

FRAGILIDADE NAS RELAÇÕES ENTRE OS USUÁRIOS DO SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA

WEAKNESS IN THE BONDS BETWEEN USERS OF INSTITUTIONAL CARE SERVICES FOR PEOPLE EXPERIENCING HOMELESSNESS

FRAGILIDAD EN LAS RELACIONES ENTRE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ACOGIDA INSTITUCIONAL PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE

Rafaela Ozoff Silva¹
Cristina de Oliveira Silva²

Resumo

O resumo expandido apresenta a sistematização do projeto de intervenção de estágio realizado em uma Unidade de acolhimento institucional para pessoas em situação de rua, tendo como objetivo intervir na fragilidade das relações estabelecidas entre aqueles que se encontram residindo temporariamente nesta Unidade, de forma a trabalhar o respeito, ampliando a comunicação, melhorando o vínculo e as interações interpessoais e prevenindo a evasão da unidade por conta de desentendimentos. A estratégia adotada foi o desenvolvimento de ações trabalhadas em grupo, de forma dinâmica, como roda de conversa, leituras, atividades lúdicas e confecção de cartazes. A intervenção se deu em curto prazo, superou as metas esperadas e cumpriu seu propósito, possibilitando avanços dentro da Unidade, tais como: diminuição de ocorrências por conflitos interpessoais; diminuição de pedidos de desacolhimento por conta de brigas; e possibilidade de diálogo junto a equipe técnica por parte dos usuários.

Palavras-chave: acolhimento; políticas públicas; questão social.

Abstract

This extended summary presents the systematization of the internship intervention project conducted in an institutional reception unit for people living on the streets. The intervention aimed to improve relationships and interpersonal interactions among residents. The strategy adopted was the development of group activities, such as conversation circles, readings, playful activities, and the making of posters. The intervention took place in the short term and exceeded the expected goals.

Keywords: assistance; internship intervention project; social exclusion

Resumen

El resumen expandido presenta la sistematización del proyecto de intervención de pasantía realizado en una Unidad de acogida institucional para personas en situación de calle, teniendo por objetivo intervenir en la fragilidad de las relaciones establecidas entre aquellos que se encuentran residiendo temporariamente en esta Unidad, de forma a trabajar el respeto, ampliando la comunicación, mejorando el vínculo y las interacciones interpersonales y previniendo la evasión de la unidad por cuenta de malentendidos. La estrategia adoptada fue el desarrollo de acciones trabajadas en grupo, de forma dinámica, como ronda de conversación, lecturas, actividades lúdicas y confección de carteles. La intervención tuvo lugar en corto plazo, superó las metas esperadas y cumplió su propósito, posibilitando avances dentro de la Unidad, tales como: disminución de ocurrencias por conflictos interpersonales; disminución de pedidos de no acogida a causa de peleas; y posibilidad de diálogo junto al equipo técnico por parte de los usuarios.

palabras clave: acogida; políticas públicas; cuestión social.

¹ Graduanda do Curso de Serviço Social do Centro Universitário Internacional UNINTER, e-mail rafakzw@gmail.com

² Professora orientadora: Especialista, Centro Universitário Internacional UNINTER, e-mail cristina.si@uninter.com

1 Introdução

O projeto de intervenção aqui apresentado foi realizado ao longo de experiência de estágio supervisionado obrigatório, em uma Unidade de Acolhimento Institucional para pessoas em situação de rua, que compõem a estrutura da política pública de assistência social. A expressão da questão social a qual se destinou o projeto foram as diversas manifestações de violências, verbais e esporadicamente físicas, que se refletem em conflitos entre os usuários acolhidos na Unidade. Os usuários deste espaço assistencial, no período de realização do projeto 06 de Junho de 2022 a maio de 2023, eram do sexo masculino com faixa etária de 39 a 59 anos, com perfil histórico de vivência de rua ou desabrigo, mobilidade reduzida até grau de dependência II³, com avaliação técnica quando de alta hospitalar ou de saúde.⁴

Observou-se que esses conflitos surgem em maioria como consequência de preconceitos estruturantes, associados às circunstâncias sociais e históricas da sociedade, conflitos estes que podem ou não vir acompanhados de violência física. Para Silva (2006, p. 35):

A análise da dinâmica da violência na contemporaneidade exige postura investigativa evitando tratamentos generalistas, é preciso reconhecer que a violência, como qualquer outro complexo social, se manifesta imediatamente nos indivíduos, (sejam naqueles que violentam, sejam naqueles que são violentados) sendo ele um fenômeno circunscrito na dinâmica individual [...]

