

O Boletim de Conjuntura (BOCA) publica ensaios, artigos de revisão, artigos teóricos e empíricos, resenhas e vídeos relacionados às temáticas de políticas públicas.

O periódico tem como escopo a publicação de trabalhos inéditos e originais, nacionais ou internacionais que versem sobre Políticas Públicas, resultantes de pesquisas científicas e reflexões teóricas e empíricas.

Esta revista oferece acesso livre imediato ao seu conteúdo, seguindo o princípio de que disponibilizar gratuitamente o conhecimento científico ao público proporciona maior democratização mundial do conhecimento.



# **BOLETIM DE CONJUNTURA**

**BOCA**

Ano III | Volume 7 | Nº 21 | Boa Vista | 2021

<http://www.ioles.com.br/boca>

ISSN: 2675-1488

---



## ACOLHIMENTO A TRABALHADORES DE SERVIÇO ESPECIALIZADO EM ABORDAGEM SOCIAL NO ESTADO DE SÃO PAULO: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA NA FORMAÇÃO EM PSICOLOGIA

*Alicia Schmoeller Bernardo<sup>1</sup>*

*Damiana Denise do Nascimento<sup>2</sup>*

*Mayara Fortunato Mendes<sup>3</sup>*

*Renan Vieira de Santana Rocha<sup>4</sup>*

### Resumo

O presente artigo tem como objetivo apresentar o processo de estágio em Psicologia Institucional realizado em uma instituição do tipo Serviço Especializado de Abordagem Social (SEAS), no estado de São Paulo, de forma remota, tendo em vista à pandemia do novo coronavírus. Para a sua consecução, foram realizados encontros semanais durante sete semanas com os trabalhadores da instituição, com o intuito de oferecer um lugar de apoio e acolhimento aos mesmos, onde se sentissem confortáveis em compartilhar suas angústias e demandas, a fim de aliviar a sua rotina no trabalho e a carga psicológica decorrente desta. A metodologia utilizada foi o Relato de Experiência, método cujo foco foi, exclusivamente, a análise da experiência vivida pelas estagiárias em seu processo de trabalho. As demandas, dificuldades e desafios que tanto os trabalhadores quanto a população em situação de rua enfrentam diariamente são discutidos neste estudo como base para as análises do mesmo, e foram também identificadas no discurso dos trabalhadores a partir dos encontros realizados. Logo, essa experiência proporcionou uma visualização do retrato atual das condições humanas da sociedade em sua pluralidade – mas também em suas desigualdades – e destacou a necessidade de explorar histórias positivas, negativas e coletivas interligadas, que afetam a vida uns dos outros no âmbito pessoal e social mas, sobretudo, profissional.

**Palavras chave:** Acolhimento. Assistência Social. Psicologia. População em Situação de Rua.

### Abstract

This article aims to present the internship process in Institutional Psychology carried out in an institution of the Specialized Service of Social Approach (SEAS), in the state of São Paulo, remotely, in view of the new coronavirus pandemic. To achieve this, weekly meetings were held for seven weeks with the institution's workers, with the aim of offering them a place of support and welcoming, where they felt comfortable sharing their anxieties and demands, in order to alleviate their routine at work and the resulting psychological burden. The methodology used was the Experience Report, a method whose focus was exclusively on the analysis of the experience lived by the interns in their work process. The demands, difficulties and challenges that both the workers and the homeless population face daily are discussed in this study as a basis for its analysis, and were also identified in the workers' discourse from the meetings held. Therefore, this experience provided a view of the current picture of the human conditions of society in their plurality – but also in their inequalities – and highlighted the need to explore interconnected positive, negative and collective stories that affect each other's lives in a personal and social but, above all, professional aspect.

**Keywords:** Homeless Population. Psychology. Social Assistance. Welcoming Services.

<sup>1</sup> Graduanda em Psicologia pela Universidade Cruzeiro do Sul (UNICSUL). Email para contato: [alicia.schmoeller@gmail.com](mailto:alicia.schmoeller@gmail.com)

<sup>2</sup> Graduanda em Psicologia pela Universidade Cruzeiro do Sul (UNICSUL). Email para contato: [ddenise198532@gmail.com](mailto:ddenise198532@gmail.com)

<sup>3</sup> Graduanda em Psicologia pela Universidade Cruzeiro do Sul (UNICSUL). Email para contato: [mafortunato.mendes@gmail.com](mailto:mafortunato.mendes@gmail.com)

<sup>4</sup> Psicólogo, especialista e mestre em Saúde Coletiva. Docente da Universidade Salvador (UNIFACS). Email: [renanvsr@gmail.com](mailto:renanvsr@gmail.com)



## INTRODUÇÃO

A partir da criação da Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH), em 1948, a noção de igualdade de direitos sociais, econômicos, políticos e culturais foi tomando maiores proporções, mediante a ideia de que todos nascem livres e iguais em dignidade e em direitos. Entretanto, o questionamento que perpassa com o passar do tempo é o de a *quem* se refere a palavra “todos”? Ela engloba os ditos “invisíveis” da sociedade?

