

Protocolo de Atendimento às pessoas idosas- 2ª Promotoria de Justiça de Caeté



A Convenção Internacional de Defesa de Direitos de Idosos, a Lei n. 10741/2003, garantem um atendimento especializado, mediante capacitação, para pessoas idosas.

O Projeto Social Aprender, entender para acolher visa capacitação especial para equipe da 2ª Promotoria de Justiça, a fim de que possamos inspirar, pela filosofia do exemplo, bem como cumprir as políticas públicas de proteção a idosos, com um ambiente acolhedor no atendimento. A capacitação passa por toda a equipe, desde à recepção até o membro do Ministério Público.

Destaca-se que o Plenário do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) aprovou o Ato Normativo n. 0005234-84.2023, instituindo a Política Judiciária sobre Pessoas Idosas e suas Interseccionalidades no Poder Judiciário

O Ato Normativo aprovado também estabelece a criação do Selo Tribunal Amigo da Pessoa Idosa, que será concedido a todos os tribunais que comprovarem terem implementado prioridade no julgamento de processos que tenham como partes pessoas idosas; oferta de cursos de capacitação para seus servidores tratarem da temática e outras orientações estabelecidas pela Política. O Selo será concedido todo dia 1.º de outubro, data que comemorativa relacionada ao Dia Nacional do Idoso.

A referida prática foi adotada pela 2ª PJ de Caeté, notadamente, porque o Ministério Público é Curador dos Direitos da Pessoa com Deficiência.

A pessoa idosa possui atendimento prioritário no Ministério Público.

Entender o processo de envelhecimento e o olhar social contribui para a construção de uma escuta ativa.

A tecnologia, política do resultado e eficiência imprime uma velocidade de informação e volume de dados exacerbados. A ausência de tempo dos jovens, interrupção constante de diálogo, bem como postura impaciente, trazem impactos que podem ser visualizados quando da oitiva nos procedimentos extrajudiciais.

A abordagem deve ser integral e acolhedora.

Dessa forma, o atendimento aos idosos deve permitir um tempo maior de oitiva, entre 40 (quarenta) a 60 (sessenta) minutos, possibilitando que ele explique livremente sobre a rotina,

atividades diárias de forma livre, até sentir-se valorizado e à vontade para responder perguntas, com assuntos delicados que envolvem violações de direitos.

Os fatores biopsicossociais devem ser levados em consideração, notadamente, quando o idoso apresentar déficits cognitivos e/ou intelectuais;


A história de vida e papéis desempenhados no ambiente familiar é essencial para entender o contexto e sentimentos acumulados que podem gerar o conflito e/ou situação de abandono, bem como trabalhar o fortalecimento do núcleo familiar. Nesse contexto, a escuta qualificada e acolhedora é importante para tentar entender a dinâmica familiar.



Estratégias para Comunicação

Frases curtas e objetivas	Chamar pelo Nome	Uso de termos simples	Postura cooperativa
As frases devem ser diretas, objetiva	Postura de chamar o idoso pelo nome e se dirigir a ele na oitiva, não ao cuidador, para valorização e protagonismo da pessoa idosa	Tentar utilizar termos simples, não jurídicos para facilitar a comunicação	Ter uma postura positiva, solícita e empática
Tempo	Interrupção	Entendimento	Linguagem - respeitosa
Deve-se reservar um período entre 40 (quarenta) a 60 (sessenta) minutos para atendimento	Deve-se evitar a interrupção do diálogo com os idosos	Verificar se a mensagem passada está sendo compreendida pelo idoso, bem como colocar informações principais em com anotações em bilhetes	Não utilizar a linguagem infantilizada para o idoso

Adaptações ambientais

<i>Evitar superfícies irregulares, carpetes com dobras e obstáculos no local de atendimento, para diminuir risco de queda</i>	<i>Boa iluminação</i>	<i>Observar a altura e profundidade dos degraus e corrimão nas escadas</i>
<i>Indicar com letras grandes -RECEPÇÃO e outras informações</i>	<i>Colocar calendários com letras grandes</i>	<i>Relógios com números grandes</i>
<i>Disponibilizar material para lembretes</i> 	<i>Ambiente organizado</i>	<i>Ambiente adaptado para o idoso</i>

Cuidador

Entrevistas com idoso e cuidador

Oitiva do idoso privativa - verificar se há medo/indícios de baixa estima/ diálogo divergente

Oitiva do cuidador separada - verificar se há nervosismo/ansiedade/ diálogo divergente

Necessidade de uma oitiva com expert de psicologia para conclusão

Aprender, Entender para acolher:

1. Exposição da Palestra da Terapeuta Ocupacional
2. Disponibilização e revisitação do Dicionário Antidiscriminatório em relação a idosos - Dr. Allender;
- 3- Disponibilização sobre a ficha de atendimento previamente e possibilidade de preenchimento posterior

4- Transcrever a ação educacional através de protocolo de atendimento da 2ª PJ