartão dos idosos para fazer compras em lojas, ou empréstimos financeiros, comprometendo o salário do idoso e por consequência, compromete também sua qualidade de vida. Para esses casos quando não há êxito na resolução do conflito, “é aberta uma reclamação de “obrigação de fazer”, devolução do dinheiro, mesmo que parcelado, devolução do cartão”. (A.S. do CEJUSC Pré-Processual). Além dessas considerações é ressaltado ser comum o fato de o idoso confiar nas pessoas quando necessita de ajuda, como alguém próximo ou um familiar, e essa pessoa se aproveita da facilidade de acesso aos documentos dos idosos para se apropriar ou desviar os rendimentos, fazer empréstimos compulsórios e consignados. “Outro abuso comum é de pessoas que vendem produtos nos domicílios a preços exorbitantes, e ao invés de parcelar o produto, levam os idosos ao banco ou financiadora”. (A.S. do CEJUSC Pré-Processual)

Nesse sentido, é bastante importante salientar que as orientações oferecidas e os atendimentos realizados em relação à violência financeira, são processos educativos e preventivos também, de modo que podem vir a ser uma forma de evitar que tal situação volte a ocorrer. Essas orientações visam que a pessoa compreenda o que, e de que forma tudo ocorreu, e se atente a sinais, caso volte a se encontrar em uma situação semelhante. Normalmente tais orientações se voltam sobre as fraudes que envolvem alguma relação com tecnologia, como acesso aos bancos eletrônicos, cartões de crédito, envio e recebimento de mensagens e e-mails, de toda a problemática que é fazer empréstimos em instituições não idôneas, ou não credenciadas, bem como esclarecimentos em relação às questões de empréstimos consignados. Ainda são alertados para não irem sozinhos ao banco, dando preferência pelo acompanhamento de um familiar de confiança sempre que possível, além de orientações em relação aos cuidados necessários com golpes por telefone ou mesmo nas portas das residências. Outra forma alternativa se expressa pelas palestras que são realizadas nos bairros onde também terão conhecimento de seus direitos, inclusive os direitos do consumidor (A.S. do CEJUSC Pré-Processual).

Buaes (2015) vem complementar essa questão, na medida em que discute o consumo entre idosos de classes populares e a importância de ações e palestras de educação financeira, uma vez que a melhora da condição financeira dos idosos passou a despertar especial interesse de diferentes instituições financeiras.

[...] a relevância de ações educativas voltadas aos idosos, especialmente de classes populares, está exatamente no fortalecimento desses grupos sociais, de forma a produzir deslocamentos de posições de subordinação para posições de autoria da vida. No exemplo dessa pesquisa, trata-se de um público em situação de vulnerabilidade social, constituída e potencializada por fatores que envolvem o nível de escolaridade, a idade, o gênero, a posição de arrimo financeiro da família e a coabitação. Além disso, trata-se de um grupo mais suscetível aos mecanismos do mercado financeiro, em seus diferentes graus de complexidade, que vão desde o uso da caderneta em armazém da vila até o contrato de crédito consignado em grandes instituições financeiras. (BUAES, 2015, s/p)

Nesse contexto, necessário valorizar o acolhimento, a escuta e a orientação e Martinelli (2006, p.12) salienta a importância do profissional do serviço social, acolher o indivíduo por inteiro, respeitando sua história e construindo com o indivíduo formas de superação, pois “se reduzirmos a nossa prática a uma resposta urgente a uma questão premente, retiramos dela toda sua grandeza, pois deixamos de considerar, neste sujeito, a sua dignidade humana”.