De acordo com o Art. 1º da Lei nº. 8.742, de 07 de dezembro de 1993, as necessidades básicas das cidadãs e cidadãos brasileiros devem ser garantidas e atendidas a partir de ações públicas, sendo essas um direito de todas e todos e um dever do Estado (BRASIL, 1993); tal lei, conhecida como a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), foi o princípio do estabelecimento de objetivos, estratégias e diretrizes nacionais para que as políticas de assistência social fossem concretizadas. Porém, ela não abrangia a população em situação de rua diretamente, e após uma trajetória de 12 anos da promulgação da LOAS, essa parcela dita “invisível” da sociedade foi finalmente assistida legalmente, a partir da Lei nº. 11.258, de 30 de dezembro de 2005 (BRASIL, 2005).

Diante o exposto, observamos que a realidade é contrária ao que foi instituído na DUDH, pois a população em situação de rua, posta sua vulnerabilidade social, sobrevive e resiste diante de uma sociedade que os exclui e, quando enxergados, são vistos com olhares preconceituosos e de reprovação.

Não obstante, em 2009, através do Decreto nº. 7.053, foi instituída uma Política Nacional para a População de Rua (PNPR), que modifica substancialmente este cenário. Note-se que, por exemplo, em seu Art. 1º, consta uma caracterização dessa população:

[...] grupo populacional heterogêneo que possui em comum a pobreza extrema, os vínculos familiares interrompidos ou fragilizados e a inexistência de moradia convencional regular, e que utiliza os logradouros públicos e as áreas degradadas como espaço de moradia e de sustento, de forma temporária ou permanente, bem como as unidades de acolhimento para pernoite temporário ou como moradia provisória (BRASIL, 2009a, p. 16).

Foi com este público que esta prática de estágio se sucedeu. Através desses indivíduos, em situação de extrema vulnerabilidade social, e a partir do lugar de estudantes de psicologia, destacamos, logo de cara, como o trabalho desenvolvido diariamente nas ruas pode afetar a vida de todos os envolvidos, seja no âmbito pessoal, social e/ou profissional, e cabe a nós proporcionarmos uma escuta ativa e o acolhimento dessas angústias, para todos os agentes envolvidos no jogo destas relações.

Perante a PNPR e a Resolução nº. 109, de 11 de novembro de 2009, foram estabelecidos serviços de atendimento a pessoas em situação de rua, sendo um deles o Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS), o qual visa assegurar o trabalho social de busca e abordagem de pessoas em condições



de vulnerabilidade social através da resolução de necessidades imediatas e a inserção dessas pessoas em redes de serviços locais (BRASIL, 2009b). Essa instituição consta com um quadro de funcionárias/os composto, em geral, por assistentes sociais, psicólogas/os e orientadoras/es sociais, que utilizam as ruas, portanto, como o seu principal local de trabalho.

Contudo, segundo Silva, Berto e Romera (2021), o papel desses trabalhadores, ditos como “educadores sociais”, muitas vezes acaba se limitando ao nível organizacional, não desenvolvendo abordagens engajadas e propostas transformadoras para o público atendido. A partir da prática do Estágio Supervisionado Específico em Psicologia Institucional, que foi realizado por um trio de estagiárias de uma Universidade na cidade de São Paulo, de forma remota – e que é objeto de nossa presente análise – foi percebido, mediante a experiência vivenciada com estes agentes, a insatisfação diante das limitações existentes na realização do trabalho na instituição, as quais se tornam, por sua vez, palco para que a Psicologia atue de forma a proporcionar uma escuta ativa e qualificada, trazendo acolhimento também a esses trabalhadores. O acolhimento nesta esfera, cremos, pode funcionar como um catalisador para pensar as durezas da prática profissional, mas também rotas possíveis para o autocuidado, na condição de trabalhadores desta política pública.

O presente estudo, desta forma, visa abordar de forma geral a caracterização da população em situação de rua, bem como do Serviço Especializado em Abordagem Social (SEAS). Abarcaremos o método utilizado para a escrita desse estudo, que diz respeito ao Relato de Experiência (DALTRO; FARIA, 2019), tal qual o desenvolvimento da experiência vivenciada durante os encontros; e as dificuldades encontradas na prática do estágio, que dizem respeito a elementos como a gestão local, o lugar para a realização dos encontros, o alinhamento das informações para a realização das práticas, além de poucas informações específicas na literatura sobre o trabalho psicológico junto a orientadores sociais.

## PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esse estudo teve como metodologia utilizada o Relato de Experiência, que, segundo Daltro e Faria (2019), é considerada uma ferramenta de inúmeras possibilidades para o registro científico de práticas em saúde e a partir da própria Psicologia, tendo como princípio a experiência daquele que vivencia determinada prática, propriamente dita, sendo esta, portanto, o foco e objeto de análise do método. Isto confere ao método relativa plasticidade e liberdade, na medida em que não se atém diretamente à fala de respondentes de pesquisa, mas à vivência do trabalhador-pesquisador, para a produção das análises que deseja realizar.



Não obstante, levando em consideração o relato dos orientadores sociais e as experiências vividas que foram trazidas através dos discursos dos participantes das intervenções, as autoras citados sugerem que o relato de experiência não se limite a construir uma obra-fechada, mas que busque saberes inovadores, partindo da construção teórico-prática que se propõe ao refinamento de saberes sobre a experiência em si (DALTRO; FARIA, 2019, p. 228).

