

Gestão de serviços para a terceira idade por organizações do terceiro setor

Miguel Arantes Normanha Filho

Mestre em Gerontologia Social – PUC-SP;
Mestre em Administração em Serviços – UNIBERO-SP;
Coordenador de curso e professor na graduação – UNINOVE.
mig.arantes@uninove.br, São Paulo [Brasil]

Investigar fatores ainda pouco conhecidos, relacionados à gerontologia social e à nova conformação da sociedade constitui a base deste estudo. O objetivo é identificar a relação atual entre o terceiro setor e o processo de envelhecimento da população brasileira (considerando características econômicas, demográficas, socioculturais e relação familiar), no que se refere à gestão de serviços para a terceira idade. 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. Pesquisas na mídia, levantamento documental e bibliográfico complementaram o trabalho. Os resultados indicaram que as ações do terceiro setor ante o referido processo são incipientes e abrem campo para estudos mais aprofundados.

Palavras-chave: Gerontologia social.
Gestão de serviços. Terceiro setor.

I Introdução

Estudos e pesquisas sobre as necessidades decorrentes do envelhecimento da população brasileira são importantes para que se 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 tendem a estabelecer, como consequência, um efeito multiplicador a permear a sociedade e a administração pública. Com isso, busca-se criar um paradigma para a relação entre terceiro setor e terceira idade, hoje inexistente em nossa sociedade, cujas ações se dirijam predominantemente à formação da criança e do adulto para o mercado de trabalho.

Nesse percurso, é imprescindível que haja profissionalização, transparência e auto-sustentabilidade; para isso, as organizações sem fins lucrativos precisam de profissionais que atendam às especificidades do terceiro setor no que se refere à nova ordem social e atuem de maneira mais eficiente na gestão de serviços destinados ao processo de envelhecimento. Os profissionais, para esse tipo de gestão, devem desenvolver 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. Possui 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 foco a população de idosos. Quanto ao processo de envelhecimento, é preciso que as organizações do terceiro setor sejam bem administradas e tenham espírito empreendedor social. Conforme aponta 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 ao processo de envelhecimento com foco na gerontologia social, não podemos deixar de con-

siderar o contexto da economia em escala global, caracterizada pelas transformações das últimas décadas do século XX, que Castells (2002) identifica como informacional, global e em rede.

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

Não se trata de querer inventar novos termos, conceitos, instituições ou teorias para a gestão de serviços. O que importa é que um novo paradigma seja constituído para o novo segmento social que se forma em decorrência do envelhecimento da população, da longevidade e da diminuição proporcional do número de jovens. Sem dúvida alguma esse contexto abrirá um novo campo para pesquisa e ensino em gestão de serviços e novas oportunidades de trabalho na área.

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 a prestação de serviços dos projetos conduzidos por tais organizações constituem um campo ainda em definição, em estágio de formatação. Não podemos deixar de relatar também a falta de clareza acerca da função e da abrangência das organizações do terceiro setor.

O estudo que segue foi baseado no seguinte problema: considerando a transição demográfica em curso – a proporção cada vez maior de idosos na composição da população –, a longevidade e a percepção da velhice como 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, 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 na da sociedade civil nos moldes atuais, o terceiro setor pode preencher esse 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 oferecidos aos idosos, considerando suas características múltiplas: econômicas, demográficas, socioculturais e familiares, dando a dignidade necessária ao idoso por meio de ações complementares não conflitantes, mas sinérgicas às 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 objetivo foi identificar a relação atual entre o terceiro setor e o processo de envelhecimento no que se refere à gestão de serviços.

2 Revisão bibliográfica

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

2.1 Terceiro setor

Da leitura de Delgado (2004), observa-se que: “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). Procurou-se estabelecer minimamente uma definição de empresas do terceiro setor, levando em conta as compreensões existentes, mas com foco nas preocupações deste trabalho.

Assim, para efeito do nosso estudo, são organizações do terceiro setor aquelas constituídas, estruturadas, geridas e mantidas pela iniciativa

privada, de interesse público, notadamente de cunho social, suprindo em muitas de suas ações a ausência ou a deficiência do Estado, sem necessariamente depender dele em termos de recursos nem se vincular 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, na estrutura da sociedade brasileira, teve suas origens no espaço da Igreja Católica, o que pode explicar, em parte, as estratégias adotadas diante dos problemas e desafios referentes à gestão de serviços e à sua profissionalização, como apontam Salvatore e Delgado:

[...] permeadas, portanto, pelos valores da caridade cristã, a partir das características do catolicismo que se implantou no país, e de suas relações com o Estado [...] a tradição de generosidade ou de solidariedade fortemente baseada em valores assistencialistas ou paternalistas existentes na sociedade brasileira. Neste contexto misturam-se o público e o privado, o confessional e o civil [...] (SALVATORE, 2004, p. 17).

