

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS- UFSCar
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE- CCBS
DEPARTAMENTO DE GERONTOLOGIA- DGer
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

MARIA APARECIDA PEREIRA BRITO

**ESTRATÉGIAS ADOTADAS POR PROFISSIONAIS
EM UMA POLÍTICA HABITACIONAL PARA PESSOA IDOSA
DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19**

SÃO CARLOS - SP
2024

MARIA APARECIDA PEREIRA BRITO

ESTRATÉGIAS ADOTADAS POR PROFISSIONAIS EM UMA POLÍTICA
HABITACIONAL PARA PESSOA IDOSA DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Departamento de
Gerontologia da Universidade Federal de
São Carlos, para obtenção do título de
bacharel em Gerontologia.

Orientadora: Profa. Dra. Luzia Cristina
Antoniossi Monteiro

Co-orientadora: Ms. Leticia Felice Olaia

São Carlos - SP

2024

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial desse trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Brito, Maria Aparecida Pereira

ESTRATÉGIAS ADOTADAS POR PROFISSIONAIS EM
UMA POLÍTICA HABITACIONAL PARA PESSOA IDOSA
DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19 / Maria
Aparecida Pereira Brito -- 2024.
63f.

TCC (Graduação) - Universidade Federal de São Carlos,
campus São Carlos, São Carlos
Orientador (a): Luzia Cristina Antoniossi Monteiro
Banca Examinadora: Lucas Bueno de Campos
Bibliografia

1. Gerontologia, Habitação Social, COVID-19. I. Brito,
Maria Aparecida Pereira. II. Título.

Ficha catalográfica desenvolvida pela Secretaria Geral de Informática
(SIn)

DADOS FORNECIDOS PELO AUTOR

Bibliotecário responsável: Arildo Martins - CRB/8 7180

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS- UFSCar
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE- CCBS
DEPARTAMENTO DE GERONTOLOGIA- DGero

Folha de Aprovação

Assinatura dos membros da comissão examinadora que avaliou e aprovou a Monografia de Conclusão de Curso da candidata Maria Aparecida Pereira Brito, realizada em 06/09/2024.

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, positioned above a horizontal line.

Profa. Dra. Luzia Cristina Antoniossi Monteiro
Universidade Federal de São Carlos

Ms. Lucas Bueno de Campo (membro titular)
Universidade Federal de São Carlos

Ms. Nayara Mendes da Silva (membro suplente)

Dedico à todas as pessoas que colaboraram e as que participaram dessa pesquisa. Em especial aos profissionais que atuaram junto à população idosa em seus diversos contextos de saúde e social, durante o período mais crítico da pandemia de COVID-19.

AGRADECIMENTOS

Agradecer é uma forma de reconhecer o que é importante e faz parte de sua vida. Por isso desejo agradecer imensamente aos meus genitores, mãe e pai que cuidaram e me educaram dentro do que acreditam e detêm de conhecimentos. Agradeço pelo afeto de meus oito irmãos/ãs, meus cunhados/as e aos meus quatro (logo mais cinco) sobrinhos/as. Também aos amigos próximos de longa data, as novas amizades e as relações de afeto e cuidado que foram tecidas também na UFSCar. Vocês me escutaram, aconselharam, deram carona muitas vezes, dividiram um lanche, café ou doce, me abraçaram e acalentaram em tantos momentos. Tudo foi de grande apoio, suporte e incentivo para as etapas desse processo que foi a conclusão do segundo curso de graduação, agora em Gerontologia.

Muito obrigada às pessoas que colaboraram nessa pesquisa, principalmente a professora orientadora, querida Cris. Ela que é docente e amiga, firme e delicada em suas atitudes, aulas e na condução do Grupo de Pesquisa Direito, Cidade e Envelhecimento. Em seu nome agradeço aos integrantes do grupo, aos professores e profissionais do DGERO que me acolheram, ensinaram e orientaram. Lembro com carinho da incansável co-orientadora, grande Gerontóloga Letícia que desde os primeiros meses no curso, já me inspirava e continua a inspirar com sua dedicação, inteligência, organização e empatia.

Reconheço também aquelas pessoas que proporcionaram uma boa alimentação diária, aos profissionais que preparam e servem no Restaurante Universitário (RU), o café preparado pela Cleo do SINTUFSCar e os empréstimos de bicicleta para deslocamento na cidade pelo PEDAL. Lembro também daquelas que fazem a limpeza e organizam os espaços da universidade, com destaque à Biblioteca Comunitária (BCo) onde passei incontáveis horas desse percurso.

Expressar gratidão é algo que nos enche de alegria. Por isso, desejo de alguma forma também colaborar ao longo dos encontros que a vida proporcionar e nas atividades profissionais a desenvolver, retribuir a educação gratuita subsidiada pela sociedade.

Por fim agradeço à fé que me sustenta, a força divina, do amor e da natureza, aos meus antepassados, avós e avôs, aos mais velhos que tive oportunidade de estabelecer uma relação, uma conexão, um cuidado e muito aprendizado. Gratidão!

*A gente procura entender o mundo para transformá-lo.
"Educação não transforma o mundo. Educação muda pessoas.
Pessoas transformam o mundo"
(Paulo Freire, 1979)*

RESUMO

O envelhecimento populacional representa uma importante transformação na demografia e na dinâmica da sociedade. Junto a este fenômeno cresce às demandas da população idosa, principalmente das que vivem no espaço urbano, sendo a moradia um dos principais desafios das cidades, em vista das especificidades da pessoa idosa. Nesse cenário, políticas habitacionais que garantam o direito à moradia adequada são implementadas e recebem destaque pela sua relevância social. A crise sanitária da pandemia da COVID-19 exigiu das pessoas o isolamento social, a permanência em suas residências, principalmente às pessoas idosas, gerando impactos na saúde, diminuição de vínculos e participação social, somadas às doenças crônicas, restrições financeiras e diminuição de hábitos saudáveis. Este estudo tem como objetivo analisar as estratégias empenhadas pelos profissionais que atuaram em uma política habitacional de interesse social para pessoas idosas durante o período da pandemia. Trata-se de uma pesquisa quanti-qualitativa realizada no residencial Palacete dos Artistas, cuja gestão é da Prefeitura do Município de São Paulo. Oferece 50 apartamentos destinados às pessoas idosas artistas, independentes, ativos, sem moradia própria e que recebam até 3 salários mínimos. A coleta de dados aconteceu presencialmente no segundo semestre de 2023, através da aplicação de entrevistas semi-estruturada com seis gestores e técnicos que atuaram no Palacete dos Artistas. Os resultados apresentam uma maioria do sexo feminino, 50% dos profissionais são da assistência social. Apresentam habilidades como empatia, comunicação, conhecimento técnico e ético, e flexibilidade. As estratégias e aprendizados no período foram ampliadas e possibilitaram amenizar as consequências impostas pela pandemia através das adaptações diante das dificuldades enfrentadas, como a efetividade do trabalho remoto, a capacitação para uso de recursos tecnológicos, bem como para os moradores do Palacete a segurança alimentar e isenção do aluguel. É fundamental manter a atenção quanto aos aprendizados obtidos, aprimorar as estratégias como a intersetorialidade e o conhecimento gerontológico, a partir das demandas multidimensionais das pessoas idosas, a fim de preparar para o enfrentamento de futuros desafios de saúde pública.

Palavras-chave: habitação social; envelhecimento; Covid-19; pandemia; pessoa idosa.

ABSTRACT

Population aging represents a major transformation in the demographics and dynamics of society. Along with this phenomenon, the demands of the elderly population, especially those living in urban areas, are growing, with housing being one of the main challenges for cities, given the specific needs of the elderly. In this scenario, housing policies that guarantee the right to adequate housing are implemented and are highlighted for their social relevance. The health crisis of the COVID-19 pandemic has required people to socially isolate themselves and remain in their homes, especially the elderly, generating impacts on health, reducing social ties and participation, in addition to chronic diseases, financial constraints, and a decrease in healthy habits. This study aims to analyze the strategies employed by professionals who worked on a social housing policy for the elderly during the pandemic. This is a quantitative and qualitative study carried out at the Palacete dos Artistas residential complex, managed by the City of São Paulo. It offers 50 apartments for elderly artists who are independent, active, homeless, and earn up to 3 minimum wages. Data collection took place in person in the second half of 2023, through semi-structured interviews with six managers and technicians who worked at Palacete dos Artistas. The results show that the majority of the professionals are female, and 50% are from social services. They have skills such as empathy, communication, technical and ethical knowledge, and flexibility. The strategies and learnings during the period were expanded and made it possible to mitigate the consequences imposed by the pandemic through adaptations in light of the difficulties faced, such as the effectiveness of remote work, training in the use of technological resources, as well as food security and exemption from rent for Palacete residents. It is essential to maintain attention to the lessons learned, improve strategies such as intersectorality and gerontological knowledge, based on the multidimensional demands of older people, in order to prepare for future public health challenges.

Keywords: social housing; aging; Covid-19; pandemic; elderly.

LISTA DE GRÁFICO

Gráfico 1 - Número de óbitos acumulados notificados de Covid-19 no Brasil

23

LISTA DE FIGURA

Figura 1 - Fachada do Edifício Palacete dos Artistas

28

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Dados socioeconômicos dos participantes da pesquisa	31
Quadro 2 - Atividades desenvolvidas pelos profissionais entrevistados	33
Quadro 3 - Habilidades profissionais importantes para o desempenho da função	34
Quadro 4 - Dificuldades enfrentadas pelos profissionais no período da Covid-19	36
Quadro 5 - Estratégias relatadas pelos profissionais entrevistados	37
Quadro 6 - Apontamentos dos momentos mais difíceis	39
Quadro 7 - Apontamentos das ações intersetoriais	40
Quadro 8 - Apontamentos dos aprendizados	41
Quadro 9 - Estratégias replicáveis e inovadoras no Palacete dos Artistas	41

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Distribuição de faixas etárias do Município de São Paulo 1991-2022	17
--	----

LISTA DE SIGLAS

CFMH	Conselho do Fundo Municipal de Habitação
CEPEDISA	Centro de Pesquisas e Estudos de Direito Sanitário
COHAB	Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo
CONDEPHAAT	Conselho de Defesa do Patrimônio Histórico, Arqueológico, Artístico e Turístico
CONPRESP	Conselho Municipal de Preservação do Patrimônio Histórico, Cultural e Ambiental da Cidade de São Paulo
COVID-19	<i>Coronavirus Disease</i> 2019
EUA	Estados Unidos da América
GARMIC	Grupo de Articulação para Moradia do Idoso da Capital
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ODS	Objetivo do Desenvolvimento Sustentável
OMS	Organização Mundial da Saúde
ONU	Organização das Nações Unidas
OPAS	Organização Pan-Americana de Saúde
PAI	Programa de Acompanhante de Idosos
PTS	Plano de Trabalho Social
PNI	Programa Nacional de Imunização
SARS-CoV-2	Síndrome Respiratória Aguda Grave
SEHAB	Secretaria Municipal de Habitação
SMDHC	Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania
SMIT	Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia
SUS	Sistema Único de Saúde
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
UTI	Unidade de Terapia Intensiva

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	16
1.10 ENVELHECIMENTO E A MORADIA URBANA.....	16
1.2 CONTEXTUALIZAÇÃO DA PANDEMIA COVID-19.....	22
2 OBJETIVOS	26
2.1 OBJETIVO GERAL	26
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	26
3 MÉTODO.....	27
3.1 TIPO DE PESQUISA	27
3.2 PROCEDIMENTOS ÉTICOS LEGAIS	27
3.3 LOCAL DA PESQUISA: PALACETE DOS ARTISTAS - SÃO PAULO/SP.....	28
3.4 PARTICIPANTES DA PESQUISA	29
3.5 COLETA DE DADOS	30
3.6 ANÁLISE DOS RESULTADOS	30
4. RESULTADOS	31
4.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DOS PARTICIPANTES.....	31
4.2 AÇÕES E ATIVIDADES NO ÂMBITO DA FUNÇÃO PROFISSIONAL	32
4.3 HABILIDADES PROFISSIONAIS IMPORTANTES PARA O DESEMPENHO DA FUNÇÃO	33
4.4 DIFICULDADES ENFRENTADAS NO PERÍODO DA PANDEMIA DA COVID- 19.....	35
4.5 ESTRATÉGIAS ADOTADAS PELO SERVIÇO DA POLÍTICA HABITACIONAL NO PERÍODO PANDÊMICO	37
4.6 MOMENTOS MAIS DIFÍCEIS DURANTE A PANDEMIA: PARA OS PROFISSIONAIS E PARA OS MORADORES	38
4.7 AÇÕES INTERSETORIAIS: SECRETARIAS MUNICIPAIS E ORGANIZAÇÕES CIVIS.....	39
4.8 APRENDIZADOS COM O PERÍODO PANDÊMICO.....	40
4.9 ESTRATÉGIAS REPLICÁVEIS E INOVADORAS PARA IMPLEMENTAÇÃO.....	41
5. DISCUSSÃO	44
6. CONCLUSÃO.....	52
REFERÊNCIAS	54
Apêndices.....	60
1. Instrumento de Entrevista Semiestruturado	60
2. Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).....	61

1 INTRODUÇÃO

1.1 O ENVELHECIMENTO E A MORADIA URBANA

A população mundial atingiu um marco importante na história da humanidade com mais de 8 bilhões de pessoas. Este evento ocorreu devido aos avanços na saúde pública, nutrição, acesso à educação, serviços e tecnologias, também resultado de altos e persistentes níveis de fecundidade em alguns países (Nações Unidas, 2022).

A expectativa de vida global esteve em constante aumento desde a virada do milênio até o início da pandemia da Covid-19 (doença causada pelo *coronavirus disease*), atingindo 73 anos. No entanto, o relatório Estatísticas de Saúde da Organização Mundial da Saúde (OMS, 2024) apresenta queda na expectativa de vida de 1,8 ano entre 2020 e 2021, período mais crítico da pandemia, recuperando a partir de 2022. A proporção mundial de pessoas com 65 anos ou mais em 2022 chegou a 11% e deverá aumentar para 16% em 2050 (United Nations, 2022; OMS, 2024).

No Brasil, a população atingiu mais de 203 milhões de pessoas, de acordo com o último censo demográfico realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2022). A proporção de pessoas idosas residentes no país é de 15,8%, o que corresponde a 32,1 milhões de habitantes com 60 anos ou mais, conforme definição do Estatuto da Pessoa Idosa (Brasil, 2003; IBGE, 2023). O estado de São Paulo possui mais de 44,7 milhões de cidadãos e dentre esses, 17,1% possuem 60 anos ou mais. Ademais, a expectativa de vida do brasileiro alcançou os 76,4 anos (SEADE, 2022; São Paulo, 2023; Agência Brasil, 2024).

No município de São Paulo, maior metrópole da América Latina com 11.451 milhões de habitantes, a proporção de pessoas idosas corresponde a 17,7% da população, acima da proporção estadual e nacional, sendo o grupo etário que mais cresce na capital, acompanhando as tendências de altas taxas de envelhecimento da população. Em número absoluto são mais de 2 milhões de pessoas idosas e a expectativa de vida está em 71 anos (IBGE, 2023; São Paulo, 2024).