Logo, através do desenvolvimento do estudo em questão, pretendemos abarcar e compreender os fenômenos vivenciados a partir do estágio, de forma a construir uma narrativa que não objetiva propor a última palavra, mas que tem caráter de síntese provisória (DALTRO; FARIA, 2019, p. 235), trazendo reflexões das autoras a respeito do assunto abordado, mas compreendendo esta experiência como uma das várias possíveis, e sob estritos cuidados éticos a todo o tempo, no que tange à narração que se seguirá.

## ANÁLISE E RESULTADOS

O trabalho realizado no SEAS se difere de muitas redes de serviços, posto que há uma variedade de atividades e ferramentas que podem ser utilizadas e aplicadas, já que as necessidades variam de acordo com o contexto, região, território, população, etc.

A instituição em foco na nossa experiência possui administração indireta, via organização sem fins lucrativos, que possui a finalidade de fornecer atividades de desenvolvimento e reinserção social à população masculina em situação de rua. Aqui, já se nota um ponto de destaque, já esta organização se difere do SEAS enquanto serviços, posto que este é ofertado para adultos, crianças e adolescentes em situação de rua, trabalho infantil, abuso e exploração sexual, entre outros. O SEAS aqui em questão, contudo, funciona de forma continuada e programada com a finalidade de assegurar trabalho social de abordagem e busca ativa identificando nos territórios as incidências de situação de violação de direitos. Os atendimentos junto ao público alvo são realizados de forma multidisciplinar com equipe especializada, de orientadores sociais, técnicos, auxiliares administrativos e gerente.

A finalidade do SEAS é de construir o processo de saída das ruas, possibilitando condições de acesso às redes de serviços e a benefícios assistenciais, identificando famílias e indivíduos com seus direitos violados, qual a natureza dessa violação, as condições em que vivem, as estratégias para sobreviver, procedências, aspirações, desejos e relações estabelecidas com as instituições. Além disso, o serviço promove ações de sensibilização para a divulgação dos trabalhos, direitos e necessidades de inclusão social e ações para a reinserção familiar e comunitária. A instituição deve buscar a resolução de



necessidades imediatas e promover a inserção na rede de serviços socioassistenciais e demais políticas públicas, sempre com o intuito da garantia de direitos.

Para o desenvolvimento de nosso trabalho, primeiramente, nos articulamos junto à gestão da unidade, para obter informações básicas sobre o serviço e as/os trabalhadoras/es do mesmo. Desta compreensão, foi possível formular a intervenção que seria realizada, passando-se à realização dos encontros junto aos orientadores sociais (que foram no total de sete encontros). As práticas ocorreram de forma totalmente remota, tendo em vista o contexto de pandemia da Doença do Coronavírus 2019 - Covid-19 (SENHORAS, 2021).

Do vivido, passaremos então à apresentação e à análise da experiência, priorizando, sobretudo, em acordo ao método selecionado, a narrativa das estagiárias sobre a prática realizada – utilizando-nos, assim, de elementos do serviço e de falas dos participantes dos encontros somente quando necessário, para contextualizar a fala das estagiárias, e resguardados em absoluto os critérios de sigilo e confidencialidade.

## **Apresentando a Experiência**

No primeiro encontro, estivemos disponíveis em três diferentes horários, com o intuito de conhecer os grupos e os participantes, mas nenhum participante compareceu aos encontros. Já no segundo encontro, alguns trabalhadores compareceram no último horário agendado, iniciando suas falas quase da mesma maneira, descrevendo sentirem-se cansados, esgotados e sobrecarregados após o fim do expediente, e que isso acontecia principalmente pelo fato de encontrarem dificuldades em dividir as demandas de trabalho com as demandas da vida pessoal. Percebemos que tais trabalhadores, a partir de suas vivências, entendem o atendimento psicológico como algo pronto, a fim apenas de diagnosticar transtornos. Um deles trouxe uma angústia genuína, onde demonstrou extrema preocupação com a suposição de que veríamos os acolhidos como doença e não como pessoa.

No terceiro encontro, após conversar com a gestão do serviço no decorrer da semana, ficou acordado que atenderíamos grupos distintos em um horário fixo. Os participantes dessa sessão estavam todos conectados em um único aparelho celular, o que dificultou para entendermos o que estava sendo dito – todavia, a prática ocorreu. Questionamos como era o trabalho deles na instituição e como se sentiam diante dos desafios diários de lidar com pessoas em vulnerabilidade social e fomos questionadas acerca da confiabilidade, do sigilo e da confidencialidade do espaço ali ofertado. Percebemos que eles se sentiriam mais confortáveis para falarem sobre suas frustrações quando enfatizamos que todas as informações do encontro eram, então, sigilosas, e que não passaríamos os relatos de forma identificada



para fora daquele espaço. Eles demonstraram várias vezes se sentirem incomodados com os limites impostos para a conclusão do trabalho, como se houvesse uma barreira “invisível” que os impede de ajudar efetivamente os assistidos pela instituição. No início desse encontro, ficamos também incomodadas com a fala de um dos orientadores que, ao ser convidado para falar, questiona se éramos “bonitas”, pois só falaria com as mediadoras do encontro caso esse questionamento se fizesse verdadeiro e, ao aparecer para falar, questionou à estagiária que mediava o encontro naquele momento se ela era solteira, insinuando que só contaria seus relatos após essa informação. Esta situação gerou um enorme desconforto, mas apesar disso, conseguimos mediar o encontro, mantendo uma postura séria e enfatizando que estávamos ali presentes para falarmos do trabalho deles na instituição, e não de outros assuntos.

