

11

RESULTADOS POSSÍVEIS

A partir da coleta dos dados constantes nos Procedimentos Administrativos dos casos que foram encaminhados à mediação e através das anotações dos mediadores durante os atendimentos, passa-se a analisar os resultados obtidos no período de junho de 2011 a junho de 2015.

A pesquisa foi realizada na Promotoria de Justiça Cível em Santo Amaro, São Paulo/SP, com a autorização dos Promotores de Justiça e colaboração dos Oficiais da Promotoria de Justiça Cível de Santo Amaro para a localização dos Procedimentos Administrativos; foi realizada no próprio setor dos oficiais, às sextas-feiras à tarde, após os atendimentos de mediação, nos meses de agosto a outubro de 2015.

Como foi realizada durante o expediente, nesses dias foi observada a presença de idosos na Promotoria de Justiça para comunicarem seus riscos e se pôde presenciar o quanto se sentiam acolhidos e seguros nesse espaço, com a escuta acolhedora dos servidores do Ministério Público.

Como resultados possíveis, são considerados não somente o acordo, mas **todas as transformações possíveis** para a família e o idoso.

De junho de 2011 até junho de 2015, tinham sido encaminhados 47 Procedimentos Administrativos à mediação:

Tabela 1: Casos encaminhados à mediação

Total dos encaminhamentos	47	100%
Casos em andamento na mediação no período	2	4,25%

Pré-mediações agendadas	1	2, 12%
Não adesões	11	23,40%
Infrutíferas	8	17,02%
Com agravamento do risco	2	4,25%
Encerradas	23	48,93%

Tabela 2: Mediações encerradas com adesões e resultados possíveis

23	2 (um foi encerrado com restabelecimento da comunicação, outro com acordo)	Portadores de Necessidades Especiais ⁴² 4,25%
	1	2,12% houve comunicação de aumento do risco à Promotoria
	20	42,55% com adesões e resultados possíveis

Na primeira tabela dos 47 casos encaminhados à mediação:

- Três casos encontravam-se em andamento na época da finalização deste trabalho – dois estavam em processo; um ainda começaria (já estava agendado o primeiro encontro).
- Onze casos não puderam ser trabalhados pela mediação porque não houve adesão dos mediandos: considera-se não adesão o comparecimento até o segundo encontro apenas.
- Dez casos não tiveram resultados proveitosos, seja em face da intensidade do conflito familiar existente, seja em casos em que os mediandos compareceram até o terceiro ou quarto encontro, mas não tiveram movimentos de mudanças.
- Dois casos tiveram a mediação encerrada por aumento da situação de risco-estes foram comunicados aos Promotores de Justiça com autorização dos mediandos. Em um dos casos, o filho narrou que sua mãe estava internada por meses; a Promotora de Justiça fez o acompanhamento do caso e constatou que a idosa tinha alta hospitalar e não era buscada pelo filho; a mediação foi encerrada. Em outro caso, a própria idosa, comunicou que tanto ela como seus filhos não estavam seguros em participar da mediação, em razão da namorada de um de seus filhos (portador de esquizofrenia), que mora no mesmo quintal da idosa, estar usando drogas e levando pessoas para usar drogas em sua casa, a agredindo, deixando seu filho ainda mais

46 O Projeto de Mediação também passou a atender pessoas com deficiências que estejam em situação de risco e com conflitos familiares, independentemente da idade.

agitado, comunicou que esta situação prejudicou os demais filhos a quere-rem participar da mediação. O aumento da situação do risco foi comunicado à Promotora de Justiça responsável e a mediação foi encerrada.

- Dois casos foram direcionados a pessoas não idosas portadoras de deficiências⁴⁷. Em um dos casos, a mediação aconteceu para trabalhar a comunicação familiar de um casal com um filho portador de esquizofrenia, dependente de cuidados. No outro caso, o processo de mediação partiu da situação de dois irmãos, um com deficiência visual e outro com deficiências nos membros superiores, em que um estava responsável pelos cuidados do outro e com dificuldades na função. A mediação aconteceu tendo como pedido a ajuda dos demais irmãos. Ambos os casos caminharam com resultados produtivos: no primeiro, houve a melhora do casal para os cuidados do filho, e, no segundo caso, outro irmão assumiu os cuidados (e a curatela) de um dos irmãos portador de deficiência visual.

Ressalta-se que a Mediação trabalha em parceria com a Promotoria no acompanhamento do idoso e sua família; todos os casos encaminhados à mediação continuam a ser acompanhados pelos Promotores de Justiça responsáveis, que somente encerram ou arquivam os processos quando da constatação da ausência de risco ao idoso.

11.1. EXTENSÃO DO PROJETO DE MEDIAÇÃO OS CUIDADOS COM PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS EM RISCO

A partir da possibilidade dos casos com idosos em risco em conflitos familiares serem mediáveis, foram encaminhados à mediação casos de risco com pessoas com deficiências⁴⁸ por conflitos familiares em seus cuidados.

Um caso piloto foi encaminhado pela Promotora de Justiça: um filho jovem portador de esquizofrenia necessitava do acompanhamento dos seus pais para a administração de seus cuidados diários, para o levarem ao tratamento e o acompanharem nas consultas médicas. O casal na época vivenciava um intenso conflito pela separação, o que dificultava a proximidade do pai com filho, e isso prejudicava a distribuição dos cuidados entre os pais. Foram realizados cinco encontros de

47 Vide item 11.1, p. 120.

48 Segundo a Lei n. 13.146, de 6 de julho de 2015, artigo 2º: “Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas”.

mediação, de setembro de 2013 a maio de 2014. Com a mediação, o casal parental conseguiu uma melhora da comunicação para combinarem os cuidados do filho e estarem mais próximo deste.

Com este caso piloto encaminhado à Mediação, foi constatado que o formato do projeto de Mediação para Idosos em Situação de Risco poderia ser adaptado para outras situações de pessoas que também estivessem em situação de vulnerabilidade – como portadores de deficiências que necessitem de cuidados familiares e estes se encontrem prejudicados pela existência de conflitos familiares. Constatou-se a possibilidade de a mediação trabalhar, nesses contextos, a comunicação familiar dos responsáveis pelos cuidados.

11.2. RESULTADOS DOS 20 CASOS SELECIONADOS DAS MEDIAÇÕES QUE TIVERAM ADESÕES E RESULTADOS POSSÍVEIS

Voltando aos casos atendidos para idosos em situação de risco, passa-se agora à análise dos **vinte casos** com idosos em situação de risco e familiares em conflito que aderiram aos encontros de mediação e tiveram resultados frutíferos.