[...] a Igreja Católica, com o suporte do Estado, era responsável pela maior parte das entidades que prestavam algum tipo de assistência às comunidades mais necessitadas, que ficavam à margem das políticas sociais de saúde e educação. A atuação das igrejas concomitantemente com o Estado, durou todo o período colonial até início do século XX [...] (DELGADO, 2004, p. 6).

No Brasil, a legitimação da área assistencial como campo do conhecimento, de formação e de atuação profissional constituiu monopólio do Serviço Social. Em outros países, tem-se o “trabalhador social” dentro de uma visão multidisciplinar, incorporando profissionais de diversas áreas do conhecimento, com experiência em processos sociais e atuação em comunidades. É

necessário resgatar a história para que se entenda a questão na especificidade de nosso país, pois o serviço social como formação e profissão permeou – e ainda permeia – a forma de atuação de organizações do terceiro setor.

Temos, portanto, no contexto da complexidade do terceiro setor, a necessidade de clarificação da abrangência e mesmo dos limites de atuação de organizações que aí operem com foco na gestão de serviços.

2.2 Gestão de serviços

Para definir o tipo de gestão de serviços pelo terceiro setor no processo de envelhecimento da população, é necessário analisar separadamente prestação e gestão dos serviços destinados à terceira idade, com foco na gerontologia social, de um ponto de vista multidisciplinar, tendo presente ainda que tal prestação de serviços dependerá da forma de gestão da organização.

Não basta dizer que o terceiro setor é heterogêneo e complexo e que a ciência administrativa aplicada às organizações que visam ao lucro deve (ou não) ser utilizada pelas organizações sem fins lucrativos e voltadas para o social. 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 ao lucro.

Por haver ausência de estudos para a aplicação de modelos próprios de gestão de serviços que contemplem o processo de envelhecimento por organizações com objetivo social, o terceiro setor serve de alerta ao problema em si. Entretanto, isso não inviabiliza o uso da ciência administrativa, pois esta possui base suficiente para a viabilização operacional dos processos necessários à complexa gestão que teremos pela frente; portanto, deve-se aplicar o que temos hoje e apostar que, no médio prazo, possamos reunir a base de dados e a experiência para futuros estudos específicos com foco na gerontologia social.

Assim, este trabalho procurou observar, em face da necessidade cada vez mais presente de analisar, estudar e desenvolver políticas que dêem conta do processo de envelhecimento de nossa sociedade, a não-descaracterização dos modelos e das ferramentas de gestão da ciência administrati-

va, pelo simples fato de elas sempre terem estado atreladas ao lucro, permitindo que outras formas, no devido tempo, possam ser desenvolvidas.

A vantagem de usar, nas organizações do terceiro setor, as ferramentas de gestão com base na ciência administrativa é a contribuição de sua dimensão histórica e dos estudos científicos ligando a área acadêmica ao mundo empresarial, ou seja, teoria e prática juntas e a consagração da influência do ambiente externo nas novas formas de gestão, assim como no contexto do macroambiente (ambiente externo à organização) que define o posicionamento e as estratégias de cada organização, independentemente de seu porte.

Ansoff vislumbrou a real organização contemporânea, ou organização a serviço do ambiente (OSA), “[...] cuja função primordial é o fornecimento de bens e/ou serviços à sociedade [...]” (1983, p. 19). O autor foi incisivo ao abordar que é inadequada a distinção entre as organizações “[...] privadas com fins lucrativos [...]” e as organizações “[...] públicas sem fins lucrativos [...]” (1983, p. 20) para explicar a promoção das novas questões sociais.

Karsch, por sua vez, afirma que: “O serviço social – enquanto prática profissional instituída na sociedade brasileira – é discutido como ‘serviço’ [...]” (1998, p. 11), ou seja, na medida em que há alteração de nossa sociedade, são constatadas modificações das necessidades sociais, o que transforma o modo de supri-las.