No quarto encontro, notou-se uma profunda ansiedade e aflição presente em todos da equipe quando, logo no início do encontro, começaram a compartilhar suas demandas. Um discurso muito presente mais uma vez foi o do sentimento de impotência, das dificuldades e dos limites encontrados por eles quando tentam auxiliar os atendidos a partir de seu trabalho; além de, novamente, compartilharem que não há uma orientação, capacitação ou formação específica para que o trabalho seja realizado. Isso impacta em muitos aspectos, como na execução, qualidade e eficiência do trabalho realizado. Não é à toa que, nesse encontro, pode-se ouvir muitas frases firmadas em um notório preconceito estrutural sobre a própria população em situação de rua.

No quinto encontro, nos foi informado pela gestão do serviço que atenderíamos a um grupo novo, mas fomos surpreendidas ao nos depararmos com um grupo já atendido anteriormente, porém com dois integrantes a menos, onde um foi desligado e outro foi transferido de unidade. Notamos que, além da falta de experiência e instrução para a realização do trabalho, alguns orientadores têm percepções distorcidas da realidade dos assistidos, os julgando como “favorecidos” mediante a situação de vulnerabilidade em que se encontram, como se estivessem usufruindo de regalias que o governo e instituições proporcionam. Outro ponto observado diz respeito a um certo preconceito, a partir de algumas observações, em que um dos presentes que afirmou conseguir lidar com qualquer tipo de pessoa após começar o trabalho na instituição, sendo elas homossexuais, pessoas em situação de rua ou até bandidos. Por fim, notamos um discurso meritocrático nas falas do grupo, que afirmaram que muitos moradores estão em situação de rua por vontade própria e basta eles se esforçarem e terem força de vontade que conseguirão sair dessa situação de vulnerabilidade e até de um “vício de drogas”, insinuando que seja um processo fácil.

No sexto encontro, atendemos novamente um grupo já conhecido, porém, recebemos informações de que um colaborador havia sido transferido para outra unidade, e uma nova colaboradora





integrava o grupo há uma semana. Começamos informando que iríamos trabalhar com perguntas norteadoras a respeito do tema “Projeto de Vida”, ao que os orientadores concordaram em seguirmos o encontro, para refletirmos juntos sobre o que isso significava para cada um ali presente. A partir da conversa obtida com esse grupo, primeiramente percebemos, mais uma vez, a grande rotatividade que há nas equipes dos SEAS, pois havia dois novos funcionários e um dos orientadores que tínhamos atendido não fazia mais parte da equipe. Observamos também a diferença de nível de instrução que há entre as equipes, onde, em comparação com a equipe que atendemos na semana passada, essa se mostrou mais motivada e com uma visão diferente sobre a população em vulnerabilidade social, não os enxergando como “viciados” e “pessoas que querem tirar proveito” do que o Estado os proporciona. Muito pelo contrário, as falas dos orientadores trouxeram uma visão de que o serviço de assistência não prevê ajuda, auxílio ou regalias a esta população, mas sim direitos que são privados dessa população e muitas vezes eles não têm instrução de que podem ter acesso a eles. Embora na fala de todos haja a frustração de ter que lidar com limites e a falta de políticas públicas que os auxiliem, esse grupo mostrou saber lidar com isso de forma conjunta, o que demonstra um envolvimento entre o grupo e o apoio da parte de cada orientador.

O sétimo e último encontro se fez com apenas dois participantes, sendo que, durante a realização do encontro, aconteceram algumas interferências externas, como microfonia com o celular utilizado pela equipe e interferências internas, como pessoas entrando falando alto o tempo todo na sala em que se encontravam os colaboradores. Foi um encontro difícil devido às dificuldades de comunicação e de colaboração dos orientadores. Um deles, contudo, se demonstrou super interessado e participou de forma ativa, sempre tentando explorar ao máximo as respostas dadas. Porém, o outro não mostrou essa mesma vontade, fornecendo poucas respostas e todas elas bem sucintas, não permitindo que pudéssemos explorar maiores pontos junto a ele. No começo, ficamos frustradas pelo comportamento apresentado pelo segundo colaborador, mas, conforme o encontro foi acontecendo, foram levantadas algumas hipóteses para o mesmo, como ser o fim de seu expediente e ele querer ir para casa, ou a falta de organização do serviço para com o espaço em que ocorria a prática, atrapalhando a escuta e, de alguma forma, quase rompendo com o sigilo necessário ao encontro. Esses ocorridos finais podem ter dado a impressão de que o encontro era algo não tão importante e apenas de caráter obrigatório, mas, a despeito disto, o encontro ocorreu e foi conduzido até o fim.