Foram analisados:

- gênero;
- idade (na data da comunicação do risco);
- mediados;
- número de encontros;
- resultados das mediações.

Em face do sigilo da mediação, não serão identificados os nomes dos mediados, nem os números dos Procedimentos Administrativos (PA), que permanecerão XX. Os casos foram numerados de 1 a 20, identificados pelo ano do processo, gênero e idade do idoso; serão descritos o(s) risco(s), **Como o caso chegou à Promotoria** de Justiça Cível de Santo Amaro, com relação a mediação foram identificados: os mediados em idosos e familiares, qual foi o número de encontros e o período em que eles se deram, e qual foi o resultado da mediação.

Os riscos descritos nos casos selecionados foram comunicados pelo próprio idoso, por familiares, conviventes disque 100, Órgãos Públicos, entre outros. São riscos que acontecem de diversas formas em prejuízo da saúde e bem-estar do idoso, como agressões físicas e verbais, não convivência, não acompanhamento médico e dos cuidados regulares, abuso financeiro, entre outros riscos.

Os dois primeiros itens analisados: **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça e Riscos**, foram coletados dos Procedimentos Administrativos Os demais itens: Mediados, número de encontros e resultados da mediação, foram coletados pelas anotações dos mediadores presentes aos encontros de mediação.

1) PA XX /10⁴⁹, idosa, 68 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** uma das filhas procurou o CREAS (Centro de Referência Especializado em Assistência Social) a fim de solicitar uma vaga de internação em Unidade de Internação Intensiva para sua mãe.
- **Risco:** a idosa era portadora da doença de Parkinson, de esquizofrenia, já tendo sofrido um Acidente Vascular Cerebral, sendo dependente de cuidados. A filha relatou que não podia continuar os cuidados, somente contando com a ajuda de um dos irmãos, sem poder contar com a ajuda dos demais irmãos.
- **Mediados:** os 9 filhos da idosa (6 mulheres e 3 homens).
- **Número de encontros:** 8 encontros, de julho de 2011 a março de 2012.
- **Resultados:** houve o restabelecimento da comunicação entre os irmãos, que acordaram compartilhar os cuidados da idosa e o rateio das despesas com a contratação da cuidadora. Dois filhos não participaram dos combinados, com a concordância dos demais.

2) PA XX/10, idoso, 87 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** a nora do idoso compareceu à Promotoria de Justiça
- **Risco:** a nora do idoso relatou sempre ter cuidado de seu sogro, que já tinha tido três infartos e apresentava vários problemas de saúde. Expôs que não conseguia ajuda dos demais filhos do idoso e que não conseguiria mais atender ao seu sogro sozinha, pois seu marido faria uma cirurgia e exames para diagnosticar se era portador de Alzheimer.
- **Mediados:** os 5 filhos da idosa e 2 noras

49 PA XX é a abreviação do Procedimento Administrativo pesquisado; em face do sigilo, os números e os nomes não foram identificados. Somente o gênero e a idade do mediando e o ano do Procedimento Administrativo estão registrados aqui.

- **Número de encontros:** 4 encontros, de setembro de 2011 a março de 2012.
- **Resultados:** os mediados encontraram como solução a internação do idoso em uma casa de repouso com a colaboração dos filhos no custeio. No último encontro, um dos filhos compareceu à mediação e disse que os combinados estavam sendo cumpridos. Foi comunicado o falecimento do idoso em abril de 2012.

3) PA XX/ 11, idosa, 71 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** o Procedimento Administrativo foi iniciado por portaria do Ministério Público para apuração de risco à idosa, acamada, consistente em negligência e abandono, tendo em vista que a notícia foi trazida por um de seus filhos, que o irmão deste que é curador da idosa, não estaria se desincumbido devidamente dos seus cuidados, deixando a idosa sozinha na residência durante o dia.
- **Risco:** a idosa era portadora de sequelas de um Acidente Vascular Cerebral e com provável deficiência mental. Foi relatado pela Assistente Social no Procedimento Administrativo que a idosa não se encontrava em total situação de abandono, com tratamentos esporádicos dos filhos, porém não se encontrava adequadamente assistida, por carência de cuidados físicos e com a rotina de permanecer numa cama, sem companhia, em frente a uma televisão.
- **Mediados:** os 2 filhos da idosa.
- **Número de encontros:** 9 encontros, de agosto de 2011 a abril de 2012.
- **Resultados:** inicialmente foi feito um acordo em que os irmãos se comprometiam a contratar uma cuidadora, sendo ambos responsáveis por seu pagamento e também pela divisão de outros cuidados que se fizessem necessários; combinaram que um dos filhos ficaria com a mãe durante a semana e o outro aos finais de semana. No encontro de acompanhamento na mediação, o filho curador relatou que seu irmão não estava participando dos cuidados que combinaram com sua mãe. A mediação foi encerrada e o caso continuou a ser acompanhado pela Promotora de Justiça responsável.

4) PA XX /11, idosa, 77 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** irmã e sobrinho compareceram a uma Unidade Básica de Saúde, que encaminhou o caso à Promotoria.

- **Risco:** irmã e sobrinho afirmaram que a idosa, portadora de necessidades especiais (deficiência mental), morava com a sua mãe idosa e outros três irmãos no mesmo quintal, mas estes não auxiliavam nos cuidados das idosas.
- **Mediados:** 4 irmãos, 1 cunhado e 2 sobrinhos da idosa.
- **Número de encontros:** 8 encontros, de novembro de 2011 a junho de 2012.
- **Resultados:** apesar do não restabelecimento pleno da comunicação, os irmãos da idosa celebraram um acordo para os cuidados das duas idosas (que são mãe e filha) – se organizaram na distribuição dos cuidados com as idosas (mãe e filha), em relação a: condução às consultas médicas e administração da medicação; administração dos benefícios previdenciários e prestação de contas; contratação, orientação e complementação do pagamento da cuidadora.

