GUIA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO NO STF

Pessoas Idosas



SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL

"A idade não é um marcador de incapacidade, mas um repositório de experiências e vivências."

Leandro Karnal

Como me referir a uma pessoa com mais de 60 anos?

Pessoa idosa - é a forma mais adequada em contextos institucionais, técnicos e informativos, por ser neutra, respeitosa e alinhada às normativas legais e às políticas públicas. Deve-se evitar o uso de termos como "idoso", "terceira idade" ou "melhor idade".

Senhor / Senhora - o uso de "senhor" ou "senhora", seguido do nome da pessoa, quando possível, demonstra consideração e personalização do atendimento. Exemplos: **"Senhora Maria, posso ajudá-la em algo?" ou "Senhor José, vou explicar as opções disponíveis".**

Evite termos redutores - não utilizar expressões como "avós" ou "aposentados", que reduzem a pessoa idosa a um único papel social. A adoção do termo "pessoa idosa" contribui para uma abordagem inclusiva e respeitosa da individualidade.



Símbolo oficial destinado à identificação do atendimento prioritário às pessoas com 60 anos de idade ou mais.

Vamos conversar sobre etarismo?

O **etarismo** (também chamado de **idadismo** ou **ageísmo**) é o preconceito ou a discriminação contra alguém por causa da sua idade, especialmente quando falamos de pessoas idosas.

Globalmente, uma em cada duas pessoas tem preconceito contra pessoas idosas. O preconceito etário tem sérios impactos na saúde física e mental, e no bem-estar geral da pessoa. Por exemplo, o preconceito etário está associado à morte prematura, à piora da saúde física e mental, ao isolamento social e à solidão, bem como à baixa qualidade de vida. (Relatório Global da ONU sobre o Preconceito Etário, 2021).

Esse tipo de preconceito pode aparecer de forma sutil, em atitudes do dia a dia. O mais preocupante é que, muitas vezes, ele é tão naturalizado que passa despercebido ou até confundido com "cuidado" ou "preocupação". Mas, no fundo, essas atitudes podem reforçar estereótipos e excluir pessoas que têm muito a contribuir.

Ter a mesma idade não significa ser igual. À medida que envelhecemos, tornamo-nos cada vez mais diversos. Apesar disso, pessoas idosas costumam ser retratadas de forma homogênea, como frágeis, vulneráveis e dependentes. As experiências de vida e as capacidades individuais estão apenas parcialmente relacionadas à idade cronológica. Presumir que todas as pessoas de uma determinada idade são iguais não reflete a realidade.

O envelhecimento é uma jornada que todos nós, se tivermos a sorte de viver bastante, vamos trilhar. Então, combater o etarismo não é apenas um ato de empatia: é também uma forma de cuidar do nosso próprio futuro.



Algumas dimensões do etarismo nas interações sociais

Atitudes: tendência a reproduzir preconceitos etários, sobretudo de maneira velada, sutil ou automática. Um exemplo é sentir pena ou dó da pessoa idosa e, sem perceber, adotar um tom de voz infantilizado ao se dirigir a ela.

Crenças: referem-se ao que se pensa previamente sobre determinado grupo etário, incluindo estereótipos como "pessoas mais velhas são teimosas" ou "pessoas idosas são desocupadas". Essas crenças são socialmente disseminadas e, muitas vezes, expressas de forma condescendente.

Comportamentos - correspondem à discriminação etária explícita ou implícita direcionada a alguém em razão da idade, como demonstrar impaciência com o ritmo de fala ou com o tempo necessário para a tomada de decisão.



Formas de manifestação no trabalho

Associar a idade a dificuldades tecnológicas – exemplo: "Essa pessoa não vai saber usar esse sistema, é velha demais para aprender."

Desqualificar a experiência profissional – exemplo: "Isso é ultrapassado, hoje em dia ninguém mais faz assim."

Piadas e estigmas sobre o envelhecimento – exemplo: memes ou comentários depreciativos como "está ficando velho", tratados como sinônimo de perda de valor ou de capacidade.

Não oferecer feedbacks construtivos – exemplo: "Não adianta mais, já tem o seu jeito de fazer as coisas."

Expressões preconceituosas que devem ser evitadas

"Coisa de velho" – a expressão associa a idade a algo ultrapassado, negativo ou sem valor, reforçando estigmas e promovendo a ideia de que ser pessoa idosa é sinônimo de inadequação ou obsolescência.

"Você nem parece ter essa idade!" – embora frequentemente utilizada como elogio, a frase reforça a noção de que parecer mais jovem é algo superior ou desejável, desvalorizando o envelhecimento.

"Peso morto" – a expressão transmite a ideia de que pessoas mais velhas não contribuem, não se adaptam ou não evoluem profissionalmente, desconsiderando suas capacidades e experiências.