Quanto à definição de serviços, vamos recorrer a Téboul, professor de gerência do Instituto Europeu de Administração de Empresas (INSEAD),¹ que afirma:

Quando nos debruçamos sobre o setor de serviços, é surpreendente constatar que, apesar de sua importância, este é sem dúvida um dos setores mais mal definidos. Mal definido, a princípio, se contarmos o número relativamente pequeno de estudos que lhe são dedicados. Mal definido e, sobretudo indefinido em seus limites. O campo de serviços é, efetivamente, um dos mais delicados a serem explorados, pois suas próprias fronteiras são um problema. O que devemos

entender exatamente quando se fala de serviços? (TÉBOUL, 2002, p. 7).

Dowbor explica que não é mais possível ter uma sociedade como um sistema de interesses em torno das atividades econômicas e que enfrentamos problemas de grande magnitude, pois o sistema capitalista não nos dá todas as respostas. Segundo ele:

O capitalismo como sistema é realmente um bom organizador microeconômico da produção, mas é um péssimo distribuidor [...] A sociedade se tornou mais complexa. As atividades produtivas sem dúvida continuam essenciais, mas não contêm em si as mesmas condições do seu sucesso [...] passamos de uma visão filantrópica [...] para a compreensão de que a área social se tornou essencial para as próprias atividades econômicas [...] (DOWBOR, 1999, p. 31-35).

Verificamos, assim, que as características da gestão de serviços em organizações do terceiro setor obrigam-nas a fazer adaptações para dar conta do processo de envelhecimento da população, com foco na gerontologia social, uma vez que, conforme observado no estudo, atualmente não existe modelo específico de gestão de serviços desenvolvido para o terceiro setor, na área delimitada da pesquisa, para o complexo processo de envelhecimento da população, e tampouco uma gestão de serviços com a amplitude exigida pela gerontologia social que não se limite ao escopo da profissão do assistente social.

2.3 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 necessidades advindas desse contexto. Verifica-se também, no 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 incipiente em relação ao que ocorre em outras faixas etárias.

Se, de um lado, os fatores biológicos revelam-se importantes no processo de envelhecimento, de outro, devem ser igualmente considerados fatores no campo social para que se busque equacionar a questão. Salgado 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).

Papaléo Netto afirma que, a despeito de o envelhecimento ser uma preocupação da humanidade desde o início da civilização, apenas o século XX pode ser considerado um marco da importância dada ao estudo do tema. O autor afirma ainda que compete à ciência do envelhecimento ser o centro do qual brotam as seguintes ramificações: gerontologia social, gerontologia biomédica e geriatria,

[...] que, em conjunto, atuam sobre os múltiplos aspectos do fenômeno do envelhecimento e suas conseqüências. A gerontologia social, que aborda aspectos não orgânicos, e a geriatria e a gerontologia biomédica, que se atêm aos aspectos orgânicos, são subdivididas de acordo com as especialidades que as compõem. Assim, a primeira compreende os aspectos antropológicos, psicológicos, legais, sociais, ambientais, econômicos, éticos e políticos de saúde [...] (PAPALÉO NETTO, 2002, p. 2-7).

Em diferentes culturas, ao longo da história, deparamos com posturas bastante diferenciadas em relação à velhice: enquanto alguns dignificam

a condição do idoso, enaltecendo sua experiência e outras qualidades, outros se situam entre a indiferença e a hostilidade, considerando que as pessoas nesse estágio poderiam simplesmente desaparecer. Evidentemente, a depender da postura social adotada, a preocupação com a qualidade de vida do idoso é maior ou menor.

Concomitantemente à percepção que cada sociedade tem de seus idosos identifica-se também, à medida que a idade avança, alteração na percepção que o idoso tem da sociedade. Por isso, quando tratamos do envelhecimento social, é fundamental considerar que, além das transformações psicológicas sofridas pela pessoa, muda também sua relação com o meio social. Salgado observa que:

A inadaptação do idoso reflete uma inadequação aos padrões sociais ideais estabelecidos pela sociedade e exigidos pelos grupos sociais e pelos indivíduos como condições capazes de conferir, a cada um, a personalidade social, isto é, a posição de cidadão e o respeito [...] A inadaptação mais evidente, sobretudo nos centros industriais urbanos é, sem dúvida alguma, a provocada pela perda do papel profissional [...] (SALGADO, 1980, p. 47).