5) PA XX/11, idosa, 62 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** a própria idosa compareceu à Promotoria de Justiça.
- **Risco:** a idosa relatou que residia com sua filha portadora de necessidades especiais e que precisava da ajuda dos demais filhos nos cuidados da sua saúde e da sua filha (irmã daqueles).
- **Mediados:** a idosa e 7 filhos (4 mulheres e 3 homens)
- **Número de encontros:** 9 encontros, sendo 6 encontros regulares, de novembro de 2011 a abril de 2012, e 3 encontros de acompanhamento, entre outubro e novembro de 2013⁵⁰.
- **Resultados:** com exceção de dois irmãos, os filhos celebraram um acordo, no qual combinaram que a idosa continuaria a residir com a filha interdita num local próximo à residência de outra filha; que contratariam uma cuidadora; que pagariam um salário mínimo à idosa, rateado entre os filhos; que se dividiriam para levar a idosa às consultas médicas; que seriam mais participativos e visitariam mais a mãe. Após o encerramento da Mediação, uma das filhas procurou a Promotora de Justiça responsável pelo Procedimento Administrativo e disse que o acordo não estava sendo cumprido e solicitou nova reunião com toda a família para que as obrigações de cada um fossem restabelecidas. Nos encontros de acompanhamento, relataram que o diálogo entre os irmãos tinha passado a fluir melhor, porém

50 Em geral, acontecem até seis encontros de mediação e dois encontros de acompanhamento. No entanto, em certos casos, é possível que sejam necessários mais encontros.

ainda encontravam dificuldades de comunicação e de relacionamento com a mãe. Duas filhas relataram ir à casa da mãe com frequência e colaborar nos cuidados da irmã deficiente, mas que os filhos homens geralmente não frequentavam a casa da mãe.

6) PA XX/11, idoso, 88 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** o próprio idoso compareceu à Promotoria de Justiça.
- **Risco:** o idoso informou que sua esposa estava com a doença de Alzheimer e tinha sido levada para uma casa de repouso sem seu consentimento; relatou que morava com seu filho, mas não estava contente e gostaria de cuidar da sua esposa.
- **Mediados:** o idoso e o filho.
- **Número de encontros:** 7 encontros, de novembro de 2011 a agosto de 2012.
- *A esposa do idoso faleceu após o primeiro encontro de mediação.*
- **Resultados:** melhora na comunicação entre pai e filho; o filho alugou uma casa para o pai próxima de sua residência e continuou a acompanhar os seus cuidados. Foi feito um termo de entendimento entre o filho e o idoso.

7) PA XX /11, IDOSO, 73 ANOS

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** o idoso relatou, em um pronto-socorro, ter sofrido agressão física pelo companheiro da filha e ter sido socorrido por seu filho. O caso foi encaminhado à Promotoria.
- **Risco:** além do relato de agressão, o idoso disse ter convivência conflituosa com todos os filhos e com a família da filha que residia no mesmo endereço.
- **Mediados:** o idoso, 2 filhos (1 mulher e 1 homem) e o marido da filha
- **Número de encontros:** 7 encontros, de novembro de 2011 a junho de 2012
- **Resultados:** a comunicação entre idoso, genro e filha foi restabelecida; resolveram conflitos familiares que eram fomentados pelo pagamento das contas domésticas. Foi realizado um acordo.

8) PA XX/11, idosas, 84 anos e 65 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** a filha de uma das idosas compareceu à Promotoria de Justiça.

- **Risco:** a idosa de 84 anos tinha duas filhas. Uma das filhas comunicou que a mãe tinha sido agredida pela outra. Além disso, essa filha compartilhou a situação em que sua mãe vivia: ela era lúcida e cuidava da irmã, de 65 anos, que tinha depressão. As duas idosas moravam com os dois filhos da mais nova (um filho e uma filha).
- **Mediados:** as idosas, a filha da idosa de 84 anos (a que se comunicou com a Promotoria) e o irmão das idosas.
- **Número de encontros:** 4 encontros, de março de 2012 a agosto de 2012
- **Resultados:** havia conflitos e agressões físicas entre as duas irmãs idosas que moravam juntas. O irmão levou uma das idosas (de 65 anos) para morar na sua casa e se comprometeu com seus cuidados e assistência.

9) PA XX /12, idosa, 66 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** uma das filhas compareceu à Promotoria de Justiça
- **Risco:** a filha que compareceu à Promotoria de Justiça declarou estar sobrecarregada com os cuidados de sua mãe por não contar com a ajuda da sua irmã, residente em outro Estado; relatou que sua mãe era dependente de cuidados e tinha epilepsia, tendo sofrido um aneurisma cerebral e um Acidente Vascular Cerebral.
- **Mediados:** a idosa, 2 filhas (a que morava em outro Estado veio para a Mediação), 3 irmãs e 1 sobrinha
- **Número de encontros:** 7 encontros, de agosto de 2012 a julho de 2013
- **Resultados:** a mediação foi encerrada devido a intenso conflito entre a mãe e a filha que morava em sua casa (com relatos de agressão da filha em relação à mãe). Não houve o restabelecimento da comunicação entre a mãe e essa filha. Apesar disso, houve mudança na situação da idosa: a filha saiu da casa da mãe, o que atenuou o conflito existente e os consequentes riscos, e os cuidados para com a idosa foram restabelecidos pelas irmãs da idosa, com a colaboração da filha residente em outro Estado, que se comprometeu a ir à casa da mãe quando pudesse e acompanhar os cuidados com a mãe.

10) PA XX/2012, idoso, 76 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** o filho do idoso compareceu à Promotoria de Justiça

- **Risco:** o filho do idoso informou que residia com seu pai e cuidava dele em período integral. Declarou que seu pai era lúcido; tinha glaucoma, hérnia e um “problema na próstata”; fazia uso de colírios e remédios; tinha condições de cuidar de sua própria higiene e alimentação; tinha mais quatro filhas, que não ajudavam nos cuidados com o pai. Desejava não continuar mais a residir com o pai e necessitava da ajuda das irmãs nos cuidados, visitas e contribuições dos serviços da casa. Além disso, relatou que seu pai não tinha condições de morar sozinho sem ajuda, e que ele brigava muito com as filhas, mas naquele momento estava mais calmo.
- **Mediados:** o idoso e 5 filhos (4 mulheres e 1 homem)
- **Número de encontros:** 10 encontros, de setembro de 2012 a fevereiro de 2013
- **Resultados:** foi celebrado um acordo entre o idoso e seus cinco filhos. Cada filho comprometeu-se a visitar o pai segundo suas possibilidades. Uma filha se comprometeu com os cuidados da casa; outra filha se comprometeu a lavar e passar a roupa do idoso; o próprio idoso se responsabilizou por sua alimentação; o filho se responsabilizou por administrar remédios e levar o idoso às consultas médicas; as duas outras filhas se responsabilizaram por contribuir com um valor mensal fixo acordado, para ajudar nas despesas do pai; o filho se comprometeu a contribuir financeiramente quando necessário.