O envelhecimento populacional do município acontece de forma acelerada. Em comparação com o último censo demográfico de 2010, a população idosa aumentou em mais de 51% e superou o percentual de crianças e jovens até 24 anos em 2022, estando atrás somente da população adulta de 25 a 59 anos, identificado na tabela 1 abaixo. Confirmando a transformação no perfil populacional, principalmente urbano

com a diminuição da taxa de natalidade e fecundidade, um retrato do envelhecimento populacional que deve ser visto em curto, médio e a longo prazo (São Paulo, 2024).

Tabela 1 - Distribuição de faixas etárias do Município de São Paulo 1991-2022

Faixas Etárias	Ano			
	1991	2000	2010	2022
0 a 14 anos	2.757.782	2.592.829	2.337.990	1.953.306
15 a 24 anos	1.783.457	2.015.530	1.833.178	1.565.926
25 a 59 anos	4.326.618	4.853.694	5.743.802	5.909.707
60 anos e +	778.328	972.199	1.338.532	2.023.060
Total	9.646.185	10.434.252	11.253.503	11.451.999

Fonte: Informes Urbanos, São Paulo, 2024. Elaboração: SMUL/Geoinfo.

A longevidade representa uma importante transformação na dinâmica da sociedade. Esses dados demográficos confirmam a literatura que assinala o envelhecimento populacional, somado ao processo de urbanização, tem determinado mudanças no estilo de vida da comunidade, e são considerados como grandes fenômenos do século XXI. Esses eventos acarretam numerosas consequências econômicas e sociais, imprimindo novos ritmos ao espaço urbano e desafios para solucionar demandas que se impõe pelo processo do envelhecimento (Freire & Carneiro, 2017; Monteiro *et al.*, 2019; Nações Unidas, 2022).

A Organização das Nações Unidas (ONU) recomenda que para acompanhar as demandas dessa transformação demográfica deve-se considerar programas e políticas públicas estruturadas que possibilitem uma velhice digna e saudável (United Nations, 2024).

A longevidade é favorecida com maior acesso aos serviços de saúde e a redução generalizada da mortalidade em todas as idades, com destaque para as doenças infecciosas e parasitárias. No entanto, é crescente a prevalência de doenças crônicas e agravos não transmissíveis como câncer, diabetes, doenças cardiovasculares e doenças respiratórias nesse grupo populacional. Muitas dessas doenças culminam em sequelas limitantes para o bom desempenho funcional, gerando dependência e pressionando os serviços de saúde e social pelas necessidades de cuidados a longo prazo (Freire & Carneiro, 2017; Monteiro *et al.*, 2019; Camarano, 2023, p. 31).

Em resposta ao fenômeno da longevidade e atenta às demandas das pessoas idosas, a OMS no ano de 2008 lançou a Estratégia Cidade Amiga da Pessoa Idosa que enfatiza oito eixos de atuação, sendo a moradia considerada como principal fonte de garantia de direitos no espaço urbano quando apresentadas soluções com vistas a atender as especificidades da população idosa, cujas necessidades nem sempre são amparadas com a provisão de políticas habitacionais (OPAS, 2023).

A Cidade Amiga da Pessoa Idosa é um lugar que procura adaptar serviços e estruturas físicas para maior inclusão, atendendo às necessidades de sua população, incentivando o envelhecimento saudável, otimização de recursos para os sistemas de saúde e social, a segurança e a qualidade de vida das pessoas no processo de envelhecimento (Monteiro *et al.*, 2019).

A OMS deixa claro ainda que são universalmente valorizados a moradia e os serviços de suporte, que permitem aos idosos envelhecer com conforto e segurança na comunidade a que pertencem. Deste modo, alguns tópicos em relação à moradia são de extrema importância, como: a viabilidade financeira, serviços essenciais, planejamento, adaptações, manutenção, acesso a serviços, conexões comunitárias e familiares e opções de moradias (OMS, 2008; Olaia, 2023).

Por meio da publicação do “Relatório Mundial de Envelhecimento e Saúde” o conceito de envelhecimento saudável significa a possibilidade de manutenção da capacidade funcional, garantia do bem-estar e promoção de ações que impulsionem a independência e autonomia em idade avançada. Ainda neste sentido, a capacidade funcional é caracterizada pelo conjunto de características de saúde, que possibilitam às pessoas a fazerem o que as motivam e querem, ou seja, é a interação entre as capacidades intrínsecas (características físicas, mentais e pessoais como gênero, raça, condição socioeconômica, entre outras) e o ambiente (local onde vive, a moradia, a comunidade, a participação social, as barreiras, o acesso à tecnologia assistiva, entre outros) (OMS, 2015).

Recentemente, a OMS promoveu a estratégia “Década do Envelhecimento Saudável 2021-2030” e uma das diretrizes é voltada a criação de ambientes amigáveis a todas as idades, como a moradia, para a garantia da capacidade da pessoa idosa e promoção do envelhecimento saudável e ativo. Com base em ações anteriores e na Agenda 2030 dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas, a estratégia compreende o envelhecimento saudável como forma de proporcionar bem-estar na velhice (OPAS, 2020; Olaia, 2023).

Nesse contexto, a moradia é considerada um direito fundamental e social garantido no artigo 6º da Constituição Federal de 1988. Para as pessoas idosas especificamente, surge na Política Nacional da Pessoa Idosa, no ano de 1994, dentre as ações e atribuições de competência da gestão pública. Ademais, no ano de 2003 é reforçada dentre os direitos prioritários no Estatuto da Pessoa Idosa (Monteiro *et al.*, 2019).

A moradia adequada representa mais do que a oferta de um teto, englobando o usufruto urbano e todas as necessidades ao longo do ciclo vital, e portanto, a dignidade humana. O comentário nº 4 do Comitê sobre os Direitos Econômicos, Sociais e Culturais define alguns critérios que contemplam uma moradia adequada: segurança da posse; disponibilidade de serviços, materiais, instalações e infraestrutura; economicidade; habitabilidade; localização; adequação cultural e acessibilidade (United Nations, 1991).

Contudo, Silva *et al.* (2020) observam outros aspectos da moradia em seu estudo sobre “Influência das condições de bem-estar domiciliar na prática do isolamento social durante a Pandemia da Covid-19” como: espaço de convivência, temperaturas internas, riscos de ferimentos em casa, qualidade da água, qualidade do ar, ruídos, condições de construção, uso e manutenção da habitação, áreas verdes e clima interno da moradia.

O estudo também aborda o conforto, definido como a satisfação com o ambiente físico imediato, a limpeza como manutenção das condições de higiene e saneamento desejadas e a conveniência de ter um estilo de vida tranquilo e sem esforço. Destaca ainda que o acesso a áreas verdes ou abertas nas residências pode ser um atenuante aos desconfortos inerentes à situação de isolamento social (Silva *et al.*, 2020; Olaia, 2023).

O direito à moradia além de assegurado constitucionalmente, se identifica como um direito básico e fundamental de toda a população, uma necessidade humana, sem qualquer distinção. Diretamente vinculado ao princípio da dignidade da pessoa humana, caminha ao lado de outros direitos básicos como a vida, saúde, alimentação, educação, entre outros. Verifica-se que a busca pela garantia de uma moradia digna se entrelaça à conquista do acesso à cidade, este que é coletivo e engloba variados aspectos dos direitos urbanos e dimensões socioespaciais. Também envolve outros temas como a infraestrutura, economicidade, habitabilidade,

acessibilidade, adequação cultural, localização e segurança (Kruger *et al.*, 2021; Oliveira, 2021).

Desse modo, a cidade é vista como principal lugar onde é possível suprir necessidades, participar socialmente, obter informações e realizar atividades. Necessita que o ambiente urbano seja qualificado, abrangendo a diversidade, além de ser um local para trocas e encontros (Olaia, 2023).

Considerando Monteiro *et al.* (2019), frente ao envelhecimento populacional e as demandas que emergem do contexto, o poder público se depara com novos desafios no sentido de estabelecer estratégias para garantir o direito à cidade às pessoas idosas, principalmente diante do elevado número dessas pessoas com pouco ou nenhum suporte financeiro e familiar. Estatísticas apontam que 80% de pessoas acima de 60 anos sobrevivem com um salário mínimo advindo de pensões ou aposentadorias, atrelado, ainda, ao aumento significativo que residem sozinhas (Monteiro *et al.*, 2020).

Não bastasse as adversidades urbanas para as pessoas vulneráveis socioeconomicamente, existe ainda a questão do esvaziamento dos centros históricos e conseqüente abandono de imóveis em áreas, geralmente, dotadas de boa estrutura e serviços (Vargas & Castilho, 2015).

A prática do abandono de imóveis impõe pesado ônus ao ambiente e à população, especialmente à mais carente, contraria a Constituição Federal de 1988, especialmente o artigo 5º, inciso XXIII e 182 e 183, regulamentado no Estatuto da Cidade (Lei 10.257/01). Desse modo, à população cabe encaixar-se nas soluções possíveis, de acordo com as condições econômicas para realizar a base de todos os direitos sociais: a moradia adequada e o corolário da dignidade humana (Vargas & Castilho, 2015).

Os imóveis ociosos, geralmente, livres e desimpedidos de qualquer ônus, podem prestar-se à função social da propriedade, minimizando a demanda por moradia ou equipamento social e, ainda, contribuindo com as políticas habitacionais. Reabilitar essas propriedades significa, de acordo com a Carta de Lisboa, tornar os “locais funcionais da habitação”, ou seja, para equipamentos e infraestruturas que possam de forma acessível atuar em patrimônios ociosos, oferecendo serviços para a população. A requalificação ainda se refere às ações que dão a este imóvel condições de uso, levando em consideração sua estrutura e as demandas do contexto (Carta de Lisboa, 1995; Peixoto, 2009; Lucredi, 2019).

Marques & Lima (2022) apresentam que na cidade de São Paulo são 400 mil domicílios urbanos vagos, a maioria situada em áreas consolidadas e centrais. Contrastando com a atuação dos movimentos de moradia que reivindicam habitação na área central da cidade, ocupando espaços vazios na exposição do debate sobre os imóveis abandonados ou subutilizados em áreas providas de infraestrutura (Leão, 2022; Marques & Lima, 2022). Apontam os autores que:

O déficit habitacional é formado principalmente por famílias de renda inferior a cinco salários mínimos. Ao promover a reforma de parte desses imóveis centrais destinando-os a estas pessoas, a política pública cuida de incluir uma parcela desta população na cidade formal, levando-a a habitar uma região consolidada, provida de toda infraestrutura e mais próxima de locais de trabalho. Com isso pretende-se também que exista uma diminuição da pressão pela expansão das fronteiras urbanas... Uma política pública que se incline para a habitação em área central, pode se aliar a outra, qual seja a do aluguel social, como medida para diminuir a segregação de classe social ao mesmo tempo que propicia, aos mais carentes, uma moradia digna e mais condições para viver seu direito a toda a estrutura do espaço urbano (Marques & Lima, 2022).

Cientes dessas controvérsias, governantes nos âmbitos federal, estadual ou municipal, buscam realizar políticas sociais, as quais têm se mostrado, ao longo da história brasileira, pontuais, com alguns avanços e retrocessos (Maricato, 2010; Rolnik, 2015; Saldiva, 2018). Uma alternativa de política pública que pode minorar esta segregação é a habitação social através de reforma de parte desses imóveis centrais da cidade, por seu referencial histórico, e lugar com infraestrutura e maior dinamismo (Marques & Lima, 2022).

A política pública para habitação pode ser aplicada através do modelo de locação social (ou aluguel social) “destinada à população com vulnerabilidade socioeconômica. No caso do imóvel público, sendo alocado para uma primeira família, ao sair, coloca-se outra, e o imóvel continua a ter sua função social” (Marques & Lima, 2022). Consiste em:

Um programa ou ação do Estado, podendo haver parceria com o setor privado, para viabilizar o acesso à moradia por meio de pagamento de taxas e/ou “aluguel”. Estes pagamentos podem ser ou não subsidiados, de maneira direta (orçamento) ou indireta (contribuições e diferentes taxas cobradas em um parque locatício com tipologias diversas), sem haver a transferência de propriedade do imóvel para o beneficiário. Refere-se a um serviço de moradia, ofertado a beneficiários finais, sendo necessária a definição do público-alvo para a configuração exata tanto dos benefícios/serviços, quanto dos subsídios que os assegurem (Balbim, 2015).

Nesse sentido, destaca-se nesta pesquisa a política habitacional de locação social intitulada Palacete dos Artistas, instalado em antigo imóvel histórico no centro

da cidade de São Paulo, conquistado através da insistente reivindicação e articulação de grupo organizado de artistas da cidade. Reformado e requalificado para moradia de pessoas idosas, com 60 anos ou mais, independentes, que exerceram atividades artísticas ao longo de sua vida, recebam até três salários mínimos e não tenham moradia própria (Lucredi, 2019; Leão, 2022).

O residencial, classificado como moradia de locação social, foi inaugurado no ano de 2014, com inspiração na experiência de países europeus e detalhado pelo órgão gestor da Secretaria Municipal de Habitação, por meio da instrução normativa 01/03, têm como órgão operador de gestão condominial a COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo. Diferenciado em sua arquitetura e público atendido, conta com 50 apartamentos, apresenta espaços em comum como salão de festas, sala multiuso, biblioteca, jardim, refeitório e lavanderia comunitária (Leão, 2022).

1.2 CONTEXTUALIZAÇÃO DA PANDEMIA COVID-19

É de conhecimento notório a importância da moradia na pandemia da Covid-19 como fator determinante para a saúde e o bem-estar das pessoas, particularmente para a população idosa. A partir da recomendação global de isolamento social, preconizada por organismos internacionais como a OMS enquanto estratégia para impedir a proliferação rápida do coronavírus e o colapso dos sistemas de saúde. Tornou a habitação um espaço fundamental para a proteção contra a infecção e a mitigação da gravidade da doença. Nesse contexto, a moradia digna emergiu como um direito humano essencial, especialmente para aqueles mais vulneráveis (Kruger *et al.*, 2021).

A pandemia da Covid-19 foi decretada pela OMS em 11 de março de 2020 e ainda apresenta característica de propagação mundial. Atravessou como emergência de saúde pública global o período de janeiro de 2020 até 05 de março de 2023, após apresentar queda nos índices de hospitalizações em unidades de terapia intensiva (UTI) e mortes, além do alto nível de imunidade da população ao coronavírus do SARS-CoV-2, que é o agente responsável pela doença (OPAS, 2023).