Com relação à população idosa, encontramos o estudo de Beltrão, Camarano e Kanso, que informa que

Entre os grandes grupos etários estudados o único que deverá apresentar taxas de crescimento crescentes em todo o período da projeção é o de 60 anos e mais [...] Espera-se que em 2020, aproximadamente 30,9 milhões de pessoas constituirão esse grupo etário, ou seja, que esse contingente apresente um incremento de 16,3 milhões entre 2000 e 2020 [...] As demandas por benefícios previdenciários e assistenciais deverão sofrer um crescimento, já que é esse grupo o principal usuário dessas políticas [...] (BELTRÃO; CAMARANO; KANSO, 2004, p. 43).

3 Metodologia da pesquisa

Adotou-se a pesquisa exploratória que visa a prover o pesquisador de maior conhecimento sobre o tema ou problema a ser pesquisado. Buscou-se reforçar o embasamento teórico por meio da pesquisa em livros, revistas eletrônicas especializadas, sites e em artigos sobre os temas: terceiro setor, terceira idade, gerontologia, administração de empresas e serviços.

Foram feitos os seguintes levantamentos em fontes secundárias, para identificar instituições (organizações) do terceiro setor cujo público-alvo fosse a terceira idade, com atuação na área geográfica compreendida pela cidade de São Paulo:

- Pesquisa na mídia: terceiro setor e terceira idade. Fonte: *Jornal do Brasil*;
- Pesquisa na mídia: assuntos relacionados, de interesse ou que possam gerar reflexões e contribuir para o estudo sobre o terceiro setor e a terceira idade. Fontes: jornais e revistas;
- Pesquisa de produções científicas: teses e dissertações brasileiras em gerontologia, com o tema terceiro setor e terceira idade – gestão de serviços, por meio da internet.

Utilizou-se também a metodologia de pesquisa conclusivo-descritiva que é caracterizada por seus objetivos bem definidos e procedimentos formais. A amostra foi determinada, levando-se em conta os dados obtidos na pesquisa quantitativa: uma única organização voltada para a terceira idade e também uma organização, escolhida da pesquisa, de origem internacional. O método da pesquisa foi o da entrevista com roteiro constituído por questões abertas e por textos e frases veiculadas na mídia que tenham sido objeto de comentários.

4 Resultados e discussão

Pela pesquisa quantitativa, identificaram-se instituições do terceiro setor cujo público-alvo é a terceira idade, com atuação na área geográfica compreendida pela cidade de São Paulo. A pes-

quisa foi feita na Rede de Informações para o Terceiro Setor (RITS): www.rits.org.br.

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.

Com relação às pesquisas na mídia sobre assuntos relacionados, de interesse ou que possam gerar reflexões sobre o terceiro setor e a terceira idade (jornais e revistas da capital de São Paulo e revistas de circulação nacional, entre 2002 e 2004, em um total de 50 publicações, sendo 15 escolhidas aleatoriamente para análise), as conclusões foram:

- Nenhuma matéria relaciona diretamente o terceiro setor, a terceira idade e a administração de serviços necessários ao processo de envelhecimento com foco, amplo e abrangente, na gerontologia;
- No que se refere a serviços a serem prestados, figuram unicamente os de saúde;
- Embora o tema terceira idade e processo de envelhecimento não esteja ausente da mídia (jornais e revistas), nenhuma matéria trata do assunto de forma abrangente, isto é, com todos os impactos referentes ao processo; seu aparecimento é fragmentado, o que não contribui para o conhecimento e percepção do problema por parte dos leitores, e tampouco para dimensionar a urgência e a complexidade do tema para despertar uma consciência cidadã, desenvolver uma sociedade crítica e atuante.

Na pesquisa documental, foram pesquisadas produções científicas (teses e dissertações) brasileiras em gerontologia, cujo tema fosse 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 não existir nenhuma tese ou dissertação com tema ligado a terceiro setor/terceira idade/gestão de serviços.

Para a pesquisa conclusivo-descritiva, realizada por meio de entrevista pessoal, foram definidos os seguintes objetivos:

- Verificar se as organizações do terceiro setor cujo público-alvo é a terceira idade possuem conhecimentos e abrangência da área de gerontologia;
- Verificar os motivos de se trabalhar com o processo de envelhecimento;
- Verificar a capacidade das organizações na prestação de serviços de sua gestão, com ênfase profissional.