11) PA XX/12, idoso, 87 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** a irmã do idoso compareceu à Promotoria de Justiça
 - **Risco:** a irmã do idoso compareceu à Promotoria de Justiça para pedir intercessão com relação aos cuidados para com seu irmão, que já tinha sofrido “derrames”, tomava medicamentos diários, locomovia-se com dificuldades e não era cuidado nem visitado pelos quatro filhos.
 - **Mediados:** os 4 filhos do idoso (1 mulher e 3 homens)
 - **Número de encontros:** 9 encontros, de setembro de 2012 a maio de 2013
- Resultados:** houve melhora na distribuição dos cuidados. Foi feito um acordo em relação: à contratação de uma faxineira com o valor rateado entre os filhos; à organização para levar o idoso às consultas médicas; à convivência familiar; à administração da rotina de cuidados domésticos e do benefício previdenciário. Após o encerramento da Mediação, houve a comunicação de descumprimento do acordo. A família foi então novamente acompanhada

pela Promotora de Justiça até o restabelecimento dos cuidados para com o idoso e o consequente arquivamento do Procedimento Administrativo.

12) PA XX /12, idosa, 70 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** foi realizada uma denúncia anônima pelo Disque 100
- **Risco:** a denúncia afirmava que a idosa era negligenciada em seus cuidados, sofria abuso financeiro por um dos filhos e encontrava-se depressiva por falta da visita das filhas.
- **Mediados:** a idosa e 4 filhos (2 mulheres e 2 homens)
- **Número de encontros:** 7 encontros, de março de 2013 a agosto de 2013
- **Resultados:** a família chegou à mediação apresentando intenso conflito entre o grupo de irmãos em face da interdição da mãe. Apesar de não ter havido o restabelecimento da comunicação entre os irmãos, a partir do processo de mediação as irmãs passaram a conviver mais com a mãe.

13) PA XX/12, IDOSA, 84 ANOS

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** foi realizada uma denúncia anônima pelo Disque 100
- **Riscos:** a denúncia afirmava que a idosa era negligenciada por sua filha, deixando de receber os cuidados necessários com higiene, alimentação e cuidados médicos.
- **Mediados:** 5 filhos da idosa (3 mulheres e 2 homens)
- **Número de encontros:** 3 encontros, de agosto de 2012 a novembro de 2012
- **Resultados:** foi celebrado um acordo com os 5 filhos da idosa que compareceram aos encontros de mediação. A idosa tinha mais três filhos que não compareceram à mediação, por residirem em outro Estado. Houve o restabelecimento da comunicação entre os cinco filhos e a mãe. A filha passaria a retirar medicação e fraldas no Posto de Saúde; todos os filhos combinaram de colaborar para a contratação uma cuidadora (que seria a nora de uma das filhas), a ser paga com o benefício da idosa, com complementação financeira de uma das filhas; os filhos também se revezariam para levar a idosa ao médico quando necessário e para ajudar no preparo da alimentação da mãe.

14) PA XX /12, idosa, 73 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** a própria idosa compareceu à Promotoria de Justiça
- **Risco:** a idosa informou sofrer agressão física e verbal das filhas, que viviam da sua pequena renda e moravam com ela. Gostaria que suas filhas saíssem de sua casa e fossem morar em outro lugar, pois “não suportava mais ser humilhada”; relatou ainda que tinha problemas de saúde e fazia tratamento do coração.
- **Mediados:** a idosa, 3 filhos (2 mulheres e 1 homem) e 1 neto
- **Número de encontros:** 8 encontros, de março de 2012 a outubro de 2012
- **Resultados:** a mediação não resultou no restabelecimento da comunicação. Uma filha comunicou aumento do risco nas condições de saúde da idosa, que estava física e psicologicamente debilitada: compartilhou que sua mãe não saía mais da cama, tinha dificuldades para se alimentar e não tinha mais condições de sair de casa; relatou que assumira os cuidados para com a idosa, mas que estava com dificuldades em retirar a pensão alimentícia da idosa para cuidar dela. A mediação foi encerrada pela ausência dos demais mediados nos últimos encontros, e a situação do agravamento do risco continuou a ser acompanhada pela Promotora de Justiça responsável. A idosa passou a receber acompanhamento multiprofissional a partir julho de 2012 e veio a falecer em setembro de 2013.

15) PA XX /12, idosa, 93 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** uma filha da idosa compareceu à Promotoria de Justiça
- **Risco:** a filha da idosa que compareceu à Promotoria de Justiça relatou que sua mãe era lúcida, mas que tinha sofrido um Acidente Vascular Cerebral há três anos e que necessitava de cuidados em período integral; relatou que se revezava nos cuidados da mãe com sua irmã, porém esta tinha adoecido; disse também que sua mãe tinha mais quatro filhos e que estes não ajudavam nos cuidados, nem havia convivência entre eles; a idosa recebia uma aposentadoria, mas esta era insuficiente para a contratação de uma cuidadora.
- **Mediados:** os 5 filhos (3 mulheres e 2 homens)
- **Número de encontros:** 5 encontros, de setembro de 2012 a março de 2013
- **Resultados:** não houve o restabelecimento da comunicação entre os irmãos, e foram mantidos os cuidados com a idosa com as filhas em rodízio.

16) PA XX /12, idoso, 74 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** o sobrinho do idoso compareceu à Promotoria de Justiça,
- **Risco:** o sobrinho do idoso informou que seu tio residia em seu quintal e tinha o hábito de ingerir bebida alcoólica; relatou que tinha preocupação com o seu tio por este não ter mais condições de morar sozinho e os filhos do idoso não o visitarem, dizendo também que não tinha condições de sozinho assumir os cuidados com o idoso.
- **Mediados:** o idoso, os 2 filhos e o sobrinho
- **Número de encontros:** 7 encontros, de março de 2013 a novembro de 2013
- **Resultados:** o idoso se mudou para outra casa, em que vivesse mais afastado do sobrinho, e os filhos se responsabilizaram por seus cuidados.