Esses conflitos desencadeiam diversas consequências para a vida do próprio usuário, dentre elas: dificuldade na permanência na inserção de acolhimento institucional, prejudicando os processos de acesso a direitos como a regularização de documentos; pedido de pensão por doença; pedido de Benefício Assistencial à Pessoa com Deficiência (BPC), benefícios de transferência de renda, entre outros.

Na perspectiva do Serviço Social, para além de todo o quadro de conflitos e violências ocorridos no espaço de acolhimento entre os usuários do serviço, é importante intermediar o acesso a direitos e atender o usuário livre de julgamentos, pois sendo o assistente social um profissional com postura investigativa, com intencionalidade em suas ações, faz análise da conjuntura, compreendendo a dinâmica da violência na contemporaneidade, evitando tratamentos generalistas, entendendo que a violência, assim como qualquer outro complexo

³ O grau de dependência II refere-se a indivíduos com dependência em até três atividades de autocuidado para a vida diária tais como: alimentação, mobilidade, higiene; sem comprometimento cognitivo ou com alteração cognitiva controlada.

⁴ Quando uma pessoa está internada em um hospital e não possui para onde retornar, sem vínculo familiar e comunitário, o hospital entra em contato com o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS). Este centro envia um profissional Educador Social para avaliar o perfil de saúde do usuário e verificar se ele se enquadra no perfil para o Acolhimento Institucional.

social, se manifesta nos indivíduos, de forma a sofrerem e a reproduzirem opressões (Silva, 2006).

Para intervir de forma a minimizar os conflitos gerados entre os usuários acolhidos e as dificuldades para estabelecerem relações entre si, e, a partir da compreensão de que esses conflitos caracterizam uma dentre tantas manifestações da questão social, os objetivos definidos para o projeto de intervenção foram: promover ações para fortalecer as relações interpessoais/convivência entre os usuários, propondo reflexões a respeito das violências verbais e agressivas que podem ocorrer dentro do espaço de acolhimento.

2 Metodologia

A partir dos objetivos previstos para fortalecer as relações de convivência dos usuários da Unidade de Acolhimento Institucional, a intervenção se deu de forma dinâmica, por meio de ações, como: roda de conversa, leituras que produziram reflexões sobre alteridade, atividades lúdicas, confecção de cartazes e a exibição de um curta-metragem com as atividades socioeducativas que são promovidas dentro da unidade, a fim de possibilitar a reflexão do respeito mútuo dentro da instituição de acolhimento.

A intervenção se deu em curto prazo, realizada na primeira semana do mês de março de 2023, em conjunto com a supervisora de campo e um educador social convidado. Foi realizado um levantamento dos usuários que não possuíam algum fator de saúde física e/ou mental que os impossibilitaram de participar e a pretensão foi o alcance do maior número possível de usuários.

3 Resultados e Discussão

Sendo a violência vivenciada das mais diversas formas dentro da unidade de acolhimento, em toda a investigação acompanhada das pesquisas para a elaboração do projeto de intervenção se fez nítido que essa expressão da questão social se constitui em diferentes níveis, tanto verbais como físicas, fazendo parte da realidade em que atua o profissional assistente social. A fragilidade sobre a compreensão das dimensões, teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política, e o quanto elas são indissociáveis, fragiliza a articulação entre elas, e, como consequência, não haverá respostas profissionais competentes com ações interventivas.

O tema do projeto de intervenção demonstra sobre como o usuário sofre e reproduz as violências, e a dimensão teórico-metodológica possibilitou fazer análise de conjuntura, análise

da sociedade capitalista, e, nessa dialética, entender como as consequências desse sistema repercutem sobre os usuários acolhidos. Não teria sido possível desenvolver tal projeto de intervenção sem pensar em análises teóricas, e para além disso, sem pensar no projeto ético-político, e na dimensão técnico-operativa da profissão, que foram fundamentais ao possibilitar um olhar crítico e o desenvolvimento de uma intervenção que, ao menos, minimiza a expressão da questão social dentro do campo de estágio.

Silva (2011, p. 73) afirma que “a preocupação no paradigma qualitativo é com a mudança de estado”. Assim, pode-se observar uma mudança significativa no comportamento dos usuários dentro da Unidade de Acolhimento, partindo de um estado em que ocorriam situações conflituosas, a partir dessas discussões e falta de diálogo, para um estado onde o próprio usuário passou a buscar mediações da equipe técnica para resolução de conflitos.

Sobre os resultados obtidos, o alcance das ações para atingir as metas e objetivos propostos no projeto de intervenção foram avaliados de acordo com a participação e envolvimento dos usuários durante a aplicação do projeto, e com os mecanismos de monitoramento que se materializaram em lista de presença e registros fotográficos. A meta para promoção de reflexões acerca de violências verbais dentro da unidade de acolhimento, assim como para melhorar a comunicação e oportunizar ações que possibilitassem reflexões gerando conteúdo para confeccionar regras para boa convivência, foi atingir 80% do público-alvo. Cabe destacar que tal meta foi superada.

O projeto de intervenção realizado na Unidade de Acolhimento teve como objetivo propor ações para amenizar as fragilidades nas relações entre os usuários do serviço. Para alcançar este objetivo foram organizadas três ações, que contaram com participação expressiva dos acolhidos, totalizando 53 participantes. Sendo esse número de participantes um valor crescente, considerando que, na primeira ação, participaram 35 usuários, na segunda ação, 38, e na terceira e última ação, 39 usuários.

Esse aumento justifica-se pelo interesse nas ações demonstrada pelos usuários participantes, que passaram a se comunicar com os demais que não estavam na lista por terem limitações de saúde, mas que apesar do problema se colocaram dispostos a participar.

4 Considerações Finais

A intervenção foi viabilizada através de análises teóricas, do projeto ético-político e da dimensão técnico-operativa da profissão, permitindo uma abordagem crítica sobre a questão social no campo de estágio. Nas ações realizadas, a meta inicial de 25 participantes foi superada,

alcançando 35 na primeira ação, 38 na segunda e 39 na terceira e última ação. Esses números indicam que o projeto foi eficaz em alcançar os usuários e cumprir seu propósito.

Embora os resultados sejam subjetivos, considerando que envolvem pessoas e um período curto de acolhimento, o projeto possibilitou avanços significativos dentro da Unidade. Entre os avanços estão a diminuição de ocorrências por conflitos interpessoais, menos pedidos de desacolhimento devido a brigas e uma maior abertura para diálogos com a equipe técnica por parte dos usuários. Como o usuário na Unidade de Acolhimento Institucional permanece acolhido por tempo determinado, como determina a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (Brasil, 2014), tal realidade torna o projeto de intervenção dentro da Unidade de acolhimento eficiente até certo ponto, apenas pelo tempo que os usuários que tiveram a oportunidade de participar das ações, permanecerem acolhidos neste equipamento.

Uma sugestão para alcançar os novos acolhidos que entram na unidade, dado que a disponibilidade de vagas limita sua participação na execução do projeto, seria tornar as ações periódicas em instrumentais ou ações socioeducativas. Essas ações, realizadas mensalmente, visariam promover regras de boa convivência dentro da unidade e alcançar novos acolhidos.

Durante o processo de investigação, pesquisas e estudos sobre a estrutura capitalista, a estagiária obteve compreensão das demandas que os usuários reproduzem em suas realidades materiais, sendo a violência o tema central. A vivência de violência, em suas diversas formas, dentro da unidade de acolhimento, tornou-se evidente durante a investigação e pesquisa para a elaboração do projeto de intervenção. Isso mostrou que a expressão da questão social se manifesta em diferentes níveis, incluindo aspectos verbais e físicos, sendo uma parte importante da realidade em que atua o profissional assistente social.

Referências

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Brasília: MDS, 2014 Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf. Acesso em: 27 jul. 2023.

SILVA, José Fernando Siqueira da. **Violência e desigualdade social: desafios contemporâneos para o serviço social**. 2006. 28 f. (Doutorado em Serviço social) — PUC, São Paulo, 2006.

SILVA, Maria Ozanira da Silva e. Avaliação das Políticas Sociais, concepção e modelos analíticos. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 53, Cortez, 2011.