Em concordância com a autora, observamos a importância do profissional de serviço social no CEJUSC Pré-Processual, que realiza um atendimento baseado nos princípios éticos profissionais atendendo o indivíduo com escuta acolhedora e respeitosa e, sobretudo, respeitando a população idosa em sua dignidade, ao buscar apreender as suas situações problema, os seus conflitos e as violências por eles sofridas. E, no caso de atendimento e orientação em relação à violência financeira, tais questões também se fazem prementes, pois a visão do todo que o olhar crítico e treinado do profissional Assistente Social apresenta, permite compreender as singularidades do indivíduo, seu modo de vida, seu território e suas potencialidades.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi possível identificar que, embora nos últimos anos tenha-se implementado a Política Nacional do Idoso (PNI) e o Estatuto do Idoso, a

fim de se fazer cumprir os direitos dessa população, muitas questões ainda levam este grupo a ser um dos que mais se encontra em situação de vulnerabilidade e risco social. Os idosos continuam sendo lesados financeiramente por aqueles que agem de má fé e buscam este segmento para dar os golpes, seja através de presença/abordagem física ou por meio de redes sociais.

Considerando o processo histórico, a violência contra o idoso expõe a necessidade de ações efetivas que visem à prevenção e à proteção, com intuito de se evitar os danos, os sofrimentos e os desgastes físico, emocional e social.

A questão da violência financeira contra idosos requer maior atenção por parte do Estado quanto a políticas públicas para se fazer suprir as demandas apresentadas e para maior conscientização quanto ao importante papel desse grupo na sociedade. Além disso, estudos mais aprofundados são necessários a fim de evidenciar essa grave questão e ampliar a sua compreensão em relação a uma possível associação das alterações do processo de envelhecimento com a violência financeira.

A partir da pesquisa de campo, foi possível traçar o perfil do usuário acima de 60 anos que busca por atendimento no CEJUSC Pré-Processual de Mogi Mirim, sendo este, em sua maioria, composto por homens, com idade de 60 a 62 anos, com ensino fundamental incompleto que possui casa própria e são aposentados com renda de até 1 salário mínimo. Também foi possível observar que, do total de diferentes tipos de atendimentos aos idosos, 86.95% refere-se a queixas em relação à violência financeira sofrida, indicando um alto índice, sinalizando para a necessidade de campanhas educativas, para orientações mais dirigidas e ações mais diretas a fim de minorar essa situação e seus efeitos danosos para a aquele que sofre este tipo de violência.

Buscando compreender o trabalho desenvolvido pela Assistente Social do CEJUSC Pré-processual em relação às demandas trazidas pelos idosos, observamos que o profissional tem atribuições que se voltam desde a abertura de reclamações, encaminhamentos, orientações, até atribuições relacionadas a necessidade de se oferecer um atendimento acolhedor com uma escuta qualificada, atenta e com um olhar diferenciado para a demanda que está sendo trazida pela pessoa idosa.

Além das orientações específicas que são dadas no atendimento no CEJUSC Pré-Processual, destaca-se as ações educativas de caráter preventivo em relação à divulgação, como forma de se evitar que idosos caiam em golpes financeiros. Conforme depoimento da assistente social entrevistada, as estratégias utilizadas são as palestras realizadas nas comunidades, de modo que a informação possa estar acessível, em linguagem compreensível e próxima dos

idosos, sempre na tentativa de alertá-los e de instruí-los. Assim, nesse sentido, ficou evidenciada a importância do trabalho desenvolvido na instituição através de todo atendimento e orientação oferecidos aos idosos que sofrem a violência financeira a fim de que estes não voltem a passar por tal problema.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA BRASIL EBC. **Golpes financeiros contra idosos**. 2021. Disponível em <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-09/golpes-financeiros-contra-idosos-cresceram-60-diz-febraban> Acesso em março de 2021.

BUAES, C. S. **Educação Financeira com Idosos em um Contexto Popular**. Seção Temática: Educação e Envelhecimento • Educ. Real. 40. 2015. s/p. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/edreal/a/5DHXJLjd7vzjMVMzxSZJzjC/?lang=pt> . Acesso em março de 2022.

BRASIL. **Decreto nº 51.548, de 6 de fevereiro de 2007**. Dispõe sobre as Delegacias de Polícia de Proteção ao Idoso. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2007/decreto-51548-06.02.2007.html> Acesso em março de 2022.