17) PA XX /12, idosa, 82 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** o Processo Administrativo foi aberto devido a uma Portaria do Ministério Público fundamentada em um relatório do Centro de Referência de Assistência Social face a situação denunciada pela comunidade.
- **Risco:** houve a denúncia de que a idosa vivenciava um quadro de negligência e abandono. Segundo o relatado, “a idosa não possuía autonomia para exercer atividades cotidianas, pois tinha grande comprometimento visual e externava comportamentos que provocavam dúvidas quanto a sua lucidez”. A idosa residia com sua neta, que tinha problemas de drogadição e agredia a avó.
- **Mediados:** idosa, marido, filho, nora e neta
- **Número de encontros:** 8 encontros, de maio de 2014 a agosto de 2014
- **Resultados:** houve um acordo realizado entre a idosa, seu filho e sua nora. O filho levou a idosa a morar com ele, a neta da idosa (de sua filha já falecida) permaneceu na casa. A idosa passou por uma operação de catarata, tendo restabelecido a visão. Os mediados combinaram que a idosa permaneceria residindo com o filho e que poderia pedir para visitar a neta quando quisesse, sendo que a sua nora se comprometia em levá-la. A pensão continuaria sendo recebida pela idosa e administrada pela nora em favor de suas necessidades. A Promotora de Justiça responsável homologou o acordo em face do restabelecimento do bem-estar da idosa e do atendimento de suas necessidades.

18) PA XX/13, idoso, 65 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** a denúncia foi feita por uma das filhas do idoso à Ouvidoria do Ministério Público, que a encaminhou ao Centro de Apoio Cível, que por sua vez, encaminhou à Promotoria.
- **Risco:** uma das filhas do idoso denunciou sua irmã por agressões físicas ao idoso, deficiente visual.
- **Mediados:** o idoso, a companheira e a filha com quem o idoso vivenciava o conflito
- **Número de encontros:** 5 encontros, de agosto de 2013 a março de 2014
- **Resultados:** a Mediação terminou com o restabelecimento da comunicação entre o idoso e a filha com quem tinha dificuldades de convivência, e a resolução dos conflitos existentes no pagamento das contas domésticas.

19) PA XX/13 idosa, 92 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** o genro da idosa compareceu ao Centro de Referência da Assistência Social (CREAS) e solicitou atendimento social para ela. O CREAS constatou que a idosa estava debilitada, tendo necessidades de cuidados em tempo integral e que estes não lhe estavam sendo administrados por causa dos conflitos familiares entre os filhos da idosa. Desse modo, encaminhou a solicitação ao Ministério Público, que instaurou uma portaria
- **Risco:** o genro da idosa informou que sua esposa se encontrava em depressão e com dificuldades de cuidar da mãe dela. Declarou que sua sogra necessitava de cuidados permanentes para as atividades da vida diária e que sua esposa tinha desentendimentos com suas duas irmãs, o que dificultava a divisão dos cuidados com a mãe.
- **Mediados:** a idosa e 4 filhos (3 mulheres e 1 homem)
- **Número de encontros:** 4 encontros, de setembro de 2013 a março de 2014.
- **Resultados:** os filhos da idosa combinaram um rodízio de cuidados para com a idosa; embora ainda apresentassem dificuldades de comunicação entre si, mantiveram os combinados feitos. O caso continuou a ser acompanhado pelo Promotor de Justiça responsável, que constatou que os cuidados para com a idosa permaneciam sendo realizados pelos filhos conforme havia sido combinado, de forma alternada, e que a idosa continuava a ser acompanhada pelos programas assistenciais e de saúde do município. Em

agosto de 2015, encerrou o Procedimento Administrativo devido à situação de risco ter cessado.

20) PAXX/2014, idosa, 80 anos

- **Como o caso chegou à Promotoria de Justiça Cível:** chegou ao conhecimento da Promotoria de Justiça por meio de um relatório social e psicológico elaborado pela Secretaria Municipal de Saúde
- **Risco:** no relatório da Secretaria Municipal de Saúde, estava registrado que a idosa, mãe de vários filhos, estava sendo maltratada por um deles por palavras ásperas e rudes, e negligenciada pelos outros filhos.
- **Mediados:** 7 filhos da idosa (2 mulheres e 5 homens)
- **Número de encontros:** 6 encontros, de maio de 2014 a fevereiro de 2015
- **Resultados:** a mediação foi encerrada com a idosa atendida em seus cuidados, embora ainda houvesse dificuldades de comunicação entre os familiares.

11.3. APRESENTAÇÃO GRÁFICA DOS RESULTADOS ENCONTRADOS NOS 20 CASOS DE MEDIAÇÃO

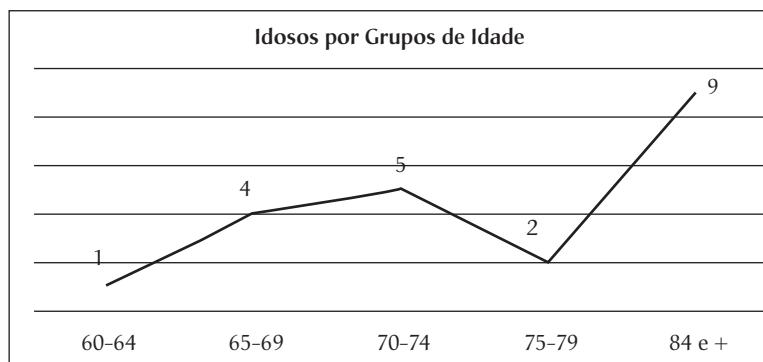
Com relação ao gênero

- **20 casos: 100%**
- Masculino: 7 (35%)
- Feminino: 14 (70%)
- Em um dos atendimentos, a mediação aconteceu para duas idosas, sendo o total de 21 idosos em 20 casos encaminhados.

Com relação à idade dos idosos

- 68, 87, 71, 77, 62, 88, 73, 85, 65, 66, 76, 87, 70, 84, 73, 93, 74, 82, 65, 92 e 80
- 60 a 64: 1 idoso, de 62 anos
- 65 a 69: 4 idosos, sendo: 2 de 65, 1 de 66 e 1 de 68 anos
- 70 a 74: 5 idosos, sendo: 1 de 70, 1 de 71, 2 de 73 e 1 de 74 anos
- 75 a 79: 2 idosos, 1 de 76 e 1 de 77 anos
- 80 e mais: 9 idosos, sendo: 1 de 80, 1 de 82, 2 de 84, 2 de 87 anos, 1 de 88, 1 de 92 e 1 de 93 anos.

Representados graficamente, teríamos a seguinte figura:



Com relação aos riscos

Riscos	Falta de cuidados ou negligência	Agressões	Abuso financeiro	Falta de convivência ou abandono
PA				
2010, idosa 68 anos	X			
2010, idoso 87 anos	X			
2011, idosa 71 anos	X			X
2011, idosa 77 anos	X			X
2011, idosa, 62 anos	X			
2011, idoso 88 anos	X			
2011, idoso 73 anos		X		
2011 idosas 84 e 65 anos	X	X		
2012, idosa 66 anos	X	X		X
2012, idoso 76 anos	X			X
2012, idoso 87 anos	X			X
2012, idosa 70 anos	X		X	X
2012, idosa 84 anos	X			
2012, idosa 73 anos		X		
2012, idosa 93 anos	X			X
2012, idoso 74 anos	X			X
2012, idosa 82 anos	X			X
2013, idoso 65 anos		X		
2013, idosa 92 anos	X			
2014, idosa 80 anos	X	X		

Resultados possíveis das mediações

Resultados	Cuidados	Melhora na comunicação	Acordo	Convivência
PA				
2010, idosa 69 anos	X	X	X	
2010, idoso 87 anos	X	X	X	
2011, idosa 71 anos			X Posterior descumprimento	
2011, idosa 77 anos	X		X	
2011, idosa 62 anos			X posterior descumprimento	
2011, idoso 88 anos	X	X	X	
2011, idoso 73 anos	X	X	X	
2011, idosas 84 e 65 anos	X		X	
2012, idosa 66 anos	X			
2012, idoso 76 anos	X	X	X	X
2012, idoso 87 anos	X	X	X posterior descumprimento e acompanhamento	X
2012 idosa 70 anos		X		X
2012 idosa 84 anos	X	X	X	
2012 idosa 73 anos				
2012 idosa 93 anos	X			
2012 idoso 74 anos	X			
2012 82 anos	X	x	x	X
2013 idoso 65 anos		X		
2013, idosa 92 anos	X			
2014, idosa, 80 anos	X			

Comunicação do risco

PA ano	Quem comunicou
2010, idosa, 68 anos	Filha
2010, idoso, 87 anos	Nora
2011, idosa, 71 anos	Filho
2011, idosa, 77 anos	Irmã e sobrinho
2011, idosa, 62 anos	Própria idosa

Mediação familiar para idosos em situação de risco

2011, idoso, 88 anos	Próprio idoso
2011, idoso, 73 anos	Próprio idoso
2011, idosas, 84 e 65 anos	Filha da idosa de 84 anos
2012, idosa, 66 anos	Filha
2012, idoso, 76 anos	Filho
2012, idoso, 87 anos	Irmã
2012, idosa, 70 anos	anônimo (Disque 100)
2012, idosa, 84 anos	anônimo (Disque 100)
2012, idosa, 73 anos	Própria idosa
2012, idosa, 93 anos	Filha
2012, idoso, 74 anos	Sobrinho
2012, idosa, 82 anos	CREAS
2013, idoso, 65 anos	Filha
2013, idosa, 92 anos	CREAS
2014, idosa, 80 anos	Órgão da Secretaria Municipal de Saúde

Presença do(a) idoso(a) na mediação

PA	Presença do idoso ou idosa nos encontros	Mediação para o Idoso ou a idosa
2010, idosa, 68 anos		X
2010, idoso, 87 anos		X
2011, idosa, 71 anos		X
2011, idosa, 77 anos		X
2011, idosa, 62 anos	x	
2011, idoso, 88 anos	x	
2011, idoso, 73 anos	x	
2011, idosas, 84 e 65 anos	x (uma das idosas)	
2012, idosa, 66 anos	x	
2012, idoso, 76 anos	x	
2012, idoso, 87 anos		X
2012, idosa, 70 anos	x	
2012, idosa, 84 anos	x	
2012, idosa, 73 anos	x	
2012, idosa, 93 anos		X
2012, idoso, 74 anos	x	
2012, idosa, 82 anos	x	
2013, idoso, 65 anos	x	
2013, idosa, 92 anos	X	
2014, idosa, 80 anos	X	

11.4. COMENTÁRIOS DOS RESULTADOS ENCONTRADOS NOS 20 CASOS DE MEDIAÇÃO

Em relação ao gênero e idade

- 35% dos participantes homens (sete idosos) possuem idades entre 65 e 88 anos.
- 70% das participantes mulheres (quatorze idosas) possuem idades entre 62 e 93 anos.

Em relação aos riscos comunicados

- Falta de cuidados ou negligência: aparecem como as causas mais comuns de risco, presentes em 17 casos (85%).
- Agressões: como o contexto é cível, aparecem em menor proporção do que se fosse em uma Promotoria Criminal de Justiça; mesmo assim, estão presentes em 6 casos (30%).
- Abuso financeiro: presente em um dos casos (5%).
- Falta de convivência ou abandono: presentes em 9 casos (45%).

Em relação aos resultados da mediação

- Melhora nos cuidados: em 14 casos, houve melhora nos cuidados (70%).
- Restabelecimento ou melhora na comunicação: em 10 casos, houve melhora na comunicação (50%).
- Acordo ou termo de entendimento: em 12 casos, houve acordo ou termos de entendimento; destes, 3 foram descumpridos, um voltou a ter acompanhamento e cumprimento. Totalizam-se 10 acordos efetivos (50%).
- Melhora nas visitas: em 4 casos (20%).

Em relação a quem comunicou o risco

- **Familiares** (filha, filho, nora, sobrinho, irmã do idoso ou da idosa): em 11 casos (55%).
- **O próprio idoso**: em 4 casos (20%).
- **Órgãos Públicos** (CREAS, Órgão da Secretaria Municipal de Saúde) em 3 casos (15%).
- **Denúncia anônima** (Disque 100): 2 casos (10%).

Em relação à presença do idoso ou da idosa nos encontros de Mediação

- Mediação com idosos presentes: 14 (70%).
- Mediação para os idosos: 6 (30%).

11.5. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nos resultados dos casos pesquisados, foi levado em consideração o modelo de mediação proposto para a prática, no qual os resultados são analisados qualitativamente; assim, o acordo passa a ser uma das diversas possibilidades, sendo o foco do processo a melhora relacional. Nesse sentido, Bush e Folger (1999)

tratam da mediação transformativa sob a ótica do **empoderamento** das partes (*empowerment dimension*) e do **reconhecimento do problema do outro** (*recognition dimension*), com foco na capacidade de transformar qualitativamente a interação conflitual de uma perspectiva negativa e destrutiva para uma perspectiva positiva e construtiva, o que deixaria os indivíduos mais confiantes em si e ao mesmo tempo abertos a perceber o outro, gerando uma transformação individual e social das relações (GABBAY, 2013, p. 55, grifo nosso)

Com relação ao gênero, percebe – se que o resultado da pesquisa responde às estatísticas que demonstram que as mulheres estão mais expostas aos riscos por serem mais longevas e constituírem maioria da população. Conforme os dados do IBGE de 2010, o Brasil passou a ter 4 milhões de mulheres a mais que os homens; Albuquerque esclarece:

Isso já vem ao longo dos censos e é em função da mortalidade. Apesar de nascerem mais homens, como a mortalidade dos homens é superior à das mulheres ao longo da vida, no final, você tem um contingente maior de mulheres (2011, s/p).

Sobre os riscos mais comuns encontrados: a causa mais comunicada é a negligência ou falta de cuidados (85% dos casos) e há a busca pelos cuidados dos filhos ou do compartilhamento destes nos cuidados com a pessoa idosa.

Com relação a agressões, é importante notar que, mesmo em um contexto cível, chega a 30% dos casos; certamente em um contexto criminal esse número aumenta.

A respeito do abuso financeiro (5% dos casos), vale ressaltar que, mesmo tendo sido comunicado esse tipo de risco somente em um dos casos no início do Procedimento Administrativo, é uma causa frequente nos relatos durante os encontros de mediação, geradora de conflitos relacionados à administração e à utilização do benefício previdenciário do idoso.

Com relação aos riscos relatados por falta de convivência (45% dos casos), também é um dos pedidos comuns, tanto dos idosos como dos familiares cuidadores, a convivência. Na maioria das vezes, esse tipo de pedido atinge, pela Mediação, resultados positivos; mas há algumas vezes em que os laços entre os familiares não conseguem ser restabelecidos em um processo de mediação em face da intensidade conflituosa anterior a essa intervenção, e há outros casos em que a comunicação não se constrói apenas nesses encontros devido à ausência de vínculos anteriores ao processo de Mediação.

Em relação aos resultados atingidos pela mediação

Na maioria dos casos (70%), houve a melhora nos cuidados com os idosos ou na distribuição desses cuidados entre familiares: por exemplo, no acompanhamento familiar; nos cuidados médicos e acompanhamentos às consultas; no cuidado com a alimentação, a casa e a higiene pessoal do idoso; na contratação de cuidadora e distribuição das despesas; nos pagamentos das despesas ou colaboração com as despesas do idoso ou idosa.

Houve restabelecimento ou melhora nas comunicações em 50% dos casos. São consideradas todas as mudanças: se houve melhora na comunicação entre idoso e um dos filhos, entre idoso e um dos parentes, entre os irmãos, entre idoso e neto, entre mãe e filho, enfim, toda melhora ocorrida com qualquer dos mediados.

Houve acordo ou termo de entendimento em 50% dos casos. Os acordos acontecem quando os mediados progrediram nos combinados de cuidados e convivência relacionados ao idoso ou idosa e formalizam seus combinados em um documento formal, que é acompanhado pelo Promotor de Justiça responsável pelo Procedimento Administrativo. Os combinados feitos na mediação muitas vezes são efetivos e cumpridos pelos familiares, mas pode acontecer também de as famílias terem dificuldades em seu cumprimento, como relatado em três dos casos. Os acordos são sempre acompanhados pelo Promotor de Justiça responsável e na Mediação acontecem encontros de acompanhamento posterior ao acordo.

Houve melhora na convivência familiar em 20% dos casos. Quando acontece a melhora na comunicação, a convivência passa a ser restabelecida.

Em relação à comunicação do risco

Percebe-se que a maioria das comunicações são feitas pelos familiares do idoso ou idosa (55% dos casos) por filhos, filhas, nora, sobrinho, irmã –, e a maioria dos pedidos são por cuidados ou por compartilhamento dos cuidados.

Os próprios idosos também comunicam seus riscos (20% dos casos). Pelo fato de isso acontecerem um número menor de casos, reflete-se sobre a dificuldade existente em o idoso vir comunicar que está em risco por falta de cuidados de seus filhos; pode-se pensar na possibilidade de existirem muitos idosos em risco sem a coragem para esta comunicação.

Os diversos órgãos públicos (15% dos casos) – como CREAS, Unidades Básicas de Saúde, Pronto Socorro – tanto recebem comunicações como comunicam riscos.

Por denúncia anônima (10% dos casos) também são comunicados os riscos, podendo vir de pessoas próximas que não querem ser identificadas.

Em relação à presença do idoso na mediação

Constata-se, pelos resultados, que na maioria dos casos há a presença do idoso nos encontros. A ausência do idoso no processo de Mediação decorre, geralmente, da dificuldade de condições de saúde para comparecimento aos encontros. A mediação, nesse caso, é feita para os idosos, para os seus cuidados. Em um dos casos, aconteceu o fato de um idoso, inobstante ter condições de comparecimento, não participar dos encontros por receio de ser institucionalizado se fosse à Promotoria de Justiça. Nesse caso específico, houve melhora da comunicação entre os familiares, e a mediação caminhou para um encontro (em que se definiriam os combinados) conjunto entre os mediados, os mediadores e a Promotora de Justiça responsável, e o idoso se sentiu seguro em comparecer a essa reunião.

Em relação aos resultados possíveis da mediação na abordagem transformativa

Como visto, nesta Prática Transformativa, observam-se resultados que extrapolam o acordo. Em muitos encontros, os mediados não chegam a um acordo formal final, mas **melhoras significativas** são percebidas tanto no idoso quanto na família atendida, como podem ser exemplificadas nos cuidados ao idoso, na retomada da convivência familiar, na melhora relacional entre dois membros da família, etc. Isso se deve a diversos fatores, como exemplos: as adesões aos encontros do idoso (quando possível) e de vários familiares, do empoderamento tanto do idoso, como da sua família em narrarem suas dificuldades, suas histórias, em se verem como protagonistas e buscarem **soluções possíveis** que são, por eles mesmos, construídas, quando conseguem a necessária comunicação para tanto.