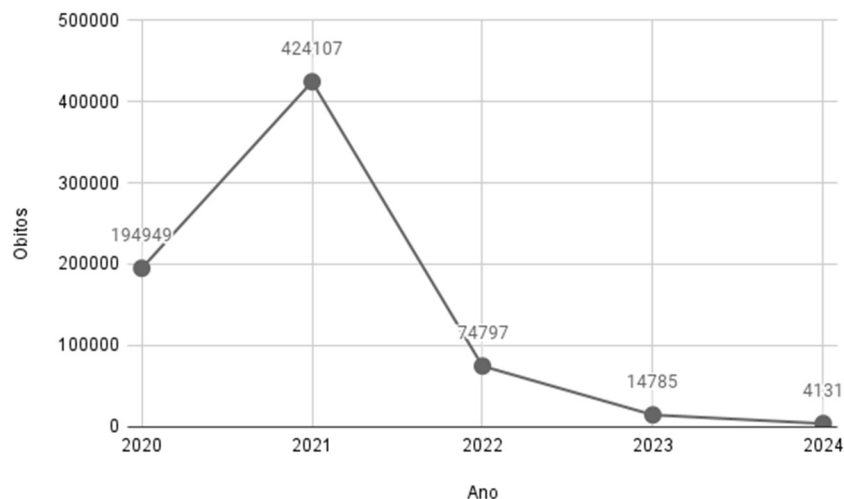
Os números de mortes têm uma escala impactante, mesmo com as subnotificações e as tentativas de alterar ou apagar dados e informações. No mundo

registra mais de 6 milhões de mortes, no Brasil, de acordo com o site do Ministério da Saúde (MS) Coronavírus Brasil, consta o registro de 712.957 mil óbitos acumulados até final de agosto de 2024. Com grande índice de contágios e mortes, o Brasil conquistou o *ranking* de segundo país com maior número de mortes pela Covid-19, atrás dos Estados Unidos da América (EUA) com quase 1,8 milhão de mortes. Desde o início, as pessoas idosas, aquelas com doenças crônicas e as imunossuprimidas foram as mais vulneráveis à gravidade da doença (Romero *et al.*, 2021; MS, 2024).

Observa-se o crescente aumento dos óbitos registrados, com pico no início de 2021, acumulando 424.107 mil mortes. Foi o ano com maior registro de casos hospitalizados e óbitos, após seguindo em declínio gradativo. Destaca-se o acesso às vacinas contra a Covid-19 distribuídas no país pelo Sistema Único de Saúde (SUS) a partir de 17 de janeiro de 2021, inicialmente pela produção do Instituto Butantan da vacina Coronavac e em seguida pela vacina AstraZeneca, produzida pela Fundação Oswaldo Cruz - Fiocruz (MS, 2024), e em maio de 2021 o SUS distribuiu a vacina *Pfizer* produzida pela empresa alemã *Biontech*. Após o alcance de boas coberturas vacinais, a partir de 2022 é possível verificar a redução dos óbitos (MS, 2024).

As informações sobre o número de óbitos podem ser visualizadas no Gráfico 1 a seguir.

Gráfico 1 - Número de óbitos acumulados notificados de Covid-19 no Brasil



Fonte: Ministério da Saúde (MS), Covid-19 no Brasil, 2024.

Os impactos desse cenário pandêmico são resultados das ações políticas, dos sistemas de saúde e das estratégias de enfrentamento acionadas em cada país e região. Segundo a Organização das Nações Unidas (ONU) na medida em que o vírus

se espalhava em países com debilitados sistemas de proteção social, além da grande ameaça à vida, a pandemia colocava as pessoas idosas em maior risco de pobreza, perda de suporte social, discriminação e isolamento (Romero, *et al.*, 2021).

A vacinação reduz drasticamente a morbimortalidade evitando milhares de hospitalizações e óbitos. De acordo com o documento Estratégia de Vacinação contra a Covid-19 (2024) do Ministério da Saúde, o Brasil tem mais de 80% da população vacinada com as duas doses das vacinas monovalentes e 50% está coberta com os reforços vacinais. No entanto, apesar da elevada eficácia das vacinas para prevenção de casos graves e óbitos, observa-se uma redução da proteção imunológica, alguns meses após a vacinação, principalmente nas faixas etárias a partir de 60 anos de idade, ainda mais proeminente com o surgimento da variante ômicron e suas subvariantes (Brasil, 2024, p. 4).

Sendo ainda um problema de saúde pública, a vacinação contra a Covid-19 está indicada para aqueles com maior risco de infecção e de gravidade, grupo composto por gestantes e puérperas, trabalhadores da saúde, imunocomprometidos e pessoas idosas. Além disso, o Programa Nacional de Imunização (PNI) incluiu grupos com maior vulnerabilidade dentro da realidade brasileira com indicação de vacinação periódica: indígenas, ribeirinhos, quilombolas, pessoas vivendo em instituições de longa permanência (e seus trabalhadores), pessoas com deficiência permanente, pessoas com comorbidades, pessoas privadas de liberdade (igual ou maior que 18 anos), adolescentes e jovens cumprindo medidas socioeducativas e pessoas em situação de rua (Brasil, 2024, p.12).

Com isso, a presente pesquisa é realizada no contexto posterior ao período mais crítico da pandemia, uma vez que a eficácia das vacinas contra a Covid-19 possibilitou o retorno gradativo das atividades laborais, de lazer, dos cuidados em saúde e da vida cotidiana das pessoas.

Porém, os impactos e resultados desse período são questões estudadas por diversos pesquisadores, tanto em relação às sequelas daqueles que tiveram a doença, seja na forma mais leve ou mais grave, quanto em relação a covid longa, os sofrimentos e traumas que geram impactos até os dias atuais na saúde mental. Além dos fatores sociais e econômicos que levam a crises em governos e a sobrecarga dos serviços de saúde e da assistência social (Camarano, 2023, p. 51).

Sabendo das características do Palacete dos Artistas esta pesquisa questiona o período de enfrentamento da crise sanitária mundial perpetrada com a pandemia da

Covid-19. Uma vez que o Brasil atingiu de forma acelerada e preocupante uma situação extremamente grave de contágio e mortes por Covid-19, o distanciamento social exigiu das pessoas, principalmente às pessoas idosas a permanecerem isoladas, gerando impactos de ordem biopsicossociais, tais como diminuição de vínculos, solidão, estresse, depressão e pânico, condições somadas às comorbidades, restrições financeiras, diminuição de hábitos saudáveis (Silva *et al.*, 2020).

Como política pública, em seu ciclo de implementação, é necessária avaliação constante para verificar sua eficiência, de modo a afirmar que estejam atendendo seu objetivo, que neste caso é promover a moradia adequada a idosos artistas, independentes e socialmente ativos. Para isso é necessário, diante da gravidade do período pandêmico, avaliar as estratégias adequadas para a superação das dificuldades neste período, tanto no que diz respeito aos aspectos individuais quanto coletivos no residencial Palacete dos Artistas.

Nesse sentido, buscou-se analisar a dinâmica da gestão dentro da realidade vivenciada no Palacete dos Artistas e as estratégias empenhadas para o enfrentamento no período da pandemia da Covid-19 na percepção dos profissionais atuantes no equipamento nesse período.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Analisar as estratégias empenhadas e identificadas pelos profissionais que atuaram em uma política habitacional de locação social para pessoas idosas durante a pandemia da Covid-19.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mapear o serviço da política habitacional Palacete dos Artistas em relação às ações dos profissionais;
- Entrevistar gestores e técnicos do serviço para identificar as estratégias utilizadas no período pandêmico;
- Propor ferramentas de gestão integrada.

3 MÉTODO

3.1 TIPO DE PESQUISA

Trata-se de uma pesquisa transversal, observacional, exploratória e descritiva, com uma abordagem baseada no método quanti qualitativo de investigação. Consiste em um recorte da pesquisa de mestrado em Gerontologia intitulada “Estratégias adotadas em uma política habitacional para pessoa idosa durante a pandemia da Covid-19”, fomentada pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Nível Superior do Ministério da Educação (CAPES/MEC).

A pesquisa qualitativa foca na compreensão e interpretação das relações sociais dentro da realidade. Para Minayo (2016) se relaciona com um universo de significados, correspondente a processos e fenômenos gerados socialmente que dificilmente são quantificados ou diminuídos à contabilização de variáveis. Uma vez que a linguagem, os símbolos, as práticas, as relações e as coisas passam pela subjetividade humana (Minayo, 2016).

Já a pesquisa quantitativa trabalha com a compreensão da realidade por meio da análise de números e resultados de instrumentos padronizados e neutros (Kirschbaum, 2013).

O uso dos dois métodos se justifica porque ambos possibilitam um maior número de informações em relação ao dado isolado, numa relação de abordagens metodológicas vistas como oposição complementar (Minayo, 2016).

3.2 PROCEDIMENTOS ÉTICOS LEGAIS

Esta pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética de Pesquisa em Seres Humanos da Universidade Federal de São Carlos (CAAE: 70298223.6.0000.5504, número do Parecer: 6.276.644), atendendo às Resoluções do Conselho Nacional de Saúde – CNS – nº 466 de 2012, nº 510 de 2016 e nº 674 de 2022. A identidade dos participantes está preservada de acordo com o TCLE assinado em duas vias pelos participantes da pesquisa.

3.3 LOCAL DA PESQUISA: PALACETE DOS ARTISTAS - SÃO PAULO/SP

O Palacete dos Artistas é um edifício construído em 1920, localizado na Avenida São João nº 605, região central da cidade de São Paulo e integra o conjunto de edifícios tombados por sua relevância cultural pelo CONDEPHAAT - Conselho de Defesa do Patrimônio Histórico, Arqueológico, Artístico e Turístico e CONPRESP - Conselho Municipal de Preservação do Patrimônio Histórico, Cultural e Ambiental da Cidade de São Paulo (São Paulo, 2014).

Fotografia 1 - Fachada do Edifício Palacete dos Artistas



Fonte: acervo da autora.

O residencial de interesse social, inaugurado em dezembro de 2014, foi reabilitado pela Prefeitura de São Paulo para habitação social, oferece unidades habitacionais a valores acessíveis de aluguel (10% do salário e uma taxa de condomínio no valor de R\$ 35,00), através do Programa de Locação Social, vinculado à Ação Morar no Centro na Resolução nº 23 do Conselho do Fundo Municipal de Habitação - CFMH (2002). Destinado a atender a população com renda mensal de até três salários mínimos, artistas com idade igual ou superior a 60 anos, aposentados e que não possuam moradia própria (Lucredi, 2019; Leão, 2022).

O Edifício Palacete dos Artistas prevê ampliar as formas de acesso à moradia para população idosa dentro dos critérios estabelecidos e atender à demanda, através da política pública municipal que objetiva requalificar habitações existentes ou a construção de novas habitações (Resolução CFMH nº 23 (12/06/02) (São Paulo, 2002).

A análise interna do relatório de monitoramento do residencial referente ao ano de 2019 revela um perfil sociodemográfico dos moradores predominantemente do sexo masculino com 65,5%. Das 50 unidades habitacionais, 47 estavam ocupadas, sendo que 71,1% eram constituídas por residências unipessoais. A maior concentração da população residente se encontrava na faixa etária entre 70 e 79 anos (44,1%), seguida do grupo entre 60 e 69 anos (31%), resultando em uma idade média de 68,1 anos. No que concerne à renda familiar, a maioria dos residentes (71,1%) declarava renda entre 1 e 2 salários mínimos, sendo que 40% possuíam renda de até 1 salário mínimo. Uma parcela menor (26,7%) declarava renda entre 2 e 3 salários mínimos.

O relatório de monitoramento em questão destaca a concretização da política habitacional Palacete dos Artistas, resultado de um processo histórico de mobilização social e da luta de diversos atores do campo artístico. Entidades como o Sindicato dos Artistas, a Associação Nova Conquista, a Associação Cultural de Condomínio dos Artistas e Técnicos, a Cooperativa Paulista de Teatro, o Balé Stagium, a Ordem dos Músicos, o GARMIC - Grupo de Articulação para Moradia do Idoso da Capital e o Movimento de Moradia dos Artistas Técnicos foram protagonistas nessa conquista.

3.4 PARTICIPANTES DA PESQUISA

A pesquisa identificou seis participantes, e todos após o convite aceitaram participar, sendo eles da Secretaria Municipal de Habitação (SEHAB), da Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo (COHAB) e profissionais de empresas terceirizadas prestadoras de serviço que atuaram no Palacete dos Artistas. Dentre os participantes, quatro foram entrevistados no ambiente do próprio Edifício Palacete dos Artistas e dois na sede da SEHAB, situada em um raio de distância de 1,5 Km do Palacete dos Artistas. Os critérios de inclusão foram: pessoas atuantes no serviço dentro do período pandêmico, maiores de 18 anos que aceitaram participar da pesquisa e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

3.5 COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi realizada por meio de visitas a campo para aplicação de um instrumento semiestruturado (Apêndice 1), composto por perguntas abertas e fechadas organizado pelas autoras desta pesquisa, com duração aproximada de 45 minutos. As entrevistas foram realizadas presencialmente, com o auxílio de *tablet*, formulários eletrônicos e caderno de campo para anotações. Paralelamente, foram consultados registros do relatório interno de monitoramento de 2019 disponibilizado pela gestão do Palacete dos Artistas.

As entrevistas retrataram o perfil sociodemográfico e profissional dos participantes (idade, gênero, estado civil, naturalidade, escolaridade, formação profissional e tempo de atuação no Palacete dos Artistas) e oito questões abertas referente às ações e atividades realizadas no âmbito do serviço/função; habilidades e competências necessárias para desempenhá-las; as dificuldades enfrentadas, as estratégias e ações intersetoriais desenvolvidas no período da Covid-19; aprendizados, perspectivas futuras e percepção geral sobre a importância e viabilidade das estratégias adotadas.

3.6 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Em relação à apuração dos dados, para os achados quantitativos, realizou-se análise estatística descritiva simples e para os qualitativos, foram analisados por meio da análise de conteúdo de Bardin (2016) em três etapas: pré-análise; exploração do material e tratamento dos resultados com a interpretação e discussão.

A partir da exploração do material em unidades de significados, seguimos para a construção de categorias temáticas, onde emergiram padrões e relações que foram interpretados à luz da literatura científica e da contribuição singular e contextualizada da pesquisadora, marcada pela observação no campo e pela interação com os participantes e ambientes da pesquisa na construção da compreensão sobre o fenômeno investigado (Minayo, 2016).

Foram utilizados recursos tecnológicos como planilhas, formulários digitais e documentos de texto. Optou-se por ferramentas gratuitas dos sistemas disponíveis para organização e análise dos dados.

4. RESULTADOS

Os resultados correspondem ao mapeamento da política habitacional em relação às ações e estratégias identificadas na pesquisa e às seis entrevistas com os profissionais realizadas no segundo semestre de 2023.

4.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DOS PARTICIPANTES

Nesta pesquisa verificou-se uma amostra predominantemente do sexo feminino 66,7% (n: 4) e a identificação de raça/cor dividida entre branco e parda. A faixa etária dos entrevistados variou entre 33 e 60 anos, apresentando uma idade média de 46,33 anos. No que se refere ao estado civil, a maioria 50% (n: 3) responderam solteiros e 33,3% (n: 2) casados.

Em relação à naturalidade dos participantes, a maioria nasceu na cidade de São Paulo, 83,3% (n: 5) e 16,7% (n: 1) fora do Estado de São Paulo. Quanto à escolaridade, a amostra apresentou um alto nível de formação, com 83,3% possuindo pós-graduação completa.

As informações em destaque podem ser melhor visualizadas no quadro 1 a seguir.