Em sua totalidade, os encontros evidenciaram pontos de facilidade e de dificuldade no trabalho que envolve o acolhimento a profissionais de um serviço do tipo do SEAS, mas, em sentido geral, proporcionaram uma prática de estágio bastante significativa ante a nossa análise, como nos debruçaremos no tópico a seguir.





## Analizando a Experiência

No período de sete semanas, foi realizado o acolhimento psicológico com cinco grupos distintos e, mesmo com alto número de pessoas diferentes, nota-se demandas comuns, como o curto período em que atuam na instituição, a rotatividade dos colaboradores, a falta de preparo e treinamento dos orientadores, a falta de meios para realizar o trabalho, a precarização das políticas públicas e o sentimento de impotencialidade. Acerca disto, notemos:

Os educadores sociais, principais referências para os sujeitos que acolhem, precisam ver-se como profissionais que carecem de atenção das políticas públicas, com investimento na qualificação, visando a conferir maior qualidade ao atendimento que prestam. Portanto, o investimento na formação dos trabalhadores de forma sistemática pode significar prioridade na oferta de ações direcionadas às necessidades das pessoas em situação de rua (SILVA; BERTO; ROMERA, 2021, p. 559).

Os direitos de população em situação de rua podem ser assegurados através da LOAS, da PNPOR e de outras resoluções e declarações publicadas em âmbito nacional, mas faltam condições reais para a efetivação das políticas públicas em questão, de modo a garantir a prática adequada destes trabalhadores em seus serviços.

Acerca disto, Macêdo (2018) define *Políticas Públicas* como ações e programas que são desenvolvidos pelo Estado como forma de garantir os direitos que são previstos na Constituição Federal e em outras leis. São, assim, medidas e programas criados pelos governos, dedicados a garantir que os direitos sejam praticados, assegurando, assim, o bem-estar da população. As ações não nascem, desta feita, de necessidades ou simples desejos do Estado, mas sim conforme as demandas e necessidades da sociedade. Dessa forma, “política pública é muito mais do que um conjunto de normas administrativas ou burocráticas. Ela é uma manifestação de um jogo de forças, de conflitos de interesses” (STUCKY, 1997, p. 52).

Para que as políticas públicas sejam efetivas, elas precisam cumprir três fases: planejamento, implementação e avaliação. A necessidade do planejamento ocorre, principalmente, por conta da escassez dos recursos; portanto, se torna imprescindível a eleição de prioridades (Cf. MACÊDO, 2018).

As políticas públicas brasileiras têm, contudo, sido discordantes deste ideal. Suas intervenções são, muitas vezes, desagregadas, com programas planejados em diferentes secretarias e setores que não se veiculam adequadamente às normativas nacionais ou mesmo aos ideais que as fundamentam. Infelizmente, isto faz com que a maioria delas, sobretudo a partir da assistência social, tenha natureza assistencialista ou tutelar, ocasionando em incapacidade das ações de alterar a situação de pobreza e exclusão social da população em situação de rua ou de outras vulnerabilidades sociais.



Essa ausência de políticas públicas que façam garantir os direitos da população em situação de rua, em sua vulnerabilidade social, segundo o relato dos próprios trabalhadores desta experiência, faz com que eles vivenciem e potencializem esse sentimento de impotência, pois, segundo seus relatos, sentem-se “de mãos amarradas”, “enxugando gelo”, e que não conseguem realizar o seu trabalho de maneira efetiva e eficiente.

Outra demanda para a problematização das políticas públicas é pensar o direito à saúde, educação, cultura, esporte, lazer, moradia e alimentação no contexto de unidades socioeducativas e de unidades de acolhimento. A fim de ressaltar o sofrimento que essa população vive acerca da falta das políticas públicas, segue a fala de uma pessoa em situação de rua, retirada da Cartilha “Direitos do Morador de Rua: Um Guia na Luta pela Dignidade e Cidadania (2010)”, do Ministério Público do Estado de Minas Gerais (MPMG):

É o que eu acho, que eu faço parte de outra sociedade. Você faz parte de uma, eu faço parte de outra. Porque agora você vai sair daqui, você vai deitar no seu colchãozinho. Não vai? Não vai tomar o seu banhinho? Eu não vou poder. Se eu quiser, eu vou ter que ir lá no BG: “chuuu!” Água gelada. Certo? [...] Você vive, eu vegeto. Eu estou tentando e é o que acontece com todo mundo, você tenta se manter vivo. [...] Agora, já, já você vai sair daqui, não vai? Eu vou deitar ali. Eu faço parte da cidadania? Não, eu sou um número a mais. Eu sou um zero à esquerda. Porque eu acho que nem no IBGE eu estou passando. Então, é triste. É a realidade, mas é triste. Entendeu? Nem no IBGE” (MPMG, 2010, p. 26).

Acerca desta realidade, tão bem descrita no trecho citado acima, Silva, Berto e Romera (2021) trazem ainda mais contribuições, pensando o lugar dos orientadores/educadores sociais neste ínterim, desde que devidamente capacitados/formados para tal:

As experiências de vida não são suficientes para um trabalho que se queira pedagógico e politicamente engajado, com vistas à transformação social. A formação sistematizada e permanente precisa acontecer para que a atuação dos educadores sociais seja efetiva na redução das desigualdades sociais. (SILVA; BERTO; ROMERA, 2021, p. 558).

O que se encontra na prática, entretanto, é algo completamente distinto, em que parece haver uma enorme lacuna referente a essas questões. Os orientadores com os quais tivemos contato, em sua maioria, acabam tendo poucos meses de trabalho na instituição, e muitos deles tem pouca ou nenhuma experiência anterior para exercer a função que lhes foi concedida. As experiências anteriores são distintas e variam muito. De todos os colaboradores acolhidos, poucos faziam externamente algo diretamente relacionado à área. Ademais, não parece haver pré-requisitos para a realização do trabalho, além do Ensino Médio Completo e o desejo de se ter uma fonte de renda.

Segundo Silva, Berto e Romera (2021), ainda que os educadores sociais em nível médio não realizem um trabalho pedagógico, eles desenvolvem um trabalho em nível organizacional e menos como



uma abordagem engajada, propositiva e transformadora. A questão, assim, é que essas pessoas, independente do seu nível de escolaridade e da sua área de atuação anterior, vem de outros empregos e são colocadas diretamente para atuação, sem maiores capacitação oferecidas pelo poder público, ou mesmo habilitação ou treinamento para a realização do seu trabalho nas especificidades que seriam esperadas, contando somente com o que vão observar no campo ante a atuação dos colegas que ali estão a mais tempo, e se baseando na sua própria experiência de vida, o que, segundo os autores já citados acima, não são elementos suficientes para que um trabalho pedagógico e politicamente engajado seja realizado.

Sicari e Zanella (2018) afirmam ainda que o modo como a sociedade compreende as pessoas em situação de rua foi sendo transformado ao longo do tempo. Essas pessoas eram compreendidas como migrantes e desempregadas; e no início dos anos 2000 começa-se a compreendê-las a partir da exclusão e da vulnerabilidade, o que fomentou o desenvolvimento de políticas públicas, mas também intensificou o preconceito social. A falta de treinamento e capacitação para os orientadores sociais, além de impactar diretamente em um trabalho que não vai ser desenvolvido de forma engajada e transformadora, acarreta fomentar alguns destes preconceitos e estereótipos em relação à população em situação de rua, o que gera um paradoxo, já que os serviços como os SEAS são criados exatamente para o enfrentamento a este preconceito. Sicari e Zanella (2018) identificam, ainda, uma rotulação da pessoa em situação de rua como “doente”, e afirmam que a construção desse estereótipo está presente tanto nos estudos acadêmicos quanto nas práticas institucionais que exercem um controle sobre o corpo e a vida dessas pessoas, através da medicalização e das normas do cuidado em saúde e assistencial.

Os preconceitos que deveriam ser desconstruídos antes de se iniciar uma intervenção com a população em situação de rua acabam sendo, por tudo isto, reforçados nas práticas, um resultado direto da falta de preparo e capacitação dos educadores. No decorrer dos encontros, foram observadas diversas falas preconceituosas, como equiparando homossexuais e transexuais com assassinos; que as pessoas em situação de rua estavam e continuavam ali porque recebiam diversos benefícios governamentais sem precisarem trabalhar; permaneciam nessa situação por gostarem de usar drogas e serem dependentes e que recebiam muitas regalias e que, por isso, muitos gostavam dessa vida. Nenhum dos colaboradores que trouxeram falas como estas, contudo, disseram ouvir qualquer coisa relatada da boca das pessoas em situação de rua, o que afirma e reafirma que o preconceito estrutural, que deveria ser aniquilado antes ou durante a execução dessa prática, acaba sendo reforçado e ganha ainda mais força, quando a prática se torna apenas um trabalho como qualquer outro, sem engajamento com um propósito de mudança, o que faz com que a prática entre em contradição. Vide que: “Os educadores sociais ainda se confrontam com dificuldades e contradições em seu cotidiano de trabalho” (BOTTEGA; MERLO, 2010, p. 263).



Ainda ocasionado pela ausência de projetos voltados para educação, capacitação, treinamento e habilitação desses orientadores sociais, somados aos preconceitos e estereótipos não quebrados e sim, fomentados, nos deparamos com outro pilar estrutural da sociedade, uma visão enraizada ao patriarcado: o machismo.

Segundo Drumont (1980, p. 82):

O machismo constitui, portanto, um sistema de representações-dominação que utiliza o argumento do sexo, mistificando assim as relações entre os homens e as mulheres, reduzindo-os a sexos hierarquizados, divididos em polo dominante e polo dominado que se confirmam mutuamente numa situação de objetos. [...] Assim, o machismo representa e articula (reações reais e imaginárias) esta dominação do homem sobre a mulher na sociedade.

Infelizmente, mais uma vez, três mulheres foram expostas a essa relação de poder estrutural que denominamos de machismo, haja posta a experiência de interpelação sofrida por uma das estagiárias, como citado acima. Esse tipo de comportamento demonstra despreparo e só reafirma a importância de um trabalho de educação e capacitação destes trabalhadores.

Em síntese, no decorrer dos encontros, foram encontradas algumas adversidades, como: dificuldade de comunicação interna e externa, falta de aparelho e conexão adequada para a realização das intervenções, desprovimento de um local mais reservado para os atendimentos. Contudo, também detectamos a necessidade e o desejo destes trabalhadores em serem escutados e também cuidados, posta a dureza da natureza de seu trabalho, e a necessidade e o desejo de maior qualificação para o seu exercício profissional. Isso denota que há muita potência no trabalho destes agentes, desde que devidamente amparados para tal, ao nível do trabalho de cada um, mas também ao nível da garantia da boa execução das políticas públicas para a população em situação de rua.

Como sugestão de melhoria, portanto, recomendamos que a comunicação institucional seja feita de forma mais ágil e clara, tanto para com os estagiários quanto para com os orientadores e supervisores; seja assegurado um local reservado e silencioso para a realização de atendimentos psicológicos, afim de garantir o vínculo terapêutico e o sigilo, mas também a saúde mental destes trabalhadores; e que as participações em grupos e projetos como estes não sejam obrigatórias, mas sim de critério voluntário, onde só participem os colaboradores que assim desejarem e sentirem necessidade. Além dos cursos de capacitação profissional, ética no trabalho, desmistificando estereótipos e preconceitos, pensar na formação de profissionais capacitados para lidar com população em situação de rua e demais vulnerabilidades sociais, e ofertar um espaço de cuidado para profissionais que trabalham com esses indivíduos, é pensar em políticas públicas de atenção integral para essa população também.



Reforçamos, ainda e por fim, a grande importância do psicólogo nesse espaço, onde, segundo Moraes e Macêdo (2020, p. 02):

(...) a contribuição do psicólogo social torna-se imprescindível, atuando como facilitador junto à população em situação de vulnerabilidade, ou seja, fomentando os questionamentos sobre sua vida e trazendo à tona as suas possibilidades de traçar caminhos de ruptura com o ciclo repleto de becos e viadutos, buscando uma maneira possível de tornar a autonomia uma realidade.

A partir da fala de Moraes e Macêdo (2020), a atuação do psicólogo se torna imprescindível para o trabalho com a população em situação de rua, visto que esses profissionais podem trazer contribuições e reflexões sobre novos caminhos a se traçar, inclusive diante/junto aos colegas profissionais que constroem a prática profissional nas políticas públicas cotidianamente.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através da experiência vivida, tivemos contato com relatos que necessitam de reflexão e apresentação à sociedade, por tamanha importância que trazem essas histórias, sejam elas vistas do lugar de trabalhador que lida diariamente com as mazelas que a precarização de direitos básicos acarreta, seja do lugar de ouvinte tocado pelas experiências vividas, ou do lugar de profissional que acolhe e lida com o sentimento que permeia essas circunstâncias: o sofrimento. Esse sentimento se fez presente durante toda a experiência do estágio, o que nos leva a algumas considerações sobre aspectos da instituição, do público atendido, das políticas públicas que sustentam o serviço e dos trabalhadores que executam suas atividades diariamente.

A primeira delas, diz respeito ao público atendido pelo serviço: a população em situação de rua, tal qual foi exposta no presente estudo, inclusive em políticas e leis que caracterizam essa parcela da sociedade e descrevem direitos que elas possuem, ou deveriam possuir. A exclusão dessas pessoas nos níveis sociais é gritante, por serem indesejados e demonstrarem o que a sociedade não quer enxergar, as condições de vida precárias, direitos básicos negados e a indiferença com a condição humana. Essa segregação dificulta o acesso dessas pessoas a locais necessários, como hospitais, restaurantes e órgãos públicos, além do estigma que carregam até mesmo quando precisam acionar serviços públicos.

Conforme afirmam Carvalho *et al.* (2021), precisamos compreender que o espaço da rua não é constituído por pessoas iguais e sem histórias, mas por indivíduos complexos dotados de sentimentos e vida. É preciso que compreendamos e enxerguemos esses sujeitos que bravejam a partir das desigualdades impostas, mas só vamos conseguir ouvi-los se pararmos para escutar e enxergar os ditos “invisíveis”.



No que diz respeito às ações de políticas públicas, elas nascem conforme a demanda da sociedade. Mediante a leitura dos documentos que as caracterizam, percebemos que elas trazem ideias e fundamentos baseados no acesso a direitos iguais para todas as pessoas, porém a prática não condiz com o que está posto, pois a maioria das ações se delimitam em tutela, o que ocasiona a inação perante a alteração da situação de pobreza e exclusão social. Desta forma, ressaltamos a importância de que todos os órgãos responsáveis e demais serviços estejam engajados no mesmo propósito, que é o de ofertar atendimento de qualidade e melhores condições de vida a esses indivíduos.

Por sua vez, a experiência vivenciada junto aos trabalhadores e à instituição supracitada veio demonstrar alguns pontos, sendo o primeiro deles a questão do processo de gestão de políticas públicas, o qual precisa ser revisitado, pois as ações desse setor acabaram esbarrando nas práticas cotidianas. Em relação aos orientadores sociais, embora a literatura não aborde especificamente esta função e sim a de educadores, fica exposto nas falas dos trabalhadores a grande rotatividade dentro da instituição, a vivência diária com o sofrimento do outro e falta de capacitação técnica para a prática desse ofício, sendo que eles devem realizar uma abordagem engajada, com propósito e que tenha como horizonte ações transformadoras, ainda que em níveis primordiais.

Em suma, a partir dessa prática, conseguimos visualizar o retrato atual das condições humanas da sociedade, em sua pluralidade e em suas desigualdades, palco para que a Psicologia se torne cada vez mais presente nesses e em tantos outros espaços, sendo na forma de acolhimento, escuta ativa e mediação de sofrimentos e angústias trazidas pelos profissionais e assistidos em políticas públicas para a população em situação de rua. Destacamos a necessidade de mais relatos acadêmico-científicos sobre o ofício de orientador social, e a necessidade de explorar as histórias positivas, negativas e coletivas interligadas, que se dão entre os profissionais e essa população, mesmo na forma de Relatos de Experiência, como o que se apresentou.

## REFERÊNCIAS

BOTTEGA, C. G.; MERLO, Á. R. C. “Prazer e sofrimento no trabalho dos educadores sociais com adolescentes em situação de rua”. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, vol. 13, n. 2, 2015.

BRASIL. **Lei n. 8.742, de 07 de dezembro de 1993**. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 09/06/2021.

BRASIL. **Lei n. 11.258, de 30 de dezembro de 2005**. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 09/06/2021.

BRASIL. **Decreto n. 7.053, de 23 de dezembro de 2009a**. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 09/06/2021.



BRASIL. **Resolução n. 109, de 11 de novembro de 2009b.** Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 09/06/2021.

CARVALHO, E. L. *et al.* “Psicologia Social Comunitária e Saúde da População em Situação de Rua: Vivências da Psicologia à Redução de Danos”. **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, vol. 6, n. 18, 2021.

DALTRO, M. R.; FARIA, A. A. “Relato de Experiência: Uma narrativa científica na pós-modernidade”. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, vol. 19, n. 1, 2019.

DRUMONT, M. P. “Elementos para uma análise do machismo”. **Perspectivas: Revista de Ciências Sociais**, vol. 3, 1980.

MACÊDO, S. “Políticas Públicas: o que são e para que existem”. **Portal Eletrônico da Assembleia Legislativa de Sergipe (ALESE)** [16/11/2018]. Disponível em: <<http://al.se.leg.br>>. Acesso em: 13/06/2021.

MPMG - Ministério Público do Estado de Minas Gerais (MPMG). **Direitos do Morador de Rua: Um Guia na Luta pela Dignidade e Cidadania.** Belo Horizonte: MPMG, 2010.

MORAES, D. J.; MACÊDO, C. M. V. “Caminhos da Autonomia: Grupo Reflexivo com Ex-Moradores de Rua”. **Psicologia: Ciência e Profissão**, vol. 40, novembro, 2020.

ONU - Organização das Nações Unidas. **Declaração Universal dos Direitos Humanos.** Paris: ONU, 1948.

SENHORAS, E. M. “O campo de poder das vacinas na pandemia da Covid-19”. **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, vol. 6, n. 18, 2021.

SICARI, A. A.; ZANELLA, A. V. “Pessoas em Situação de Rua no Brasil: Revisão Sistemática”. **Psicologia: Ciência e Profissão**, vol. 38, n. 4, 2018.

SILVA, S. C.; BERTO, R. C.; ROMERA, L. A. “Trajetórias de vida e formação de educadores sociais nos Centros Pop da Região Metropolitana de Vitória/ES”. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, vol. 29, n. 111, 2021.

STUCKY, R. M. M. “As Políticas Públicas e a Exclusão na Conquista do Direito Universal à Saúde”. *In:* BONETI, L. W. (org.). **Educação, exclusão e cidadania.** Ijuí: Editora Unijuí, 1997.





## **BOLETIM DE CONJUNTURA (BOCA)**

Ano III | Volume 7 | Nº 21 | Boa Vista | 2021

<http://www.ioles.com.br/boca>

### **Editor chefe:**

Elói Martins Senhoras

### **Conselho Editorial**

Antonio Ozai da Silva, Universidade Estadual de Maringá

Vitor Stuart Gabriel de Pieri, Universidade do Estado do Rio de Janeiro

Charles Pennaforte, Universidade Federal de Pelotas

Elói Martins Senhoras, Universidade Federal de Roraima

Julio Burdman, Universidad de Buenos Aires, Argentina

Patrícia Nasser de Carvalho, Universidade Federal de Minas Gerais

### **Conselho Científico**

Claudete de Castro Silva Vitte, Universidade Estadual de Campinas

Fabiano de Araújo Moreira, Universidade de São Paulo

Flávia Carolina de Resende Fagundes, Universidade Feevale

Hudson do Vale de Oliveira, Instituto Federal de Roraima

Laodicéia Amorim Weersma, Universidade de Fortaleza

Marcos Antônio Fávaro Martins, Universidade Paulista

Marcos Leandro Mondardo, Universidade Federal da Grande Dourados

Reinaldo Miranda de Sá Teles, Universidade de São Paulo

Rozane Pereira Ignácio, Universidade Estadual de Roraima