Segundo Shailor reforça:

A comunicação não deveria ser entendida como o intercâmbio de mensagens, mas como um processo de construção social. **O principal objetivo da**

mediação não deveria ser chegar a um acordo, mas cultivar as capacidades dos participantes de capacitação, de reconhecimento e de consciência(...) Não se trata de metas idealistas, mas práticas – e necessárias, se realmente queremos fazer o que estiver ao nosso alcance para transformar conflitos destrutivos em conflitos construtivos (1999, p. 84, grifo nosso).

Uma vez, em um dos encontros, um dos familiares disse: “isto aqui já valeu, nunca tivemos uma possibilidade desta de nos reunirmos e nos escutarmos”.

Sem perder a noção da realidade única de cada família, da singularidade de cada idoso, da existência de histórias de vidas que podem ou não serem transformadas, os mediadores utilizam técnicas, ferramentas, princípios na sua prática, mas os protagonistas deste processo são os mediados: os familiares e o idoso em risco:

(...) é necessário dizer que o mediador está lá, não com receitas para arranjar as coisas e fazer com que uns e outros sofram o menos possível, mas para suscitar uma relação nova entre os membros de uma família, em que reina principalmente a indiferença ou o conflito. O mediador teve êxito quando permitiu aos adversários encontrarem uma ligação nova, uma ligação de respeito mútuo senão de amizade, cada um guardando sua identidade própria (SIX, 2001, p. 71).

11.6. CONQUISTAS, DESAFIOS, LIMITES E UTILIDADES PARA REALIDADES SEMELHANTES

Ao mapear a prática da Mediação para Idosos em Situação de Risco, contar a sua história, diversas **conquistas** podem ser vislumbradas, por exemplo:

A possibilidade da mediação para o contexto de vulnerabilidade.

O conceito de equipe para esta prática; além do núcleo de mediadores, a equipe compreende também as Promotoras de Justiça idealizadoras coordenadoras do projeto; os demais Promotores de Justiça que aderiram à mediação e encaminham casos mediáveis dos Procedimentos Administrativos; os servidores do Ministério Público que auxiliam toda a logística para essa prática acontecer: encaminham os Procedimentos Administrativos para os mediadores selecionarem os mediados a serem convidados, enviam cartas – convites, fazem telefonemas para os mediados, preparam a autorização de entrada no Fórum para os mediados⁵¹, comunicam as ausências, enfim realizam todo o suporte para a prática acontecer.

51 Os encontros de mediação iniciam-se às 10 horas, horário em que o Fórum ainda não está aberto ao público; os Oficiais de Promotoria deixam na portaria do prédio uma lista com autorização de entrada com os nomes dos mediados que participam da mediação.

O trabalho em uma equipe de mediadores para os atendimentos: sete mediadores voluntários multidisciplinares integrados enquanto equipe, cientes do quanto o trabalho é conjunto e colaborativo e da necessidade do aperfeiçoamento técnico constante do modelo adotado e do conhecimento dos temas trabalhados: mediação, família, idosos em risco, vulnerabilidades de uma forma geral.

A possibilidade de o mediador atuar na prática em casos reais.

O espaço: a mediação já é uma prática regular da Promotoria de Justiça em Santo Amaro, a sala de reunião é reservada toda sexta-feira para que os atendimentos aconteçam.

A compreensão por toda a equipe dos resultados possíveis.

Como **desafios**, podem ser mencionados:

- **A voluntariedade dos mediados:** a adesão necessita ser trabalhada a cada encontro.
- **A voluntariedade do mediador:** os mediadores participantes do projeto de mediação são todos voluntários, com uma atuação de forma compromissada com o processo de mediação, com a equipe de atendimento e com os mediados, ou seja, quando as famílias são convidadas para comparecerem aos encontros, estes não podem deixar de acontecer por ausência dos mediadores.
- **O aperfeiçoamento constante da prática e da formação do mediador:** a formação no Modelo Transformativo de 160 horas é a formação mínima exigida para que o mediador atue no Projeto de Mediação para Idosos em risco. A atuação prática do mediador requer constantes estudos e formações complementares nos temas: mediação, família e idosos em risco.

Como **limites**:

- **Tempo:** a mediação tem que ter um tempo delimitado, que pode ser flexibilizado caso a caso, mas com parâmetros a serem seguidos: de começo, meio e fim.
- **Importância do mediador:** ser **essencialmente mediador** e trabalhar constantemente o distanciamento em relação à sua profissão de origem.

Como **Utilidades para Realidades Semelhantes**:

- Na Promotoria de Justiça Cível de Santo Amaro, já vem sendo utilizada a mediação para portadores de deficiência (independentemente da idade) que necessitam de cuidados e estão em conflitos familiares.
- É possível a adaptação desta prática a outras situações de vulnerabilidade e dependência de cuidados agravados por conflitos familiares, como em situações de drogadição, alcoolismo, entre outras situações que demandem cuidados.

Também se acredita na possibilidade de: a) esta prática ocorrer em outros locais, como já acontecem e estão relacionados nesta pesquisa; b) serem ampliadas as práticas existentes dos Centros de Referência do Idoso, Centro Judiciário de Solução de Conflitos (CEJUSC), Unidades Mistas com serviços de Geriatria e Gerontologia, Centro Integrado de Combate à Violência; c) ampliar a disponibilidade desta prática para os Centros de Convivência, Hospitais, Planos de Saúde, Centros de Referência de Assistência Social, entre outros locais.

Essa prática, portanto, pode incentivar a fomentação de políticas públicas sociais relacionadas aos cuidados do idoso em situação de risco e vir a colaborar para que: a) os idosos em risco e em conflitos familiares não silenciem seus riscos e seus conflitos e busquem a mediação; b) os familiares encontrem na mediação uma forma de trabalharem a comunicação na busca pelo “reordenamento” (termo usado por Rifiotis, 2007) de suas questões. Esta prática também pode vir a colaborar para a ideia de como a partir de cada realidade podem surgir novas histórias.

A história deve reproduzir-se de geração a geração, gerar muitas outras, cujos fios se cruzem, prolongando o original, puxados por outros dedos (Ecléa Bosi)

A mediação está inscrita na vida pessoal e no âmbito da vida social como elemento que pode, com força e discrição, contribuir ao estabelecimento e melhora de todas as relações, quaisquer que sejam. Recorrer à mediação não é uma forma de remeter ao outro: **é permitir-se ir mais longe** (SIX, 2001, p. 285, grifo nosso)