Quadro 1 - Dados socioeconômicos dos participantes da pesquisa

IDENTIFICAÇÃO	IDADE	SEXO	RAÇA/ COR	ESTADO CIVIL	ESCOLA- RIDADE	TEMPO NO SERVIÇO	FUNÇÃO
Entrevistado 1	42	Masculino	Branco	Solteiro	Pós Graduação	1 ano	Assistente Social
Entrevistada 2	38	Feminino	Branco	Casado	Pós Graduação	8 anos	Analista de Assistência Social
Entrevistada 3	33	Feminino	Pardo	Casado	Pós Graduação	1 ano	Analista de Assistência Social
Entrevistado 4	60	Masculino	Pardo	Divorciado	Ensino Médio	9 anos	Segurança
Entrevistada 5	57	Feminino	Pardo	Solteiro	Pós Graduação	6 anos	Analista de Projeto
Entrevistada 6	48	Feminino	Branco	Solteiro	Pós Graduação	5 anos	Analista

Fonte: elaborado pela autora, 2024.

O tempo de atuação no serviço variou entre 1 a 9 anos, com média de 5 anos. Os profissionais que estavam há mais tempo foi o profissional da segurança com 9 anos, e uma das analistas de assistência social com 8 anos de tempo no serviço.

A formação acadêmica e função da maioria dos profissionais (50%) estava diretamente relacionada à área de Assistência Social. No entanto, observou-se uma diversidade de especializações desses profissionais que correspondeu às políticas e práticas de promoção social, gestão de políticas públicas, gestão de projetos sociais, saúde mental, arteterapia, segurança, desenho industrial e marketing.

A pesquisa identificou diferentes tipos de vínculos empregatícios entre os profissionais atuantes na Política Habitacional do Palacete dos Artistas, com a presença tanto de servidores públicos municipais (n: 3), quanto de trabalhadores terceirizados (n: 3).

4.2 AÇÕES E ATIVIDADES NO ÂMBITO DA FUNÇÃO PROFISSIONAL

A gestão do Palacete dos Artistas é compartilhada entre a SEHAB e a COHAB. Cabe à SEHAB supervisionar o trabalho social da empresa gerenciadora que presta serviços para a Prefeitura de São Paulo.

A maioria das atividades estão de acordo com a atuação e formação dos profissionais no âmbito da Assistência Social dentro do Palacete dos Artistas. Em destaque o plantão social, o plano de trabalho social (PTS) e as reuniões de equipe juntamente com os moradores, além das oficinas temáticas e o fortalecimento de vínculos e social.

Estas atividades em conjunto com as administrativas e as intersetoriais objetivam acompanhar as demandas e efetivar de forma contínua o propósito da Política Habitacional. Desenvolver uma gestão compartilhada, supervisionada e participativa com o protagonismo dos moradores, estes que por sua vez se organizam na composição do chamado “Grupo de Apoio” que atua ativamente junto à gestão do Palacete dos Artistas.

Para descrever as respostas dos participantes quanto às suas ações e atividades desenvolvidas no Palacete dos Artistas, optou-se por organizar em categorias relacionadas às funções dos participantes da pesquisa.

Segue no quadro 2 a descrição das atividades e três categorias: atividades diretas com os moradores; administrativas e operacionais e aquelas realizadas com equipamentos externos ao Palacete de forma intersetorial.

Quadro 2 - Atividades desenvolvidas pelos profissionais entrevistados

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELOS PROFISSIONAIS	
Diretas com os moradores	Plantão Social e acompanhamento para verificar as demandas dos moradores, através do Plano de Trabalho Social (PTS);
	Visitas domiciliares;
	Reuniões periódicas com os moradores;
	Atenção aos moradores em situações específicas;
	Palestras e ações socioeducativas;
	Oficinas de artes, alimentação saudável e outras temáticas;
	Fortalecimento de vínculos e educação ambiental;
	Mobilização e fortalecimento social;
	Mediação de conflitos.
Administrativas e operacionais	Reuniões com o “Grupo de Apoio” formado pelos moradores do Palacete para repasse e gerenciamento de demandas;
	Relatórios e monitoramento dos plantões sociais;
	Revisão e organização de documentação dos moradores;
	Verificação da entrada e saída de pessoas, além das entregas no Edifício;
	Segurança interna e contato com a Segurança Pública;
	Supervisão do trabalho social na habitação no processo de pré e pós ocupação das unidades habitacionais;
	Supervisão da gerenciadora contratada pela Prefeitura, através da gestão do trabalho social;
	Renovação de contrato com os moradores e emissão de boletos do aluguel;
	Gestão do empreendimento nos aspectos estruturais externos ao apartamento do morador.
Intersetoriais	Contato com a rede socioassistencial para orientações e encaminhamentos;
	Interlocução com outras redes do Município;
	Gestão dos contratos com empresas que prestam serviços para o Edifício.

Fonte: elaborado pela autora, 2024.

4.3 HABILIDADES PROFISSIONAIS IMPORTANTES PARA O DESEMPENHO DA FUNÇÃO

As respostas relacionadas às habilidades que os profissionais entendem como importantes para o desempenho de suas atividades desenvolvidas no Palacete dos Artistas estão agrupadas em três categorias: interpessoais representadas por três

habilidades - empatia e capacidade de compreensão, capacidade de escuta e a comunicação interpessoal; na categoria técnicas e preceitos éticos com duas habilidades - conhecimento técnico e ético, bem como comprometimento e dedicação; na categoria comportamentais estão descritas as habilidades de adaptação e flexibilidade, pró atividade e criatividade.

Para melhor descrição dos resultados um breve conceito da literatura em relação às habilidades relatadas pelos participantes, no quadro 3 a seguir.

Quadro 3 - Habilidades profissionais importantes para o desempenho da função

(continua)

CATEGORIA	HABILIDADE	CONCEITO DA LITERATURA
Interpessoais	<p>Empatia e capacidade de compreensão</p> <p><i>'Tem que procurar entender e ouvir, quase como psicólogo'</i> (Entrevistado 4).</p>	Capacidade de compreender o outro percebendo suas emoções e necessidades, estabelecendo vínculos cognitivo-afetivos entre duas ou mais pessoas, permitindo a sensibilização e envolvimento (Sampaio et al, 2009; Giménez-Espert et al, 2020).
	<p>Capacidade de escuta</p> <p><i>'É preciso ter paciência, escuta, compreensão, pois nem sempre é clara a demanda do morador'</i> (Entrevistada 6).</p>	Aptidão para ouvir ativamente, compreender e interpretar as necessidades e contextos das pessoas (Sousa et al, 2020).
	<p>Comunicação interpessoal</p> <p><i>'É uma demanda dos idosos, que são acolhedores, mas não pode romper o vínculo, pois isso leva uma dificuldade na realização do trabalho'</i> (Entrevistada 2).</p>	Capacidade de se expressar de forma clara e eficaz, por meio de mensagens verbais e não verbais, bem como compreender conscientemente e tomar decisão diante das necessidades (Schimidt & Duarte, 2015).
Técnicas e Preceitos Éticos	<p>Conhecimento técnico e ético</p> <p><i>'Necessário ter o conhecimento da Política Pública, dominar os instrumentos da Assistência Social'</i> (Entrevistada 3).</p> <p><i>'A postura ética, sem distinção'</i> (Entrevistado 1).</p>	Domínio de conhecimentos específicos relacionados à área de atuação, aliado a valores éticos da profissão. Intrinsecamente ligada à ação no sentido de subsidiar o profissional e orientar sob o ponto de vista dos princípios, vinculada organicamente às dimensões teórica, técnica, política e prática (Oliveira & Chaves, 2017).

	<p>Comprometimento e dedicação</p> <p><i>'Ter comprometimento, responsabilidade, sem infantilizar porque são idosos'</i> (Entrevistado 1).</p>	Demonstração de dedicação, compromisso em relação às tarefas e obrigações profissionais, bem (Silva <i>et al</i> , 2020).
Comportamentais	<p>Adaptação e Flexibilidade</p> <p><i>'Organizar e aproveitar as atividades, o momento... por exemplo, das oficinas para abranger várias possibilidades que tragam benefícios às pessoas idosas'</i> (Entrevistada 5).</p>	Capacidade de ajustar-se a novas situações, mudanças de ambiente e demandas, lidando e contornando situações adversas (CBO 2516-05).
	<p>Pró-atividade e Criatividade</p> <p><i>'Temos que saber a hora certa de chamar parceiros e realizar os encaminhamentos e ter jogo de cintura, paciência com as demandas do dia a dia'</i> (Entrevistada 3).</p>	Iniciativa para buscar soluções e propor ideias inovadoras, com ousadia, demonstrando criatividade e atitude proativa em relação às demandas no trabalho (CBO 2516-05).

Fonte: elaborado pela autora, 2024.

4.4 DIFICULDADES ENFRENTADAS NO PERÍODO DA PANDEMIA DA COVID-19

As dificuldades enfrentadas e relatadas pelos profissionais durante as entrevistas estão agrupadas em três categorias principais: Desafios de Adaptação com as dificuldades relacionadas ao isolamento e distanciamento social, trabalho remoto e uso de recursos virtuais; a categoria Impacto na Saúde e Bem-Estar com dificuldades relacionadas ao cenário de incertezas, conflitos ideológicos e políticos, e na categoria Comunicação as dificuldades como ausência de protocolos para atuação profissional e deficiências nos processos de comunicação. A descrição dessas dificuldades está apresentada a seguir no quadro 4.

Quadro 4 - Dificuldades enfrentadas pelos profissionais no período da Covid-19

CATEGORIAS	DIFICULDADES PROFISSIONAIS
Desafios de Adaptação	<p style="text-align: center;">Isolamento e Distanciamento social</p> <p>Medida preventiva de contágio como restrição à interação social e o distanciamento físico, dificultando a comunicação com os moradores e o contato com a equipe de trabalho: <i>‘as pessoas idosas já possuem vínculos familiares fragilizados e por vezes mantêm apenas o vínculo comunitário (entre os vizinhos) e com os profissionais da assistência’</i> (Entrevistada 2).</p>
	<p style="text-align: center;">Trabalho Remoto e Uso de Recursos Virtuais</p> <p>Período da transição para o trabalho remoto e <i>home office</i>, dificuldades de acesso à internet, exigindo ajustes e habilidades técnicas para o uso eficaz das ferramentas virtuais: <i>‘necessidade de readaptar ao novo formato de trabalho home office e virtual, ressignificar é uma palavra que não aguenta mais ouvir’</i> (Entrevistada 5).</p>
Impacto na Saúde e Bem-Estar	<p style="text-align: center;">Cenário de Incertezas</p> <p>Preocupações com a própria saúde, risco de contágio e o quantitativo de morte. Além de incertezas em relação às vacinas, ao futuro profissional e pessoal: <i>‘preocupação com os moradores idosos e comigo mesma, a orientação estava falha, sem orientação da saúde, no trabalho era um vai e volta para o presencial’</i> (Entrevistada 6).</p>
	<p style="text-align: center;">Conflitos Ideológicos e Políticos</p> <p>Divergências de opiniões em relação à doença, e conflitos políticos que repercutiam na convivência: <i>‘essa pandemia foi mais política do que de saúde... sou contra o uso de máscara... o Jornal Nacional que matou muita gente, os apresentadores sorriam ao dar a notícia sobre as mortes... bati de frente com algumas pessoas devido essas questões’</i> (Entrevistado 4).</p>
Comunicação e Informação	<p style="text-align: center;">Ausência de protocolos para atuação profissional</p> <p>Propagação de informações confusas, dificultando a tomada de decisão e a comunicação eficaz no ambiente profissional: <i>‘Morador faleceu... ninguém pode estar, não teve reconhecimento familiar e não tinha normativa para essa situação... dificuldade com as próprias visitas da saúde, ficaram um tempo sem realizá-las’</i> (Entrevistada 2).</p>
	<p style="text-align: center;">Deficiências nos processos de comunicação oficial</p> <p>Comunicação inadequada de políticas e de procedimentos técnicos: <i>‘Os boatos, a divulgação do negacionismo, foi desesperador. Além dos contatos que recebia de pessoas idosas querendo confirmar se a informação recebida pelo whatsapp era correta’</i> (Entrevistada 6).</p>

Fonte: elaborado pela autora, 2024.

4.5 ESTRATÉGIAS ADOTADAS PELO SERVIÇO DA POLÍTICA HABITACIONAL NO PERÍODO PANDÊMICO

As estratégias relatadas pelos profissionais foram direcionadas ao desempenho do trabalho prestado e conseqüentemente a adaptação na atuação profissional mediante as exigências que o contexto pandêmico apresentou. Entretanto, ainda trouxeram em suas falas as estratégias direcionadas para as necessidades dos moradores do Palacete dos Artistas, a partir da perspectiva profissional e da gestão.

A adaptação no local de trabalho é relatada como disponibilidade de computadores não compartilhados e a inserção do trabalho remoto através do *home office*. Essas práticas são adotadas até o período desta pesquisa. Para algumas funções administrativas, um dia na semana o profissional realiza o trabalho de casa.

Com relação às estratégias para os moradores do Palacete dos Artistas no período pandêmico, tem destaque a isenção do valor de aluguel, a contratação de uma empresa para limpeza das áreas comuns do prédio e as parcerias para o fornecimento de marmitas com alimento pronto para o consumo ou cestas básicas.

No entanto, as estratégias para a atuação profissional não aconteceram de forma igualitária, devido às diferenças nas funções e nas formas de atuação, bem como em relação ao contrato de trabalho, se servidor público ou trabalho terceirizado. Essas informações constam no quadro 5 a seguir.

Quadro 5 - Estratégias relatadas pelos profissionais entrevistados

continua

ESTRATÉGIAS ADOTADAS NO SERVIÇO DA POLÍTICA HABITACIONAL	
Estratégias para atuação profissional	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamento de proteção individual; • Formação para uso de recursos virtuais; • Uso de telefone corporativo; • Trabalho em <i>home office</i> para a maioria dos profissionais; • Adaptação no local de trabalho administrativo, com maior distanciamento entre as mesas e computadores não compartilhados.

<p>Estratégias para proteção dos moradores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Isenção dos custos com o aluguel; • Parcerias para segurança alimentar; • Orientações com relação aos cuidados preventivos; • Fornecimento de insumos e materiais de limpeza; • Contratação de empresa para a limpeza das áreas comuns; • Contatos e atividades por telefone e/ou mensagens virtuais (<i>whatsapp</i>); • Projeto de WiFi gratuito para prédios públicos.
---	---

Fonte: elaborado pela autora, 2024.

4.6 MOMENTOS MAIS DIFÍCEIS DURANTE A PANDEMIA: PARA OS PROFISSIONAIS E PARA OS MORADORES

Diante do questionamento sobre a identificação do momento mais difícil para cada participante, as respostas apontaram para o âmbito profissional na concretização do trabalho, e em relação aos moradores do Palacete dos Artistas.

No âmbito profissional, o momento mais crítico da pandemia da Covid-19 foi identificado no início, a partir do medo provocado pela possibilidade de ser contaminado pela doença, as notícias do número grande de mortes, a insegurança quanto à vacinação e o retorno ao trabalho presencial, além da ausência de protocolo para determinadas situações. No entanto, em contraste o entrevistado 4 relata que não encontrou dificuldade, *“só quando fiquei doente (Covid-19), mas não avisei para os moradores... As pessoas foram assassinadas... o sistema abasteceu as mortes, pois queriam tirar o Bolsonaro do poder”*.