"Já deu o que tinha que dar" – a frase sugere que a pessoa atingiu um suposto limite de utilidade, invalidando sua trajetória profissional e seu potencial de contribuição.

Dicas práticas para o atendimento

Ofereça recursos de acessibilidade, quando necessário. Algumas pessoas podem apresentar redução de mobilidade ou de capacidades sensoriais, especialmente da visão e da audição. Para garantir um atendimento adequado, é fundamental adaptar a comunicação e assegurar que as informações sejam compreendidas.

O QUE FAZER x O QUE NÃO FAZER

✓ **Cumprimente e ofereça ajuda de forma neutra, como faria com qualquer pessoa – Exemplo: "Bom dia, em que posso ajudar?"**

✗ Adotar um tom excessivamente simples ou infantilizado ao se dirigir à pessoa idosa.

✓ **Demonstre atenção, disposição para escuta e empatia, valorizando o tempo e as necessidades da pessoa atendida.**

✗ Realizar o atendimento com pressa, impaciência ou visível desinteresse.

✓ **Coloque-se à disposição para esclarecer ou repetir qualquer informação, sempre que necessário.**

✗ Não utilize frases como "na sua idade isso é normal", "isso acontece porque você já está mais velho(a)" ou "é muita coisa para sua cabeça", pois são desrespeitosas e reduzem a complexidade da pessoa à idade cronológica.

✓ **Ofereça o atendimento prioritário e oriente a pessoa sobre seus direitos, quando houver dúvidas. Entre pessoas idosas, aquelas com 80 anos ou mais possuem prioridade especial de atendimento, exceto em situações de emergência.**

✗ Deixar a pessoa idosa em fila comum, mesmo após ela se identificar.

✓ **Reconheça as capacidades individuais e ofereça apoio, quando solicitado. ("Se precisar de ajuda, estou à disposição")**

✗ Supor que uma pessoa é incapaz de realizar alguma atividade por conta da idade ou incapaz de aprender algo novo.

✓ **Dirija-se diretamente à pessoa idosa, envolvendo acompanhantes apenas quando necessário.**

✗ Falar somente com acompanhante em vez de dirigir-se diretamente à pessoa idosa, mesmo quando ela está lúcida e comunicativa.

✓ **Explique recursos tecnológicos e ofereça suporte ao acesso, quando necessário.**

✗ Assumir que a pessoa idosa não compreende tecnologia.

✓ **Forneça todas as informações com a mesma clareza, detalhamento e paciência que seriam utilizadas com qualquer outra pessoa.**

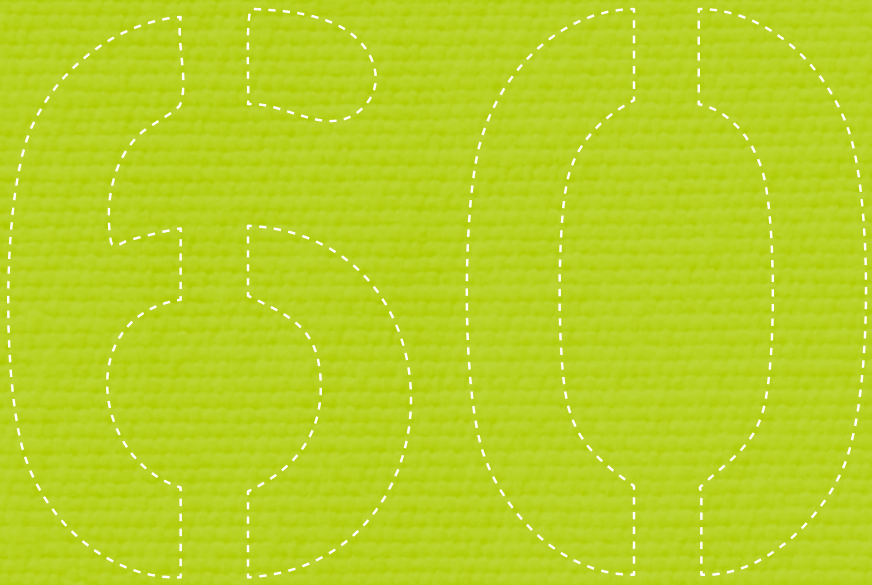
✗ Omitir informações, simplificar excessivamente ou deixar de explicar adequadamente, partindo da suposição de que a pessoa não irá compreender.

✓ **Respeite a iniciativa da pessoa idosa.**

✗ Tomar decisões ou agir em seu lugar, sem solicitação ou necessidade.



É natural haver choque geracional no ambiente de trabalho, o que não é natural é o preconceito e a discriminação.



Dúvidas ou sugestões sobre diversidade no STF?

Entre em contato com a Ouvidoria

ouvidoria@stf.jus.br

STF

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL