

**UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO E SOCIOECONÔMICAS- ESAG
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

Curso: MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO

**Grupo de Pesquisa: ATHENA - LABORATÓRIO DE ESTUDOS EM
ORGANIZAÇÕES, INOVAÇÃO E COLABORAÇÃO**

**MODELO DE GESTÃO DE UM SERVIÇO DE ESCUTA ATIVA MEDIADO POR
SENIORES: VALORIZANDO O CAPITAL INTELECTUAL PARA A
LONGEVIDADE ATIVA.**

CPF 007.939.489-24

Florianópolis, 2026.

PROPOSTA DE PESQUISA: MODELO DE GESTÃO DE UM SERVIÇO DE ESCUTA ATIVA MEDIADO POR SENIORES: VALORIZANDO O CAPITAL INTELECTUAL PARA A LONGEVIDADE ATIVA.

1 INTRODUÇÃO - CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA E OBJETIVO DA PESQUISA

1.1 Contextualização

O mundo atravessa uma transição demográfica sem precedentes. O Brasil é um dos países que envelhece de forma mais acelerada, superando o ritmo de nações europeias. Segundo o Censo 2022 do IBGE, um a cada dez habitantes no país está acima dos 65 anos de idade, somando mais de 22,1 milhões de pessoas e acumulando um crescimento de 57,4% em apenas doze anos. A expectativa de vida no Brasil atingiu a média de 76,6 anos em 2024, sendo que as mulheres já chegaram na marca dos 80 anos. Esse fenômeno impulsiona o conceito de “longevidade ativa”, que, segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), defende que envelhecer não é um processo de decadência, mas uma oportunidade de ressignificação da produtividade e participação na sociedade.

Na contramão do envelhecimento populacional, o Brasil enfrenta um desafio crítico de saúde pública, registrando uma média de 38 suicídios diários (OMS, 2019). Estima-se que 10,2% da população brasileira com 18 anos ou mais possua diagnóstico de depressão, transtorno que atua como o principal fator de risco para atentar contra a própria vida. A literatura especializada e as diretrizes de saúde pública apontam que a prevenção eficaz ocorre através da humanização do atendimento e da oferta de uma escuta atenta, interessada e sem julgamentos, permitindo que o sujeito em sofrimento possa falar e encontrar amparo para suas dores.

1.2 Caracterização do Problema

O problema central desta pesquisa surge da desconexão entre dois fenômenos críticos na realidade brasileira: de um lado, o desperdício do capital intelectual de uma população sênior crescente e, de outro, o agravamento da crise de saúde mental na sociedade em geral.

Sob a ótica do público sênior, o grande entrave é o etarismo, definido pela Organização das Nações Unidas (ONU) como a discriminação baseada na idade, que gera preconceitos e torna o idoso invisível diante das instituições e sociedade. No Brasil, essa

invisibilidade agrava-se após a aposentadoria, onde os idosos perdem seu papel social e o status de provedores, o que atua como um gatilho para a ociosidade e o isolamento. Dados preocupantes indicam que as taxas de depressão e suicídio entre homens acima dos 70 anos crescem anualmente no país, muitas vezes pela falta de suporte emocional e de um propósito que substitua a vida laboral anterior. Atualmente, embora existam algumas tímidas iniciativas isoladas, o país carece de modelos que transformem a "potência da maturidade" em uma ferramenta de atividade regular e transformadora.

Simultaneamente, a sociedade sofre com a escassez de redes de amparo emocional acessíveis. Os serviços públicos de saúde mental são insuficientes para a demanda crescente, sendo frequentemente descritos como de difícil acesso e com recursos econômicos limitados. Em matéria divulgada pela revista Isto É em 21/08/2025, o Sistema Único de Saúde (SUS) realizou 27,9 milhões de atendimentos psicológicos em 2023. Porém, a mesma reportagem traz dados de que a espera média para receber essa primeira consulta especializada é de 105 dias. Essa lacuna deixa milhões de pessoas em situação de vulnerabilidade subjetiva e aumenta a sensação de impotência e abandono.

Assim, estamos diante de um paradoxo: um contingente de 22,1 milhões de pessoas que detêm experiência de vida, tempo ocioso e necessidade de propósito (em muitos casos), enquanto a sociedade padece por falta de ouvidos capacitados para o acolhimento emocional imediato.

1.3 Objetivo da pesquisa

Objetivo Geral:

Desenvolver um modelo de gestão para um serviço voluntário de escuta ativa, mediado por pessoas com mais de 65 anos de idade, visando a valorização do capital humano sênior e a oferta de suporte emocional como solução de amparo à saúde da sociedade.

Objetivos Específicos:

- Mapear as competências e o capital humano de idosos para atuação na escuta ativa.
- Sistematizar os processos de gestão (seleção, capacitação e operação) do serviço voluntário.
- Avaliar o potencial de impacto desse modelo na promoção da longevidade ativa e na redução do mal-estar social.

2 JUSTIFICATIVA

2.1 Para a sociedade e setor: inovação no enfrentamento do mal-estar social

A relevância social desta proposta ancora-se na necessidade de responder a duas crises paralelas: o desperdício do potencial humano na maturidade e a precariedade das redes de suporte emocional no Brasil.

A longevidade ativa é defendida pela OMS como um direito básico. E a ONU apelou em seu 3º Objetivo de Desenvolvimento Sustentável para que o mundo “assegure uma vida saudável e promova o bem-estar para todas as pessoas, em todas as idades”. Entretanto, o estigma da velhice como fase de decadência e perda de funções vitais afasta o idoso do convívio social, gerando isolamento e afetando sua autoestima. Portanto, este projeto justifica-se ao propor um modelo de gestão que devolve protagonismo ao voluntariado sênior como um “farol” de saúde e bem-estar.

Em paralelo, o suporte emocional à sociedade é urgente. O Brasil figura entre os dez países com maiores números absolutos de suicídios no mundo. O isolamento social e a falta de redes de apoio são gatilhos críticos tanto para o sênior, quanto para a população em geral. Neste pilar, o projeto cria um benefício social na construção de uma sociedade equilibrada para todas as idades, aliviando a pressão sobre os sistemas de saúde e promovendo a troca intergeracional.

2.2 Para a vida profissional: gestão e liderança na nova economia

A realização deste mestrado profissional é fundamental para a continuidade de meu desenvolvimento acadêmico e profissional, aprimorando habilidades de pesquisa, pensamento científico e competências de empreendedorismo social que irá gerar impactos significativos num tema tão sensível em nossa sociedade. Essa trajetória encontra suporte teórico e prático no Grupo Athena, cujos estudos sobre comportamento humano, relações sociais e gestão de pessoas são o alicerce necessário para sistematizar a colaboração intergeracional proposta neste modelo de gestão.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A base teórica desta pesquisa articula longevidade, saúde mental e gestão colaborativa através de cinco eixos fundamentais:

Longevidade Ativa (OMS; NERI)

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), a longevidade ativa é um processo de aumentar as oportunidades de saúde e de participação social para melhorar a qualidade de vida ao envelhecer. Essa visão é complementada por Anita Neri (2020), que destaca o senso de propósito e o sentimento de pertencer como determinantes para que o idoso ressignifique sua existência através de um legado social ativo.

Economia Prateada e Capital Intelectual (Joseph Coughlin)

Coughlin sustenta que a economia prateada exige que as organizações redesenhem a vida pós-aposentadoria. O autor defende o uso do saber acumulado dos idosos para dar conselhos e rumos à sociedade, transformando sua experiência em um ativo estratégico que gera valor social e econômico através da conectividade.

A Clínica da Escuta (Soraya Carvalho Rigo)

Para a prevenção do mal-estar social, Rigo propõe o princípio de “falar no lugar de atuar”, oferecendo um espaço de escuta atenta e interessada, sem julgamentos e que permita ao sofredor, subjetivar sua dor, prevenindo que o desespero não se converta em atos de suicídio.

Prevenção e Fatores de Risco (Neury José Botega)

Botega aponta que a depressão e o isolamento social são os principais fatores de risco para o suicídio, especialmente em homens idosos no Brasil. O autor enfatiza que dar atenção especial e disponibilizar redes de apoio a quem está em sofrimento é a estratégia mais eficaz de prevenção.

Organizações e Colaboração (Gareth Morgan)

Alinhado ao Grupo Athena, utiliza-se a perspectiva de Morgan, que vê as organizações como sistemas de aprendizagem e redes colaborativas. Essa teoria fundamenta a criação de um modelo de gestão para o serviço voluntário que não seja meramente burocrático, mas focado nos processos interpessoais e na inovação social mediada por pessoas.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa, voltada à organização de uma intervenção inovadora na gestão de serviços sociais conforme os critérios abaixo:

4.1 Local da pesquisa e delimitação

A realização acontecerá em âmbito nacional (Brasil), com foco em organizações do terceiro setor, ou redes de voluntariado que atuam na economia prateada e na promoção da saúde mental. A coleta de dados primários ocorrerá de maneira remota para abranger a diversidade da população sênior brasileira.

4.2 População e Público-alvo

O estudo envolverá dois grupos principais:

1. Seniores: Pessoas acima dos 65 anos de idade, lúcidas, sem vícios, dispostas ao voluntariado e bem resolvidas financeira, espiritual e socialmente.
2. Especialistas: Gestores de projetos sociais, psicólogos e gerontólogos com experiência em prevenção de distúrbios emocionais e sociais.

4.3 Levantamento de Dados

O levantamento ocorrerá em três etapas complementares:

- Levantamento documental e bibliográfico por meio de análise de dados secundários de fontes confiáveis como o IBGE e a OMS sobre a longevidade ativa.
- Entrevistas semiestruturadas com os especialistas para identificar os melhores protocolos para atendimento e encaminhamento dos casos recebidos.
- Grupos de discussão com idosos para validar a coerência e usabilidade do serviço e mapear as estratégias de engajamento contra a ociosidade.

4.4 Organização das Informações

Os dados coletados serão analisados para identificar as competências dos voluntários e desenhar os fluxos operacionais de cada etapa do processo. O resultado será um guia prático de gestão, com processos, metodologia, exercícios e indicadores, que funcionará como um manual para todos que tiverem papel ativo no serviço.

5 IMPLEMENTAÇÃO

A implementação deste projeto propõe a criação de uma organização independente de suporte emocional, estruturada como uma inovação social. O modelo terá uma metodologia própria de escuta ativa mediada por seniores e orientada pelos especialistas do setor.

5.1 Viabilidade Técnica e Operacional

O principal recurso necessário para o serviço é o conhecimento e a sabedoria de vida dos idosos, um ativo abundante e subutilizado no Brasil. A operação do serviço será remota, utilizando ferramentas digitais de comunicação por voz. Posteriormente, serão incluídas aplicações já familiares ao público sênior para chamadas de vídeo e conversação por texto, sempre buscando a facilidade de uso dos voluntários, a acessibilidade do serviço e a confiabilidade no tratamento das informações.

5.2 Viabilidade Econômica e Social

O modelo baseia-se no voluntariado, transformando o tempo livre do idoso em produtividade em prol da sociedade. A sustentabilidade financeira será ancorada em parcerias com organizações que já atuam na economia prateada, em redes de apoio à saúde mental, em iniciativas privadas que tenham o compromisso com esse pilar de mercado e também na gestão pública que prioriza projetos de longevidade ativa e também que busca reduzir os índices de mal-estar social em sua comunidade.

5.3 Perspectivas de Implementação

A implementação iniciará com a validação da metodologia própria através de um modelo piloto. Mediante sua consolidação, a organização buscará escalar a iniciativa, posicionando-se como uma rede de utilidade pública que oferece protagonismo ao idoso e amparo imediato à sociedade.

6 CRONOGRAMA

	2026/2	2027/1	2027/2	2028/1
Revisão teórica e aprofundamento dos detalhes da pesquisa	X			
Coleta de dados primários (com especialistas e seniores)		X		
Sistematização das informações			X	

Desenvolvimento do entregável			X	
Validação do piloto				X
Documentação e defesa				X

7- REFERÊNCIAS

BOTEGA, Neury José. **Comportamento suicida: epidemiologia**. Volume 25, número 3. São Paulo, 2014.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **O suicídio e os desafios para a psicologia**. Brasília, 2013.

COUGHLIN, Joseph. **A economia da longevidade: desvendando o mercado de crescimento mais rápido e mais mal compreendido do mundo**. 1ª ed., 2017.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Censo Demográfico 2022: População e Domicílios**. Rio de Janeiro, 2023.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Pesquisa Nacional de Saúde 2019: Percepção de estado de saúde, estilos de vida, doenças crônicas e saúde bucal**. Rio de Janeiro, 2020.

ISTOÉ. **Como conseguir atendimento psicológico gratuito pelo SUS**. 2025.
Disponível em:
<https://istoe.com.br/como-conseguir-atendimento-psicologico-gratuito-pelo-sus>. Acessado em: 04/04/2026.

MAIDANCHEN, Denise (Coord.). **Economia prateada: o poder da longevidade no mundo dos negócios**. Florianópolis: Editora Expressão, 2024.

MORGAN, Gareth. **Imagens da organização**. São Paulo: Atlas, 1996.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). **Década do Envelhecimento Saudável 2020-2030: Relatório**. Genebra. OMS, 2020.

RIBEIRO, Cristina Cristovão; YASSUDA, Mônica Sanches; NERI, Anita Liberalesso. **Propósito de vida de adultos e idosos: revisão integrativa**. Campinas, 2018.

SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE). **Economia Prateada e Empreendedorismo Sênior: Oportunidades para Micro e Pequenas Empresas do Brasil**. Brasília, 2022.