Em relação ao momento mais difícil para os moradores do Palacete dos Artistas os participantes apontaram o início observando a necessidade do isolamento social, o fato das pessoas idosas estarem dentro do grupo dos mais vulneráveis em relação à gravidade da doença, bem como o momento em que aconteceram as perdas no período e a morte de dois moradores devido às complicações da Covid-19.

O entrevistado 2 relata que uma das pessoas que faleceu era *“referência forte... sensibilizou a todos. De alguma forma acompanharam ela doente, internada e não puderam estar no sepultamento. Ninguém pode estar. Foi realizado pela Prefeitura e sem poder levar o documento, como indigente, uma vez que não aconteceu o reconhecimento familiar. Inclusive houve questionamento por parte dos moradores sobre esse sepultamento. No entanto, a normativa para sepultamento, não apresentava essa situação. Não sabiam o que fazer nessa situação”*.

No quadro 6 apresenta-se os apontamentos dos momentos mais difíceis relatados pelos entrevistados.

Quadro 6 - Apontamentos dos momentos mais difíceis

PARA OS PROFISSIONAIS
<ul style="list-style-type: none"> • Adaptação ao <i>home office</i>, uso dos equipamentos e a falta do trabalho presencial em equipe; • Medo de pegar a doença e morrer; • As notícias do grande número de mortes; • Incertezas quanto à volta ao trabalho; • Insegurança em relação à vacina; • O negacionismo; • Quando ficou doente; • Não ter protocolos.
PARA OS MORADORES
<ul style="list-style-type: none"> • As perdas e não poder estar presente no sepultamento de amigos; • Isolamento das pessoas idosas e já moram sozinhas; • Ter que ficar em casa; • Não podem trabalhar na área deles, a cultura.

Fonte: elaborado pela autora, 2024.

4.7 AÇÕES INTERSETORIAIS: SECRETARIAS MUNICIPAIS E ORGANIZAÇÕES CIVIS

Quanto às ações intersetoriais, as respostas dos participantes foram complementares e destacam ações realizadas em parcerias destinadas para a segurança alimentar dos moradores, materializadas com iniciativas como a distribuição de marmitas com alimentos prontos para o consumo e o fornecimento de cestas básicas mensais.

As parcerias aconteceram através de programas sociais da Prefeitura de São Paulo como o Programa Cidade Solidária, que começou como uma ação emergencial durante a pandemia, desenvolvido pela Secretaria Municipal dos Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC) e foi convertido em política pública permanente pela Lei Municipal 17.819/2022.

Em relação às ações de organizações não governamentais (ONGs) relataram a entrega de marmitas diárias e de cestas básicas, inclusive o entrevistado 4 destaca

“até hoje entregam marmitas, mas diminuiu a quantidade, só que o tempero é geral, alguns não gostam”.

Consta no quadro 7 as ações intersetoriais relatadas pelos entrevistados.

Quadro 7 - Apontamentos das ações intersetoriais

AÇÕES INTERSETORIAIS
<ul style="list-style-type: none"> • Contrato temporário com uma empresa de limpeza para as áreas comuns do prédio; • Parcerias para distribuição de marmitas diárias e cestas básicas; • Após o retorno ao presencial, os profissionais da Saúde realizaram as visitas e os atendimentos no espaço comum do Edifício; • Criação de canal de atendimento por <i>whatsapp</i>; • Estudo para inserção de <i>wifi</i> nos prédios da Prefeitura.

Fonte: elaborado pela autora, 2024.

A gestão realizada pela SEHAB procurou articular com a Secretaria Municipal de Saúde, a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT) e a Secretaria Municipal dos Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC). O entrevistado 4 relata que *“a saúde, no caso, não veio fazer as visitas por um bom tempo. Depois, quando retornaram, o atendimento foi realizado no salão de festas, faziam atendimentos de 2 em 2. Não entravam na casa dos moradores”.*

Quanto à articulação junto à SMIT, a entrevistada 2 destaca a criação de um canal de atendimento por *whatsapp*, no entanto não utilizam um aparelho corporativo da Prefeitura. Acrescenta que se encontra em andamento um processo de estudo técnico para viabilização de edital, com objetivo de inserir internet gratuita por *wifi* nos empreendimentos da Prefeitura de São Paulo.

4.8 APRENDIZADOS COM O PERÍODO PANDÊMICO

Os participantes da pesquisa convergiram quanto à percepção dos aprendizados no período pandêmico, conforme a descrição no quadro 8.

Quadro 8: Apontamentos dos aprendizados

APRENDIZADOS
<ul style="list-style-type: none"> • Importância da presença nos empreendimentos da habitação e nas demandas da assistência; • Necessidade de sair do que é proposto e ter autonomia; • Resiliência para atuação do profissional e no pessoal; • Valorização das pequenas coisas e da convivência com opiniões diferentes; • Não discutir por questões políticas e manter a convivência; • Necessidade de maior empatia; • Necessidade de um controle quanto às fake news, a mídia e a desinformação.

Fonte: elaborado pela autora, 2024.

4.9 ESTRATÉGIAS REPLICÁVEIS E INOVADORAS PARA IMPLEMENTAÇÃO

Diante do questionamento sobre as ações e estratégias desempenhadas durante a pandemia, quais seriam replicadas ou inovadoras, as respostas dos participantes foram agrupadas seguindo as indicações citadas anteriormente na tabela 5 a respeito das estratégias para atuação profissional e para atuação para proteção dos moradores do Palacete dos Artistas.

No entanto, para melhor descrição dos achados foi incluída a categoria de estratégias para o contexto sócio-político, onde os participantes trouxeram suas percepções em relação ao impacto na vida e no cotidiano das pessoas, conforme o quadro 9 a seguir.

Quadro 9 - Estratégias replicáveis e inovadoras no Palacete dos Artistas

continua

ESTRATÉGIAS REPLICÁVEIS E INOVADORAS		
	Em relação ao trabalho	Uso dos recursos virtuais
Atuação profissional	<p><i>“A viabilização da condição de trabalho para os funcionários, o home office e o uso dos equipamentos corporativos”</i> (Entrevistada 2).</p> <p><i>“Temos mais preparo para o ambiente de trabalho, para o home office, terá um teletrabalho organizado”</i> (Entrevistada 3).</p>	<p><i>“Os vídeos deram certo, a equipe criou um vínculo forte. Por ter essa referência, numa próxima com as mesmas informações e efetivo, com boa criatividade pode ser melhor”</i> (Entrevistado 5).</p>

<p>Proteção dos moradores</p>	<p>Retorno ao presencial e a necessidade da comunicação:</p>	<p>Contratação da empresa que realizou a limpeza nas áreas comuns:</p>
	<p><i>“Dá para retornar ao trabalho com os devidos cuidados, e estar presente nos ambientes da habitação social...” (Entrevistado 5).</i></p> <p><i>“As informações devem chegar de maneira mais clara... Estabelecer protocolos. Teve muita confusão e desencontros de informação, seria preciso avaliar bem antes de divulgar uma informação... Canais de comunicação melhores, articulados com protocolos e direção” (Entrevistado 6).</i></p>	<p><i>“A limpeza dos empreendimentos foi uma ação que poderia continuar, pois é uma demanda, motivo de conflito e dificuldade de convivência. Uma vez também que são pessoas idosas. É importante ter um ambiente limpo e organizado, uma conservação que é contínua” (Entrevistado 2).</i></p>
	<p>Presença da equipe de saúde no Palacete dos Artistas</p>	<p>Projeto para internet wifi no edifício</p>
	<p><i>“Equipe de saúde presente no empreendimento, inclusive para saúde mental, num processo de acompanhar o envelhecimento, em todos os equipamentos locados pela Prefeitura, a Saúde e o Social precisam estar presentes. As demandas são gigantes... saúde mental absurda, na habitação têm pessoas com dificuldades como acumuladores, depressão, problemas com substâncias químicas, e a atuação é limitada” (Entrevistado 6).</i></p>	<p><i>“Os moradores precisam de um acesso wifi gratuito, facilita a comunicação em uma situação de distanciamento social, como foi o caso da pandemia, além de alguns serem analfabetos digitais. Já está aprovado pela gestão, porém existe uma demora devido à questão administrativa do serviço público” (Entrevistada 2).</i></p>
<p>Contexto sócio-político (cont.)</p>	<p>Atuação do Presidente da República no período</p>	<p>Uso dos remédios como ivermectina, que considera ser o recomendado</p>
	<p><i>“um ex -presidente que se auto destruiu, a fala tinha que ser outra. Não o perdoo. Desumano... uma pessoa que mentiu, foi um verme. Demora nas vacinas, a precarização que foi, e o superfaturamento da vacina...” (Entrevistado 1).</i></p> <p><i>“Que tenha um presidente que seja a liderança, que faça de forma correta. Não pode ter novamente essa incerteza e com a vacina” (Entrevistado 6).</i></p>	<p><i>“Teve gente que falava que não tomava os remédios, mas no posto eles indicavam e as pessoas utilizavam. Falei com um médico que disse que sempre indicou essa medicação, mas teve médico com medo de perder o registro” (Entrevistado 4).</i></p>

	Serviços no período da pandemia	Redução do tempo no isolamento social
Contexto sócio-político	<i>“Home office e delivery precisam ser realizados em outro layout... muita gente perdeu e quebrou nesse período... Não teve conversa com as pessoas, inclusive para fechar os locais... Precisa acabar com o descaso, precisa de plano emergencial em situação de calamidade” (Entrevistado 1).</i>	<i>“A solicitação de compras e comidas pelo IFOOD, bem como a compreensão da possibilidade de sair de casa antes, com os cuidados” (Entrevistado 3).</i>

Fonte: elaborado pela autora, 2024.

5. DISCUSSÃO

A crescente longevidade da população, observada em âmbito global, demanda serviços e políticas públicas, especialmente nas grandes metrópoles. O município de São Paulo, com seu expressivo contingente de pessoas idosas, exemplifica essa necessidade.

A fim de assegurar a qualidade de vida e o bem-estar dessa população, faz-se necessário o desenvolvimento de políticas públicas específicas e planejadas que contemplem as particularidades do envelhecimento na cidade. Exigindo das gestões municipais a implementação de ações que enfrentem a desigualdade, promovam a inclusão e a qualidade de vida, bem como o exercício pleno da cidadania das pessoas idosas (SEADE, 2024; São Paulo, 2024).

Neste sentido, esta pesquisa destaca a política habitacional para pessoa idosa o Residencial Palacete dos Artistas que completa dez anos desde sua inauguração em dezembro de 2014. Uma política pública que interage com as recomendações internacionais como a Estratégia Cidade Amiga da Pessoa Idosa (OMS), pois permite aos moradores, envelhecerem na comunidade a que pertencem, com acesso a serviços e infraestrutura devido à localização na região central da cidade de São Paulo. Além de favorecer as conexões comunitárias e de trabalho, para aqueles que continuam exercendo atividades artísticas (OMS, 2008; São Paulo, 2021; Leão, 2022; Olaia, 2023).

O perfil dos profissionais entrevistados nessa pesquisa com metade dos participantes declarando formação no campo da assistência social, destaca-se por ser um dado relevante, uma vez que as atividades desenvolvidas no Palacete dos Artistas, especialmente aquelas direcionadas à população idosa residente, demandam conhecimentos e habilidades da área. As ações desenvolvidas como plantões sociais, visitas domiciliares, planos de trabalho social, atividades socioeducativas e mediação de conflitos, corroboram essa afirmação.

Além disso, as ações administrativas como supervisão do trabalho social, segurança interna e gestão de contratos, inclusive as ações intersetoriais como as parcerias e os encaminhamentos na rede, demonstram a importância do trabalho interdisciplinar e a necessidade de uma abordagem integral na proteção e no cuidado dos moradores (Torres & Lanza, 2013, São Paulo, 2021).

De acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) 2516-05 cabe ao profissional da assistência social as intervenções de forma articulada, seja individualmente, em grupo ou por ações comunitárias, como a educação social que promove o engajamento dos participantes. É um agente facilitador de acesso a serviços externos, ainda atua nas funções de coordenação, gestão e assessoria técnica para elaboração de projetos e programas sociais. Oliveira & Chaves (2017) enfatizam que a formação desse profissional procura qualificar a crítica em relação à realidade social, visando instrumentalizá-lo no exercício da profissão com construção coerente e ética.

Dentre os profissionais entrevistados e atuantes no Palacete dos Artistas, como é o objeto de pesquisa deste estudo, 83% são pós-graduados com elevado nível de qualificação acadêmica, indica uma convergência com as exigências das funções desempenhadas no contexto da gestão. No entanto, não relataram conhecimento específico na Gerontologia, que por sua vez trata-se de uma área da ciência que busca compreender o processo de envelhecimento de forma multidimensional e interdisciplinar diante dos aspectos biopsicossociais, cultural e espiritual. Contudo, os profissionais prestam assistência e serviços num âmbito diferenciado, homogêneo por critérios de elegibilidade para participar da política, porém heterogêneo pelas características próprias dos moradores e da velhice (Silva *et al.*, 2020; Olaia, 2023).

Ressalta-se que a gerontologia desempenha um papel estratégico em programas e políticas públicas, pois estuda e atua em vários níveis de complexidade de gestão. Oferece subsídios para compreensão das necessidades e demandas das pessoas idosas com objetivo de qualificar os serviços e apresentar melhorias às condições de vida dessa população, promovendo integralidade e dignidade. Ademais, o profissional Gerontólogo (CBO 1312-20) desenvolve habilidades e competências como a capacidade de avaliar, planejar e coordenar políticas públicas, ações de saúde com interfaces sociais, bem como a escuta ativa, observação, comunicação e estabelecimento de vínculos (Silva *et al.*, 2023).

A moradia digna e acessível, além de um espaço físico e associada à oferta de serviços de suporte adequados, é um fator crucial para a qualidade de vida e autonomia da população, especialmente das pessoas idosas (Olaia, 2023). Estudos observam que no contexto da pandemia da Covid-19, as medidas de isolamento social e a falta de comunicação clara e assertiva sobre as orientações de saúde pública exacerbaram as vulnerabilidades desse grupo populacional, demandando uma

reconfiguração dos serviços e políticas públicas (Kruger *et al.*, 2021; CEPEDISA, 2021).

O contexto pandêmico exigiu dos profissionais entrevistados um conjunto de habilidades e competências aprimoradas. A necessidade de adaptação às novas demandas, aliada à importância de criar e manter relações interpessoais sólidas, evidenciou a relevância de atributos como escuta ativa, empatia, sensibilidade e uma comunicação eficaz (Romero *et al.*, 2021). Os achados dessa pesquisa revelaram que os profissionais, ao combinarem esses aspectos com seus conhecimentos técnicos e éticos, favorecem um atendimento de qualidade e fortalecem os vínculos com os moradores.