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.

5 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.

Este estudo, resultado de análises e pesquisas sobre o terceiro setor e gestão de serviços para o complexo processo de envelhecimento da nossa sociedade, centrado na área de conhecimento da gerontologia social, foi delimitado pela área geográfica compreendida pela cidade de São Paulo, tendo seu início no primeiro semestre de 2003, com término no segundo semestre de 2004. Alguns pontos, porém, carecem de estudos adicionais, pois contradições e práticas adotadas ainda permeiam temas como a complexidade das organizações do terceiro setor e a gestão de serviços em seu interior – um campo ainda em definição.

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

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 tenha uma definição única para estudo e criação de modelos de gestão, a despeito de procurarmos 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 administrativa, 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.

Com relação ao objetivo geral do estudo, pôde-se constatar que ainda não está consolidada a relação entre o terceiro setor e o processo de envelhecimento, na área delimitada da pesquisa, tendo sido constatada, nas organizações, uma ênfase nos aspectos ligados à infância e à juventude.

Por último, a hipótese levantada no início do estudo confirma-se pelo processo evolutivo, quer seja do terceiro setor, quer seja da gerontologia social, mas não nos libera de recomendar múltiplos estudos complementares, em razão da abrangência da gerontologia social e da complexidade da gestão de serviços por organizações do terceiro setor.

Ao concluirmos que a hipótese do estudo se comprova, deve tal posição servir de alerta aos pesquisadores da área de conhecimento da gerontologia social, para se debruçarem, cada vez mais, sobre a questão em que o Brasil, em ritmo crescente, tem-se destacado pela longevidade de sua população, deixando de ser, gradativamente, um país de jovens. Além disso, são previstos impactos de contornos incalculáveis na área social,

de saúde e do trabalho, um fenômeno predominantemente urbano, em que a pressão sobre as contas públicas, em especial as representadas pela previdência e saúde públicas, está muito longe de ser equacionada. E por verificarmos que o foco na infância e juventude tem relação com o olhar de uma sociedade em dado momento histórico, somos levados a acreditar que, no limiar da nova sociedade de idosos (velhos), haverá foco e ação no novo contexto, mesmo porque a história da humanidade demonstra tal flexibilidade e adequação às questões do seu tempo, assim como não existem alternativas de médio e longo prazos que se contrapõem às organizações do terceiro setor no que se refere a objetivos sociais, pois tais organizações estão em crescimento, moldando-se cada vez mais aos graves problemas sociais presentes no Brasil e no mundo.

Service management for senior citizens by third sector organizations

This study intends to investigate factors related to social gerontology and the new society conformation. The objective is to identify the current relation between third sector and Brazilian population aging process (considering economical, demographic, social, cultural and familiar relation characteristics), and service management for the third age. For data collecting internet research was used, trying to identify third sector institutions that work which third age inside São Paulo City. Other kind of data was collected through interviews with people using a specific script. Researches on media, documental and bibliographic analysis complete the work. The results have showed that the third sector actions are incipient and this opens a new area for deeper studies.

Key words: Services Management. Social Gerontology. Third Sector.

Notas

- 1 Em inglês European Institute of Business Administration.

Referências

- ANSOFF, H. I. *Administração estratégica*. 1. ed. São Paulo: Atlas, 1983.
- BELTRÃO, K. I.; CAMARANO, A. A.; KANSO, S. Texto para discussão nº 1.034. In: Dinâmica Populacional Brasileira na Virada do Século XX, 2004, Rio de Janeiro. *Anais*. 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. p. 31-42.
- DRUCKER, P. *A administração na próxima sociedade*. 1. ed. São Paulo: Nobel, 2003.
- 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. p. 2-19.
- REDE DE INFORMAÇÕES PARA O TERCEIRO SETOR. Rio de Janeiro: 200?. Disponível em: <<http://www.rits.org.br>>. Acesso em: 1º jul. 2004.
- SALGADO, M. A. *Velhice, uma nova questão social*. 1. ed. São Paulo: FESP, 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. 1. ed. 1. reimpr. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

Recebido em: 22 abr. 2005 / Aprovado em: 7 jul. 2005

Para referenciar este texto:

NORMANHA FILHO, M. A. Gestão de serviços para a terceira idade por organizações do terceiro setor. *Revista Gerenciais*, São Paulo, v. 4, p. 109-117, 2005.