BRASIL. **Disque direitos humanos**. Ministério da família, da mulher e dos direitos humanos. Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, 2019.

BRASIL. **Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021**. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor). Edição 123. Seção 1. Página 2. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.181-de-1-de-julho-de-2021-329476499>. Acesso em março de 2022.

BRASIL, **Lei Federal nº 10.741, de 01 de outubro de 2003**. Estatuto do Idoso. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.741.htm. Acesso em outubro de 2020.

BRASIL, **Lei Federal 8.842 de 04 de janeiro de 1994**. Dispõe sobre a política nacional do idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18842.htm. Acesso em março de 2022

CAHALI, F. J. **Curso de arbitragem: mediação, conciliação, resolução** CNJ 125/2010. 5ª Edição revista e atualizada, de acordo com a Lei 13.129/2015 (Reforma da Arbitragem), com a Lei 13.140/2015 (Marco Legal da Mediação) e o 69 Novo CPC. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2015.

CAPPELLETTI, M; GARTH, B. **Acesso à justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CAOVILLA, M. A. L. **Acesso à Justiça e cidadania**. 2ª Ed. Ver e ampl. Chapecó: Argos, 2006.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. São Paulo: Cortez, 1995.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - CNJ. **Resolução Nº 125 de 29/11/2010**. Dispo-

nível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/Resolucao_n_125-GP.pdf. Acesso em outubro de 2020.

FARIAS, R. G. **Influência dos determinantes do envelhecimento ativo entre idosos mais idosos**. Texto & Contexto Enfermagem. p.167-176. ed 21. 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/GhzvJMjMt8vPTq8DLNPJKdG/?lang=pt>. Acesso em outubro de 2021.

FEBRABAN. **FEBRABAN lança campanha de orientação sobre golpes financeiros contra idosos**. 2020. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/3513/pt-br/Acesso> em março de 2022.

HAYECK, C. M. Refletindo sobre a violência. **Revista Brasileira de História & Ciências Sociais**. p.1-8. Ano I, Número I. 2009. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/rbhcs/article/view/10353/6700>. Acesso em outubro de 2021.

IBGE. **Projeção da população do Brasil e das Unidades da Federação**. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/index.html>. Acesso em agosto de 2021.

IBGE. **IBGE detecta mudanças na família brasileira**. Disponível em: <https://censo2010.ibge.gov.br/noticias-censo.html?busca=1&id=1&idnoticia=774&t=ibge-detecta-mudancas-familia-brasileira.&view=noticia#:~:text=65%2C3%25%20dos%20idosos%20foram%20considerados%20chefes%20do%20domic%C3%ADlio&text=A%20import%C3%A2ncia%20do%20idoso%20na,%2C%20com%2070%2C8%25>. Acesso em março de 2022.

IDPI. **Fraude virtual deu prejuízo de R\$ 300 milhões em 2006, estima ipdi**. 2 de fevereiro de 2007. São Paulo. Disponível em: <https://www.ipdi.com.br/fraude-virtual-deu-prejuizo-de-r-300-milhoes-em-2006-estima-ipdi/> Acesso em março de 2022.

KANSO, S. *et al.* As instituições de longa permanência para idosos no Brasil. **Rev. bras. estud. popul.** n° 27, 2010. p. 233. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbepop/a/s4xr7b6wkTfqv74mZ9X37Tz/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em março de 2022.

LINS, L. C. **Atribuições e competências profissionais em foco: uma análise das atividades exercidas pelo (a) assistente social no cejusc-am**. 2019. Disponível em: <https://editora.pucrs.br/edipucrs/acesoslivre/anais/serpinf-senpinf/assets/edicoes/2020/arquivos/24.pdf>. Acesso em maio de 2021.

LUCCA, E. A. **A luta contra a fraude na Internet**. Guia Serasa de orientação ao cidadão – saiba como reduzir os riscos de vírus, hackers e outras ameaças, e ter mais segurança na Internet. 2006. Disponível em: <http://www.serasa.com.br/guiainternet/apresentacao.htm> . Acesso em setembro de 2021.