A comunidade de artistas residentes no Palacete, localizado em um centro histórico com grande efervescência cultural, apresenta características importantes como autonomia e independência. O ambiente é propício à criação artística como teatro, música, poesia, artes manuais, dentre outros. A proximidade com pares da mesma área contribui com a continuidade de suas atividades profissionais e a troca de conhecimentos. Essa sinergia entre indivíduo e ambiente nessa fase do ciclo de vida promove um envelhecimento ativo, caracterizado pela participação social, a produção cultural e o desenvolvimento pessoal. Tais fatores são cruciais para a promoção de um envelhecimento saudável, marcado pela autonomia, protagonismo e maior qualidade de vida (Leão, 2022; OMS, 2015).

Em contrapartida ao analisar as dificuldades enfrentadas e relatadas pelos profissionais no período da pandemia da Covid-19 como os desafios para adaptação, isolamento e restrições sociais, o impacto na saúde e bem-estar, verificamos a preocupação dos profissionais com os moradores, mas também com eles mesmos. Uma vez que o cenário vivenciado de incertezas e medos, dificultava a compreensão, a comunicação, e exigia adaptações nas condições do trabalho e no cuidado cotidiano, além dos cuidados com a saúde mental.

Silva *et al.* (2020) em seu estudo destacam as medidas preventivas amplamente divulgadas para evitar o contágio e a transmissão do vírus SARS-CoV-2 como a higienização das mãos e de superfícies, o uso de máscaras e o distanciamento social, mantendo distância mínima de 1 metro entre as pessoas em lugares públicos e de convívio social. Além de cuidados pessoais como dormir bem e ter uma alimentação saudável. Contudo, a adesão a essas medidas variou significativamente, influenciada por fatores como orientações governamentais, atitudes de lideranças, a

comunicação e a percepção individual de risco, o que demonstra a complexidade das respostas sociais a eventos de emergência em saúde pública. Fato identificado nas entrevistas com os profissionais através dos conflitos em relação às medidas preventivas, bem como críticas às ações e decisões sanitárias e sócio-políticas.

Dificuldades atestadas no boletim “Direitos da Pandemia” (2021) que é uma publicação de difusão científica da Conectas Direitos Humanos e do Centro de Pesquisas de Estudos de Direito Sanitário (CEPEDISA) da Faculdade de Saúde Pública da USP, apresenta que na linha do tempo a estratégia federal foi de disseminação da Covid-19, atacando os direitos humanos no Brasil ao longo do período com:

atos normativos da União, edição de normas e vetos presidenciais; atos de obstrução às respostas dos governos estaduais e municipais; propaganda contra a saúde pública, com discurso que mobiliza argumentos econômicos, ideológicos e morais, além de notícias falsas e informações técnicas sem comprovação científica, com o propósito de desacreditar as autoridades sanitárias, enfraquecer a adesão popular às recomendações de saúde e promover o ativismo político contra as medidas de saúde pública necessárias para conter o avanço da Covid-19 (CEPEDISA, 2021. pg. 6).

Diante dos desafios impostos pela pandemia, os profissionais relataram diversas estratégias relacionadas ao trabalho. No âmbito operacional, destacam-se a adoção do *home office*, ou trabalho remoto, a adaptação dos ambientes de trabalho com maior distância entre as mesas, a disponibilidade de computadores para o uso individual, bem como a oferta de cursos para capacitação no uso de tecnologias digitais. No entanto, não foi identificado cuidados relacionados à saúde mental em relação aos profissionais, mesmo diante de um período pandêmico e contextos que exigiram tais cuidados.

Em um nível intersetorial, observou-se um fortalecimento das parcerias com outras instituições e organizações, como as organizações não governamentais, visando atender às demandas mais urgentes da população idosa. Iniciativas como essas, relacionadas a arrecadação de doativos e distribuição de cestas básicas, foram amplamente divulgadas pela mídia e redes sociais no período pandêmico, demonstram a potência da colaboração entre diferentes setores da sociedade.

É relevante citar que o município de São Paula conta com um Plano Intersectorial de Políticas Públicas para o Envelhecimento (2021-2024). Trata-se de um instrumento de gestão pública construído a partir das secretarias municipais e resultante de um processo participativo que envolveu a sociedade civil organizada,

em especial os representantes do Grande Conselho Municipal da Pessoa Idosa. Com objetivo principal de garantir a qualidade de vida e os direitos da população idosa. Alicerçado em uma perspectiva intersetorial, o plano abrange eixos temáticos como saúde, segurança, educação, participação social e gestão, visando promover ações integradas e eficientes para atender às demandas específicas desse grupo etário. Um plano abrangente e transversal para o envelhecimento que acontece de maneira heterogênea, devido a um conjunto de variáveis, inclusive em relação aos territórios e os ambientes de habitação (São Paulo, 2021).

No entanto, em relação ao Palacete dos Artistas, embora as parcerias para garantir a segurança alimentar como a distribuição de cestas básicas e a oferta de marmitas com alimentos prontos, sejam importantes, a integralidade do cuidado exige uma articulação mais efetiva entre os setores como o da saúde, por exemplo.

A demora para o retorno dos profissionais de saúde da atenção básica aos atendimentos e visitas domiciliares, expõe a necessidade de fortalecer a interface entre os serviços ofertados pelo SUS, a fim de garantir acesso e a integralidade do cuidado, principalmente em situações de emergência de saúde pública. Em destaque o Programa de Acompanhante de Idosos (PAI) o qual alguns moradores do Palacete dos Artistas estão cadastrados. Esse programa é um serviço do município de São Paulo que oferece cuidado domiciliar para pessoas idosas com vulnerabilidade social, cadastrados na unidade de saúde do SUS e inseridos dentro dos critérios estabelecidos (São Paulo, 2024).

Os resultados da pesquisa corroboram com estudos anteriores que apontam para a importância da intersetorialidade e com abordagem interdisciplinar na promoção de saúde da população idosa, conforme orientações no Relatório Mundial de Envelhecimento e Saúde (OMS, 2015) e no Plano Intersetorial de Políticas para o Envelhecimento (2021-2024) do município de São Paulo.

Quanto às estratégias junto aos moradores em relação à segurança financeira, verifica-se nessa pesquisa a ação concreta com a isenção do aluguel, medida adotada em resposta à crise gerada pela pandemia. Revela-se uma estratégia eficaz para mitigar os impactos da perda de renda decorrente da paralisação das atividades culturais. Embora a maioria dos residentes seja composta por aposentados, a renda dessas pessoas é complementada com atividades e trabalhos artísticos. Sendo assim, a isenção do aluguel e o fornecimento de insumos (materiais de higiene) subsidiados

pelo orçamento municipal revelam-se medidas pertinentes para atenuar o efeito da crise financeira causado a essas pessoas (Romero *et al.*, 2021).

Conforme a pesquisa de Romero *et al.* (2021) no período da pandemia da Covid-19, pessoas idosas que moravam sozinhas precisaram de ajuda para adquirir alimentos, para um suporte afetivo, econômico, e demais cuidados à saúde. Ainda que a diminuição acentuada da renda entre os idosos de pior nível socioeconômico, esteve mais frequente entre os que não tinham vínculo empregatício, relacionando com o aumento da vulnerabilidade econômica da população brasileira, além do aumento do desemprego que o país experimentou durante o primeiro trimestre de 2020, quando houve o primeiro relato da Covid-19 no Brasil.

Neste sentido, e diante das restrições impostas pela pandemia, os profissionais implementaram estratégias para manter o acompanhamento dos residentes, priorizando a comunicação virtual por meio de mensagens, chamadas telefônicas e envio de vídeos com propostas de atividades. Porém, observa-se os desafios quanto ao acesso à internet e ao domínio das tecnologias digitais por parte das pessoas idosas. A desigualdade digital, evidenciada pela dependência de dados móveis das operadoras de celulares e pela falta de familiaridade com aplicativos e dispositivos eletrônicos, pode ter limitado o alcance das ações propostas.

Com isso, a desigualdade digital demonstra a importância de políticas públicas que garantam o acesso equitativo e a possibilidade de implementação da internet gratuita por *wifi* nos empreendimentos da Prefeitura de São Paulo, inclusive no Palacete dos Artistas, é exemplo concreto para maior inclusão digital (Silva *et al.*, 2021; Camarano, 2023).

É possível identificar neste estudo que as estratégias foram concretizadas com objetivo de atenuar as dificuldades impostas diante das características do período pandêmico e do próprio Palacete dos Artistas e seus moradores. De acordo com os entrevistados, os momentos mais difíceis enfrentados se deram a partir da falta de comunicação eficaz, as notícias diárias com o grande número de mortes, a insegurança quanto ao processo de condução governamental, bem como em relação às vacinas e a falta de protocolos e orientações mais precisas.

É notável que para o enfrentamento de algumas dificuldades, as estratégias não estavam em nível competente, ou seja, estavam em níveis de gestão superior (federal e estadual). Ademais, as adaptações perpassam o individual, como o processo de resiliência e as possibilidades de aprendizados conquistados nesse

período. A superação das dificuldades, nesse contexto, revela-se um processo dinâmico e contínuo, que exige a mobilização de recursos individuais e coletivos (CEPEDISA, 2021; Romero *et al.*, 2021).

Esses achados corroboram com o Panorama sobre Cidades e Comunidades Amigas das Pessoas Idosas nas Américas durante a pandemia da Covid-19 (OPAS, 2021) que traz as principais ações e intervenções implementadas nas comunidades: estratégias para garantir o acesso seguro aos medicamentos sem violar medidas de prevenção e distanciamento social; intervenções virtuais; estratégias de comunicação entre as autoridades locais e outras partes interessadas; implementação de estratégias intersetoriais eficazes; ações relacionadas à prevenção e controle de infecções e serviços liderados pela comunidade para apoiar atividades de rotina (entrega de alimentos e compras em supermercado) (OPAS, 2021).

Em relação às estratégias que podem ser replicadas, este estudo identificou as adaptações do ambiente de trabalho, a nova forma de desempenhar a função através do *home office*, bem como as atividades concretizadas com recursos virtuais. O uso da tecnologia foi inovador para toda sociedade e pode ser aprimorado para o Palacete dos Artistas. No entanto, ressalta-se as diferenças existentes nas condições de trabalho do profissional, devido às exigências de cada atribuição ou cargo.

Entre os aprendizados relatados neste estudo destacamos as estratégias como a importância da presença dos profissionais no Palacete dos Artistas. A experiência vivenciada demonstra a necessidade de investir em infraestrutura e serviços, garantir a presença de profissionais da saúde, inclusive de saúde mental, a manutenção adequada dos espaços comuns e o acesso à internet gratuita. No entanto, verifica-se lacunas para uma política pública mais abrangente e integrada como ausência de uma articulação mais efetiva entre os diversos setores e de protocolos de ação em situações de emergência.

Ademais, a vivência da pandemia provocou aos entrevistados várias questões, análises e críticas. Nos achados dessa pesquisa identificamos que os profissionais apontaram os impactos sofridos na relação com o trabalho no Palacete dos Artistas, no entanto trouxeram também os aspectos sociais e políticos que observaram como a falta de governança, a comunicação imprecisa e a circulação de informações falsas. Achados que confirmam estudos como de Camarano, 2023 e do CEPEDISA, 2021 onde ressaltam que os efeitos e impactos da pandemia da Covid-19, bem como suas

consequências serão sentidas por muitos anos (CEPEDISA, 2021, OPAS, 2021, Camarano, 2023).

Diante do cenário analisado, é factível a proposição de algumas ferramentas de gestão integrada, fundamentada na atuação profissional diante de situações de emergência semelhantes à pandemia da Covid-19, tais como: (1) fluxograma e protocolos a partir da experiência vivenciada para os processos de atuação perante o isolamento social, as situações de complicações de saúde e morte, com respaldo na literatura científica; (2) implementar as ações intersetoriais mediante o plano do município, observando as especificidades da pessoa idosa; (3) realizar consultoria com profissionais capacitados em Gerontologia ou profissionais que possuam conhecimento e atuação holística, multiprofissional e multidimensional em relação ao processo biopsicossocial do envelhecimento, promovendo saúde, moradia adequada e melhor ambiência para a população idosa; (3) concretizar parcerias com universidades para desenvolver pesquisas e possibilitar a oferta de educação permanente aos profissionais servidores públicos ou terceirizados.

6. CONCLUSÃO

O fenômeno do envelhecimento populacional com destaque ao Município de São Paulo é um fato que apesar de ainda ser acompanhado por estereótipos e preconceitos, instiga a sociedade a se reestruturar e se reinventar diante dos desafios, em especial instituindo-se com políticas públicas eficientes.

As políticas habitacionais como o Palacete dos Artistas é exemplo recomendado por organismos internacionais como a OMS incentiva na Estratégia Cidade Amiga da Pessoa Idosa, contribui para que as pessoas idosas possam morar e envelhecer na comunidade a que pertencem. Promovendo uma velhice digna e participativa.

Diante do cenário da pandemia da Covid-19 esta pesquisa trouxe as percepções e os relatos dos profissionais que atuaram na política habitacional. Destacando suas dificuldades, estratégias e aprendizados, sendo possível identificar as particularidades e complexidades da atuação desse profissional no período pandêmico.

Os resultados mostraram que as estratégias aplicadas foram fundamentais para a adaptação e a mitigação dos efeitos da Covid-19, tanto para o trabalho do profissional, quanto na sua relação com os moradores do Palacete. Ressalta-se as estratégias como a readequação do ambiente de trabalho, capacitação para uso de recursos tecnológicos na realização de atividades remota; e para os moradores do Palacete dos Artistas a isenção do custo do aluguel para os moradores, entrega de cestas básicas e alimentos prontos para o consumo. Por outro lado, observou-se a necessidade de aumentar as ações e a intersetorialidade dos serviços públicos, a partir das demandas multidimensionais das pessoas idosas.

Outro achado importante são as parcerias realizadas com organizações da comunidade, as quais mostraram potencialidade no desenvolvimento das ações para responder em tempo hábil às necessidades durante a pandemia da Covid-19. No entanto, é imprescindível a inclusão de ações governamentais em todos os níveis federal, estaduais e municipais, no intuito de articular os serviços com estratégias coordenadas em outras possíveis situações adversas. Destaca-se também, a relevância da participação da comunidade, inclusive a vizinhança e os próprios moradores.

Cabe ressaltar que a presente pesquisa apresentou algumas limitações. A ausência de gravações em áudio das entrevistas impediu uma análise mais aprofundada das falas dos profissionais. Além disso, a perspectiva dos moradores, embora fundamental, não foi contemplada neste estudo, limitando a compreensão integral da experiência vivenciada no Palacete e representa uma lacuna a ser explorada em futuras pesquisas. Contudo, é importante destacar que essa pesquisa será continuada em nível de mestrado e trará as perspectivas dos moradores do Palacete dos Artistas em relação ao período da pandemia.

Ademais, a desatualização dos dados do relatório de monitoramento do Palacete dos Artistas, uma vez que podem não refletir a realidade mais recente. No entanto, em breve os dados serão atualizados pela gestão do Palacete e contribuirá para a sequência desse estudo.

Os pontos fortes dessa pesquisa estão na contribuição ao campo dos estudos sobre envelhecimento e moradia digna através das políticas habitacionais, e a percepção de profissionais que atuam com a população idosa. A relevância do tema é ampliada pelo contexto da pandemia da Covid-19, um marco histórico que evidenciou as vulnerabilidades sociais e a necessidade de repensar as estratégias de cuidado. As estratégias identificadas neste estudo podem servir como referência para futuras pesquisas e intervenções, inclusive para desenvolver políticas públicas mais eficazes e inclusivas para as pessoas idosas.

Mesmo com o tempo transcorrido desde o início da pandemia, é fundamental manter a atenção quanto aos aprendizados obtidos nesse período, aprimorar as estratégias adotadas nas políticas públicas, em especial nas políticas de saúde, social e habitacional para mitigação dos impactos no período a fim de preparar para o enfrentamento de futuros desafios de saúde pública.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA BRASIL. **Expectativa de vida no Brasil em 2023 chega a 76,4 anos**. Vitor Abdala. EBC. Rio de Janeiro, 2024. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2024-08/expectativa-de-vida-no-brasil-em-2023-chega-a-764-anos-diz-ibge>. Acesso em: 26 ago. 2024.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. 4. ed. Lisboa: Edições 70, 2016.

BRASIL. Planalto. Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003. Brasília, DF. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm#. Acesso em: 25 jan. 2024.

BRASIL. **Planalto**. Lei nº 14.423, de 22 de julho de 2022. Brasília, DF, 2022a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Lei/L14423.htm#art1. Acesso em: 13 jul. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde e Ambiente. Departamento de Imunização e Doenças Imunopreveníveis. **Estratégias de vacinação contra a COVID-19 - 2024**. 1ª ed. Brasília, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/vacinacao/publicacoes/estrategia-de-vacinacao-contr-a-covid-19-2024/view>. Acesso em: 02 ago. 2024.

BRASIL. Ministério do Trabalho. CBO. **Classificação Brasileira de Ocupações 2516 - 05 Assistentes Sociais**. Disponível em: <https://cbo.mte.gov.br/cbsite/pages/pesquisas/ResultadoFamiliaAtividades.jsf>. Acesso em: 10 jul. 2024.

CAMARANO, A. M. Os idosos brasileiros: muito além dos 60? In. **Doenças crônicas e longevidade: desafios para o futuro**. Org. José Carvalho de Noronha, Leonardo Castro, Paulo Gadelha. - Rio de Janeiro: Edições Livres; Fundação Oswaldo Cruz, 2023. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/bitstream/handle/icict/57831/Doen%C3%A7as%20cr%C3%B4nicas%20e%20longevidade%20desafios%20para%20o%20futuro.pdf>. Acesso em: 31 jul. 2024.

CARTA DE LISBOA SOBRE REABILITAÇÃO URBANA INTEGRADA. Lisboa. 1995. Disponível em: https://culturanorte.gov.pt/wp-content/uploads/2020/07/1995__carta_de_lisboa_sobre_a_reabilitacao_urbana_integrada-1%C2%BA_encontro_luso-brasileiro_de_reabilitacao_urbana.pdf. Acesso em: 12 fev. 2023.

CEPEDISA. **A linha do tempo da estratégia federal de disseminação da covid-19**. Direitos na pandemia: mapeamento e análise das normas jurídicas de resposta à Covid-19 no Brasil, n. 10, p. 6-31, 2021. Disponível em: <https://static.poder360.com.br/2021/01/boletim-direitos-na-pandemia.pdf>. Acesso em: 10 ago. 2024.

FREIRE, P. **Conscientização: Teoria e prática da liberdade, uma introdução ao pensamento de Paulo Freire**. São Paulo: Cortez & Moraes, 1979.

FREIRE, R. M. H; CARNEIRO, N. Scientific production on housing for autonomous elderly persons: an integrative literature review. **Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia**, v. 20, n. 5, p. 713-721, 2017. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/rbgg/a/F3qBmxPnh6QdkWGXDsSSWFr/?format=html>. Acesso em: 08 fev. 2023.

GIMENÉZ-ESPERT, M.C *et al.* Empathy, emotional intelligence, and communication in Nursing: The moderating effect of the organizational factors. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**. 2020; 28: Disponível em: DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.3286.3333>. Acesso em: 10 ago. 2024.

IBGE. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo 2022**.

Disponível em:

https://censo2022.ibge.gov.br/panorama/?utm_source=ibge&utm_medium=home&utm_campaign=portal. Acesso em: 25 jan. 2023.

IBGE. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Em 2022, expectativa de vida era de 75,5 anos**, 2023. Disponível em:

<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/38455-em-2022-expectativa-de-vida-era-de-75-5-anos#>. Acesso em: 10 jun. 2024.

IBGE. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Panorama São Paulo**, 2023. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/sao-paulo/panorama>.

Acesso em: 13 jul. 2024.

KRUGER *et al.* Para ficar em casa é preciso ter casa: a COVID-19 e o direito à moradia no Brasil. **Boletim regional, urbano e ambiental**. IPEA, mai. 2021. Disponível em:

https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/10690/2/Brua_n.24_art_9.pdf. Acesso em: 08 fev. 2023.

BALBIM, R. Serviço de moradia social ou locação social: alternativas à política habitacional. **IPEA**. Texto para discussão 2134, Brasília, 2015. Disponível em:

https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/5787/1/td_2134.pdf. Acesso em: 10 ago. 2024.

KIRSCHBAUM, C. Decisões entre pesquisas quali e quanti sob a perspectiva de mecanismos causais. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**. V. 28. N. 82. 2013.

Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/rbcsoc/a/gMvf8BmhVTVVy76wnBkVnnF/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 25 dez. 2022.

LEÃO, R. H. **ESTÉTICA MARXISTA E MEDIAÇÃO ATRAVÉS DA ARTE: perspectivas do cotidiano profissional do Assistente Social**. Tese doutorado em Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC. 2022. Disponível em:

<https://sapientia.pucsp.br/bitstream/handle/26483/1/Ricardo%20de%20Holanda%20Le%C3%A3o.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2023.

LUCREDI, V. R. **Habitação para idosos: programa de locação social nos centros históricos de São Paulo (Brasil) e Barcelona (Espanha)**. 2019. Dissertação (Mestrado em Arquitetura e Urbanismo) - Faculdade de Arquitetura Artes e Comunicação, Universidade Estadual de São Paulo, Bauru, 2019. Disponível em:

<https://repositorio.unesp.br/handle/11449/182238?show=full>. Acesso em: 25 jan. 2023.

MARICATO, E. **O estatuto da cidade periférica**. In: CARVALHO, C.S; ROSSBACH, A.C. O Estatuto da Cidade Comentado, p. 05-22. São Paulo: Ministério das Cidades/Aliança das Cidades, 2010.

MARQUES, S.B.V; LIMA, I.A. Aluguel social em área central da cidade como política de habitação pública. **Rev. Bras. Planej. Desenv., Curitiba**, v. 11, n. 03, p. 601-627, set./dez. 2022. Disponível em: <https://revistas.utfpr.edu.br/rbpd/article/viewFile/14051/9074>. Acesso em: 25 mar. 2023.

MINAYO, M. C. S; GOMES, S. F. D. R. **Teoria, método e criatividade**. P. 21- 25. Petrópolis: Vozes, 2016.

MS (BRASIL). Ministério da Saúde. **Coronavírus Brasil**. Disponível em: <https://covid.saude.gov.br/>. Acesso em: 28 ago. 2024.

MS (BRASIL). Ministério da Saúde, Covid-19 no Brasil, 2024. Disponível em: https://infoms.saude.gov.br/extensions/covid-19_html/covid-19_html.html. Acesso em: 15 ago. 2024.

MONTEIRO, L.C.A *et al.* **Envelhecimento urbano e humano: requalificar para o usufruto**. III Congresso Internacional de Política Social e serviço social: Desafios contemporâneos. UEL. Londrina-PR, 2019. Disponível em: <https://www.congressoservicosocialuel.com.br/trabalhos2019/assets/4604-232385-36235-2019-04-08-envelhecimento-urbano-e-humano-requalificar-para-o-usufruto.pdf>. Acesso em: 08 fev. 2023.

MONTEIRO, L.C.A *et al.*. Moradia Adequada para Pessoa Idosa de Baixa Renda: Construir ou Requalificar? **Revista Portuguesa de Estudos Regionais**, n. 57, 2020. Disponível em: <https://www.review-rper.com/index.php/rper/article/view/145>. Acesso em: 25 dez. 2021.

NAÇÕES UNIDAS (ONU). **População Mundial chegará a 8 bilhões em novembro de 2022**. <https://brasil.un.org/pt-br/189756-popula%C3%A7%C3%A3o-mundial-chegar%C3%A1-8-bilh%C3%B5es-em-novembro-de-2022>. Acesso em: 08 fev. 2023.

OLAIA, L. F. **A percepção de idosos beneficiários do Vila Dignidade de Araraquara- SP em relação a moradia adequada e sua capacidade funcional**. Trabalho de Conclusão de Curso - Gerontologia da Universidade Federal de São Carlos, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufscar.br/handle/ufscar/13993>. Acesso em: 25 fev. 2022.

OLAIA, L. F. **Satisfação Habitacional da pessoa idosa: Construção de instrumento e validação de conteúdo**. Dissertação Mestrado Programa de Pós-Graduação em Gerontologia – PPGGero da Universidade Federal de São Carlos - UFSCar, Mestre em Gerontologia, 2023. Disponível em: <https://repositorio.ufscar.br/handle/ufscar/17488>. Acesso em: 10 jan. 2024.

OLIVEIRA, S. S. de. O direito humano e fundamental de moradia em tempos de pandemia. **Revista Eletrônica Direito e Política, Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Ciência Jurídica da UNIVALI**, Itajaí, v.16, n.1, 1º quadrimestre de 2021. Disponível em: www.univali.br/direitoepolitica. Acesso em: 07 fev. 2023.

OLIVEIRA, E. M. A. P. DE; CHAVES, H. L. A. 80 anos do Serviço Social no Brasil: marcos históricos balizados nos códigos de ética da profissão. **Serviço Social & Sociedade**, n. 128, p. 143–163, jan. 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.098>. Acesso em: 10 jul. 2024.

OMS. Organização Mundial da Saúde. **Relatório Mundial de Envelhecimento e Saúde**. Genebra: OMS, 2015.

OMS. **World health statistics** 2024. Monitoring health for the SDGs Sustainable Development Goals. Disponível em: <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/376869/9789240094703-eng.pdf?sequence=1>. Acesso em: 13 jul. 2023.

OMS. ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Guia global: cidade amiga do idoso**, 2008. Disponível em: http://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/Brasil_Amigo_Pessoa_Idosa/publicacao/guia-global-oms.pdf. Acesso em: 28 nov. 2022.

OPAS. Organização Pan-Americana da Saúde. **Década do Envelhecimento Saudável: Relatório de Linha de Base**. Washington, DC: OPAS; 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.37774/9789275726587>. Acesso em: 19 nov. 2022.

OPAS. Organização Pan-Americana da Saúde. **OMS declara fim da Emergência em Saúde Pública de importância internacional referente à COVID-19**. 2023. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/noticias/5-5-2023-oms-declara-fim-da-emergencia-saude-publica-importancia-internacional-referente>. Acesso em: 29 ago. 2023.

OPAS. Organização Pan-Americana da Saúde. **Cidades e comunidades amigas das pessoas idosas**, 2023. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/topicos/cidades-e-comunidades-amigas-das-pessoas-idosas>. Acesso em: 10 jul. 2024.

OPAS. Organização Pan-Americana da Saúde. Lições aprendidas: panorama das cidades e comunidades amigas das pessoas idosas nas Américas durante a pandemia da COVID-19. Disponível em: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/54770#:~:text=Abstract,das%20comunidades%20que%20as%20apoiam>. Acesso em: 09 ago. 2024.

PEIXOTO, P. **Requalificação Urbana**. In: FORTUNA, C; LEITE, R. P. Plural de cidade: novos léxicos urbanos. Coimbra: Edições Almedina, p. 41-52. 2009.

ROLNIK, R. **Guerra dos lugares: a colonização da terra e da moradia na era das finanças**. São Paulo: Boitempo, 2015.

ROMERO *et al.* Idosos no contexto da pandemia da COVID-19 no Brasil: efeitos nas condições de saúde, renda e trabalho. **Cadernos de Saúde Pública**. 37 (3), 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csp/a/gXG5RYBXmdhc8ZtvKjt7kzc/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 16 dez. 2022.

SALDIVA, P. **Vida urbana e saúde: os desafios dos habitantes das metrópoles**. Editora Contexto, 2018.

SAMPAIO, L. R.; CAMINO, C. P. DOS S.; ROAZZI, A. Revisão de aspectos conceituais, teóricos e metodológicos da empatia. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 29, n. 2, p. 212–227, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1414-98932009000200002>. Acesso em: 10 jul. 2024.

SÃO PAULO (Cidade). Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania. Coordenadoria de Políticas para Pessoa Idosa. **Plano Intersetorial de Políticas Públicas para o Envelhecimento (2021-2024)**, out. 2021. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/direitos_humanos/idosos/programas_e_pojetos/index.php?p=319411. Acesso em: 10 ago. 2024.

SÃO PAULO (Cidade). Prefeitura do Município de São Paulo. **Conselho do Fundo Municipal de Habitação**. Resolução CFMH N° 23, de 12 de Junho de 2002. Aprova o Programa de Locação Social no Município de São Paulo. Disponível em: http://servicos.cohab.sp.sov.br/demanda/resolucaocfmh23_1252610964.pdf. Acesso em: 18 mar. 2023.

SÃO PAULO (Cidade). Prefeitura de São Paulo. **Prédio de 1910 na região do Centro é revitalizado e transformado em moradia popular. 2014**. Disponível em: <https://capital.sp.gov.br/web/habitacao/w/noticias/187199>. Acesso em: 26 jul. 2022.

SÃO PAULO (Estado). **Cresce esperança de vida ao nascer no Estado de São Paulo, 2023**. Disponível em: <https://www.saopaulo.sp.gov.br/sala-de-imprensa/release/cresce-esperanca-de-vida-ao-nascer-no-estado-de-sao-paulo/>. Acesso em: 13 jan. 2024.

SÃO PAULO (Cidade). São Paulo supera a marca de 2 milhões de idosos, aponta estudo da Prefeitura. **ASCUM**, 2024. Disponível em: <https://capital.sp.gov.br/web/licenciamento/w/noticias/363912>. Acesso em: 10 jul. 2024.

SÃO PAULO (Cidade). São Paulo supera a marca de 2 milhões de idosos. **Informes Urbanos**, nº6 março, 2024. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/licenciamento/63_IU_CENSO_MUNICIPIO_IDADE.pdf. Acesso em: jul. 2024.

SÃO PAULO (Secretaria da Saúde). Programa de Acompanhante de Idosos. Disponível em: https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/atencao_basica/346091. Acesso em: jul. 2024.

SEADE. **Cidade para os idosos**, 2022. Disponível em: <https://www.seade.gov.br/cidade-para-os-idosos/#>. Acesso em: fev. 2023.

SEADE. **Censo 2022**. Disponível em: <https://censo2022.seade.gov.br/populacao-por-idade-e-sexo/>. Acesso em: 25 jan. 2023.

SILVA, C. E. M. da *et al.* Influência das condições de bem-estar domiciliar na prática do isolamento social durante a Pandemia da Covid-19. **Journal of Health & Biological Sciences**, v. 8, n. 1, p. 1-7, 2020. Disponível em: <https://periodicos.unichristus.edu.br/jhbs/article/view/3410>. Acesso em: 25 fev. 2023.

SILVA, H. S. *et al.* A atuação do gerontólogo nos diferentes níveis de gestão. **Revista Kairós-Gerontologia**, v. 26, n. 33, 2023. Disponível em: <https://kairosgerontologia.com.br/index.php/kairos/article/download/41/19/107#:~:text=As%20atividades%20do%20profissional%20egresso,socioeducacionais%20no%20contexto%20do%20envelhecimento%2C>. Acesso em: jul. 2024.

SOUSA, C. B; PINHEIRO, P. F; NASCIMENTO, R. V. P; ATTENE, R. B. C. **A importância da escuta qualificada como metodologia essencial para o protagonismo e a autonomia das pessoas atendidas no SUAS**. Paulus social, 2020. Disponível em: <https://www.paulus.com.br/assistencia-social/wp-content/uploads/2022/12/importancia-da-escuta.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2024.

SCHIMIDT, T. C. G.; DUARTE, Y. A. DE O. Replicação de programa de capacitação em comunicação não verbal em gerontologia. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 68, n. 6, p. 1042–1049, nov. 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0034-7167.2015680607i>. Acesso em: 18 jul. 2024.

TORRES, M. M; LANZA, L. M. B. Serviço Social: no exercício profissional do Assistente Social na gestão de políticas públicas. **Argumentum**, Vitória (ES), v. 5, n.1, p. 197-215, jan/jun. 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/argumentum/article/view/2979>. Acesso em 10 ago. 2024.

UNITED NATIONS (ONU). **Comitê on Economical, Social and Cultural Rights**. General Comment Nº 04: The Right to Adequate Housing (Art.11, Para.1). Geneva. 1991. Disponível em: <https://www.refworld.org/pdfid/47a7079a1.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2023.

UNITED NATIONS (ONU). **World Population Prospects 2024**. Summary of Results. Disponível em: https://population.un.org/wpp/Publications/Files/WPP2024_Key-Messages.pdf. Acesso em: 27 jul. 2024.

UNITED NATIONS (ONU). **Population Division. Day of Eight Billion, 15 November 2022**. Disponível em: <https://www.un.org/development/desa/pd/events/day-eight-billion>. Acesso em: 10 dez. 2022.

VARGAS, H. C; CASTILHO, A. L. H. **Intervenções em centros urbanos: objetivos, estratégias e resultados**. Editora Manole, 2015.

Apêndices

1. Instrumento de Entrevista Semiestruturado

Identificação:		Idade:
Gênero:	Cor/Raça:	Estado Civil:
Naturalidade:		Escolaridade:
Formação e atuação profissional:		
Função:		Tempo no serviço:
Ações e atividades realizadas na função:		

1. No desempenho de suas atividades no Palacete dos Artistas quais são as qualidades profissionais que o(a) senhor(a) entende importante?
2. O Senhor desempenhou suas atividades no período da pandemia, devido a pandemia da COVID-19, quais as dificuldades enfrentadas para a atuação profissional?
3. Quais estratégias, isto é, os procedimentos e os critérios adotados pelo serviço para enfrentar a pandemia?
4. Algum momento da pandemia foi mais difícil? Para os funcionários? E para os moradores?
5. Quais ações intersecretoriais foram desenvolvidas durante o período mais crítico da pandemia?
6. Quais as ações e atividades foram desenvolvidas entre Secretarias do Município para o enfrentamento da pandemia?
7. Sob seu ponto de vista, qual o maior aprendizado com o período pandêmico?
8. Em relação às ações e atividades estratégicas desempenhadas durante a pandemia no caso de surgimento de uma outra situação semelhante, o (a) senhor (a) entende que poderiam ser replicadas ou precisariam ser inovadas? Por que?

2. Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Universidade Federal de São Carlos - UFSCar. Programa de Pós-Graduação em Gerontologia.

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE

O (a) senhor (a) está sendo convidado (a) para colaborar voluntariamente na pesquisa “Estratégias adotadas em uma política habitacional para pessoa idosa durante a pandemia da COVID-19”. Antes de concordar em participar deste estudo, é muito importante que o (a) senhor (a) compreenda as informações e instruções contidas neste documento.

Os (as) pesquisadores (as) responderão todas as suas dúvidas antes que o (a) senhor (a) decida participar. Além disso, o (a) senhor (a) tem o direito de desistir de colaborar com a pesquisa a qualquer momento e isso não trará nenhum prejuízo.

1. **Justificativa, hipótese e objetivo da pesquisa:** O Palacete dos Artistas é um residencial de interesse social, destinado a atender pessoas idosas, que exerceram alguma atividade artística com cadastro em entidade do setor e recebam até 3 salários mínimos. Foi inaugurado no ano de 2014, reformado pela Prefeitura de São Paulo para habitação social, através do Programa de Locação Social, vinculado à Ação Morar no Centro. A importância deste estudo se justifica em razão da análise quanto ao enfrentamento estratégico de situações, como a ocorrida no período pandêmico, identificando ações implementadas e a percepções dos gestores, técnicos, colaboradores e dos moradores do Palacete dos Artistas, uma vez que o Brasil atingiu de forma preocupante um alto nível de contágio e mortes pela COVID-19. Exigindo das pessoas o isolamento social, principalmente às pessoas idosas, gerando impactos na saúde, como solidão, estresse, diminuição de vínculos e participação social, condições somadas às doenças crônicas, restrições financeiras e diminuição de hábitos saudáveis. A moradia adequada às pessoas idosas, com algum tipo de vulnerabilidade socioeconômica, independentes e ativos, como é a população alvo do Palacete dos Artistas, vai além do ambiente interno, envolve aspectos como acesso a serviços essenciais, conexões comunitárias e segurança. Assim, o objetivo do estudo é analisar as estratégias empenhadas pela gestão e pelos moradores dessa política habitacional de locação social para pessoas idosas durante a pandemia da COVID-19. Visa, ainda, mapear o serviço e propor ferramentas de gestão integrada, bem como avaliar a condição de saúde, capacidade funcional e a participação social auto percebida desses mesmos moradores no momento atual. A hipótese principal é que as ações e estratégias desenvolvidas tenham sido ampliadas a partir das necessidades dos moradores e possam ter reduzido ou amenizado as consequências impostas pela pandemia.
2. **Método e coleta de dados:** Esta pesquisa se caracteriza como transversal, isto é, levanta e analisa dados em um tempo determinado como observacional, explora informações para uma análise mais aprofundada, descrevendo a realidade informada no período da pandemia. Baseada no método quanti-qualitativa, cujo desenvolvimento requer a realização de visitas ao local de estudo localizado na Avenida São João, 605 na região central da cidade de São Paulo - SP. Os participantes do estudo serão: gestores, técnicos e colaboradores que atuaram na política habitacional no período pandêmico e poderão também estar dispostos em locais próximos, ainda na região central da cidade, como a Secretaria Municipal de Habitação e a COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo; moradores do Palacete dos Artistas que aceitem participar da pesquisa. Para isto, serão utilizados três instrumentos semiestruturados, elaborados para essa pesquisa, sendo um para os gestores e técnicos com dados de identificação pessoal e profissional e questões sobre as ações desenvolvidas e percepção no período pandêmico; os outros dois instrumentos semiestruturados são direcionados para os moradores do Palacete

dos Artistas: dados de identificação geral e questões sociais, assim como relacionadas à vivência e percepção no período pandêmico; o último instrumento é adaptado quanto às condições de saúde, capacidade de realizar atividades diárias e participar socialmente.

3. Critérios para a seleção dos participantes: O (a) senhor (a) foi convidado (a) por atuar na gestão, prestação de serviços ou por residir no Palacete dos Artistas. Os participantes, assim como o (a) senhor (a), são pessoas maiores de 18 anos que se disponibilizaram a participar da pesquisa e assinaram este termo de consentimento livre e esclarecido. Este estudo busca contribuir para políticas habitacionais adequadas, principalmente à população idosa. A sua participação nesta pesquisa consistirá em responder algumas perguntas sobre:

a. Gestores/técnicos/colaboradores: 1) Identificação; 2) Ações e atividades realizadas; 3) Habilidades para desempenhar essas ações/atividades; 4) Dificuldades enfrentadas, estratégias e ações intersetoriais no período da COVID-19; 5) Aprendizados e a viabilidade dessas estratégias em outra situação semelhante.

b. Moradores do Palacete dos Artistas: 1) Identificação; 2) Informações gerais sobre saúde; 3) Percepção com relação às dificuldades enfrentadas e com relação às ações realizadas na moradia no período pandêmico; 4) Perspectivas futuras e aprendizados no período pandêmico. 5) Questões relacionadas à capacidade de realizar atividades de vida diária, assim como atividades de participação social.

As entrevistas levarão um tempo de aproximadamente 45 minutos, e serão realizadas após leitura e assinatura deste documento. O local para a realização da entrevista, será pertinente ao seu ambiente de trabalho no caso dos gestores, técnicos e colaboradores. No caso dos moradores, será à sua escolha, podendo ser no espaço coletivo disponível dentro do Palacete dos Artistas, ou no apartamento do morador, conforme o (a) senhor (a) se sentir mais confortável.

4. Isenção danos: A pesquisa não irá causar nenhum tipo de dano físico, psicológico ou moral à/ao senhor (a). Os riscos relacionados à sua participação nesta pesquisa são mínimos como cansaço, desconforto pelo tempo gasto com os instrumentos de avaliação, ou ainda se lembrar de alguma situação pessoal diante das perguntas. Se isso acontecer, o (a) senhor (a) pode desistir de participar e retirar seu consentimento sem nenhum prejuízo à relação com o (a) pesquisador (a) ou com a instituição. Mesmo assim, caso ocorra algum dano ao (a) senhor (a) resultante desta pesquisa, fica assegurado o seu direito à assistência e a requerer a devida indenização por meio de ação judicial por danos morais e/ou materiais, previstos na legislação brasileira vigente e conforme resolução 510/16.

5. Benefícios do estudo: Os benefícios estimados consistem no aprofundamento sobre moradia adequada para pessoas idosas e as estratégias desenvolvidas em um período pandêmico da COVID-19, a partir da visão do (a) gestor (a), técnico (a) e colaborador (a), bem como do (a) morador (a). A influência dessas ações nas consequências impostas, assim como verificar a capacidade funcional e participação social dos moradores, após esse período impactante. Vislumbra-se ainda, contribuir de forma indireta, por meio da ampliação do conhecimento acadêmico em torno da temática, bem como no planejamento e políticas habitacionais urbanas. Além disso, outras pessoas e lugares poderão ser beneficiados, pois, o método do estudo pode ser replicado em outras pesquisas. Ainda, os dados levantados poderão desvelar aspectos relevantes para o planejamento e gestão de políticas públicas habitacionais e urbanas para pessoas idosas em outros municípios brasileiros.

6. Ética em pesquisa: No desenvolvimento desta pesquisa, todos os cuidados serão tomados para observar os princípios éticos que regem pesquisas com participação voluntária de seres humanos, segundo Resolução 510/16 do Conselho Nacional de Saúde e Resolução 466/12 do mesmo

Conselho. As informações obtidas neste estudo são confidenciais com manutenção do sigilo e anonimato dos dados da pesquisa. Asseguramos o sigilo e privacidade sobre sua participação em todas as fases da pesquisa. O (a) senhor (a) não será identificado (a) em hipótese alguma.

7. **Esclarecimentos:** O (A) Sr. (a) não terá nenhuma forma de gasto, tampouco remuneração financeira por participar da pesquisa. A pesquisa será realizada no próprio local de moradia, no caso dos moradores do Palacete dos Artistas, ou no ambiente de trabalho, no caso de gestores/técnicos e colaboradores, com tempo aproximado de 45 minutos. Ainda assim, é garantido o ressarcimento de gastos que você tenha para participar da pesquisa, tais como, o de transporte e alimentação, também é garantido o direito a indenização para o reparo ao dano, seja ele material ou imaterial devidamente comprovado que foi causado pela sua participação na pesquisa. É de responsabilidade da pesquisadora garantir ao (a) senhor (a), toda disponibilidade para dialogar com os demais pesquisadores, a fim de esclarecer dúvidas. Reitera-se que a sua participação não é obrigatória, sendo possível, a qualquer momento, retirar o consentimento dado, sem qualquer prejuízo.

8. **Protocolo em Biossegurança:** Além dos cuidados de praxe, embora a OMS - Organização Mundial da Saúde tenha declarado em 05/05/2023 que a COVID-19 não é mais uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional, não significa que a COVID-19 deixou de ser uma ameaça à saúde. Portanto, serão adotadas as medidas de biossegurança que forem necessárias, tendo em vista que a pesquisa será presencial. Sendo possível a utilização de máscaras quando indicadas ou quando por desejo do participante da pesquisa.

9. Assim que a pesquisa estiver pronta, os resultados poderão ser disponibilizados para seu conhecimento, bem como ser apresentados em eventos e publicados em revistas científicas. O (a) senhor (a) receberá uma via por escrito desse documento, assinado pela pesquisadora responsável com seus contatos (e-mail, telefones e endereço) podendo tirar suas dúvidas sobre o projeto e a sua participação, agora, ou a qualquer momento.

Maria Aparecida Pereira Brito (Pesquisadora)
Programa de Pós-Graduação em Gerontologia, Universidade Federal de São Carlos/ UFSCar. São Carlos–SP. Fones
(11) 98112-8929. E-mail: mapbrito@estudante.ufscar.br

Profa. Dra. Luzia Cristina Antoniossi Monteiro (Coordenadora da pesquisa)
Programa de Pós-Graduação em Gerontologia, Universidade Federal de São Carlos/ UFSCar. São Carlos–SP. Fones
(16) 3306-6668 - (16) 9751-2788. E-mail: cristinam@ufscar.br

Declaro que entendi os objetivos, riscos e benefícios da minha participação na pesquisa e concordo em participar. Os pesquisadores me informaram que estão disponíveis para quaisquer esclarecimentos ou dúvidas e que posso retirar meu consentimento em participar em qualquer momento.

São Carlos/SP, ____ de _____ de 20 ____.

Assinatura do (a) participante

Esta pesquisa foi aprovada pelo CEP-UFSCar, vinculado à Pró Reitoria de Pesquisa, da Universidade Federal de São Carlos, localizada na Rod. Washington Luís, Km 235, em São Carlos (CEP 13565-905), e-mail: propq@ufscar.br, telefone: (16) 3351-8028. O CEP-UFSCar consiste em órgão colegiado, interdisciplinar e independente, de relevância pública, caráter consultivo, deliberativo e educativo. Foi criado para defender os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade e para contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos. Todo projeto de pesquisa com seres humanos deve passar por apreciação do CEP e somente será iniciado após sua aprovação. A submissão é realizada por meio da Plataforma Brasil, cujo acesso é: <http://plataformabrasil.saude.gov.br>.