MARTINELLI, M. L. Reflexões sobre o serviço social e o projeto ético político profissional. **Revista Emancipação**, 6(1) p. 9-23, 2006.

MINAYO, M. C. S. Violência contra a pessoa idosa: o direito pelo avesso. *In*: M. P. N. (Ed.), **Tratado de gerontologia**, 2ª ed. São Paulo, 2007.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO PARÁ. **Uso abusivo e desorientado da internet por idosos e pessoas com deficiência**. 2019. Disponível em: <https://www2.mppa.mp.br/noticias/uso-abusivo-e-desorientado-da-internet-por-idosos-e-pessoas-com-deficiencia-sera-discutido-em-ciclo-de-palestras.htm>. Acesso em março de 2022.

MIRANDA, G.M. D; MENDES, A. C. G; SILVA, A. L. A. O envelhecimento populacional brasileiro: desafios e consequências sociais atuais e futuras. **Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia** p.507-519. vol. 19 nº 3 Rio de Janeiro. 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbagg/a/MT7nmJPPRt9W8vndq8dpzDP/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em outubro de 2021.

NEVES, J. L. Pesquisa qualitativa – características, uso e possibilidades. **Cadernos de pesquisa em administração**, São Paulo. V. 1, nº 3, 2ºsem. 1996

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Relatório mundial sobre violência e saúde**. p.126. Gênova, 2002. Disponível em: <https://portaldeboaspraticas.iff.fiocruz.br/wp-content/uploads/2019/04/14142032-relatorio-mundial-sobre-violencia-e-saude.pdf>. Acesso em março de 2022.

REIS, K. **Estatuto do Idoso**: marco para os direitos da pessoa idosa. 2018. Disponível em: <https://www.gesuas.com.br/blog/estatuto-do-idoso/>. Acesso em março de 2022.

ROCHA, D. **Engenharia social**: compreendendo ataques e a importância da conscientização. Disponível em <https://meuartigo.brasilecola.uol.com.br/atualidades/engenharia-social-compreendendo-ataques-importancia-conscientizacao.htm>. Acesso em agosto de 2021.

SANCHES, N.; BIANCHI, R. **A escuta qualificada na assistência social**: Da postura diagnóstica às formas (po)éticas de escutar Estudos e Pesquisas em Psicologia, vol. 19, nº 3, 2019, Setembro-Dezembro, pp. 604-622 Universidade do Estado do Rio De Janeiro.

SANTOS, A. M. R. *et al.* Violência econômico-financeira e patrimonial contra o idoso: estudo documental. **Revista da Escola de Enfermagem da USP** p. 1-9. vol. 53, São Paulo 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reecusp/a/5QFqYGbgKhWQvp6r8qbkqzn/?format=pdf&lang=pt> Acesso em outubro de 2021.

TEODORO, E. V. O. P.; MALEU, M. CEJUSC a efetivação cidadã do acesso a justiça. **Revista Cidadania e Acesso à Justiça**. V. 3 nº 2. Maranhão, Jul/Dez. 2017.

VERISSIMO, M. P. A constituição de 1988, vinte anos depois: 1 suprema corte e ativismo judicial “à brasileira”. **Revista Direito GV** vol. 4 nº 2 São Paulo jul./dez. 2008.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Procedimentos e Sistema SAJ PG5 nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCS** do Tribunal de Justiça de São Paulo. 2017. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/Nucleo/ApostilaCEJUSC-NPMCSC.pdf> Acesso em maio de 2021.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ. **Desvendando o CEJUSC para Magistrados - Cartilha** (Curitiba/PR: TJPR), 2018. Disponível em: <https://www.tjpr.jus.br/documents/14797/0/E-BOOK+DESVENDANDO+O+CEJUSC.pdf/b02905b2-6894-e46a-6ba3-fd6601f05cfl>. Acesso em março de 2022.