

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 8 | Nº 24 | Boa Vista | 2021

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

ISSN: 2675-1488

<https://doi.org/10.5281/zenodo.5709426>



## CUIDANDO DE QUEM CUIDA: ATUAÇÃO REMOTA EM PSICOLOGIA COM PROFISSIONAIS DE UM CENTRO DE ACOLHIDA PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA NO ESTADO DE SÃO PAULO

*Rodrigo Hideyuki Freitas dos Santos<sup>1</sup>*

*Sandra Regina Albuquerque<sup>2</sup>*

*Stephanie Rocha de Almeida<sup>3</sup>*

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

### Resumo

O presente estudo, construído sob o método de um relato de experiência, tem por objetivo descrever a experiência de desenvolvimento de um Estágio em Psicologia, realizado junto a um Centro de Acolhida (CA) do estado de São de Paulo, em parceria com uma Universidade do mesmo estado, em um projeto de cuidado a cuidadores, denominado “Lugar de Cuidado”. Para a construção do mesmo, apresentaremos, primeiramente, um breve histórico do tipo de instituição em que trabalhamos; em seguida, falaremos sobre a demanda atendida e, também, sobre os principais problemas encontrados no atendimento da mesma, inclusive ponderando-se a pandemia. Ao final, registraremos a importância do grupo terapêutico como um espaço possível para o cuidado à saúde mental de trabalhadores de políticas públicas voltadas à população em situação de rua, ao tempo em que estimulamos que estratégias como estas devem estar cada vez mais presentes no processo formativo em Psicologia.

**Palavras chave:** Atendimento Online. Cuidador. Psicologia. População em Situação de Rua.

### Abstract

The present study, built using the method of an experience report, aims to describe the experience of developing an Internship in Psychology, carried out at a Welcome Center (CA) in the state of São de Paulo, in partnership with a University in the same state, in a care project for caregivers called “Place of Care”. For the construction of the same, we will present, first, a brief history of the type of institution in which we work; then, we will talk about the demand served and also about the main problems encountered in meeting it, including considering the pandemic. At the end, we will register the importance of the therapeutic group as a possible space for the mental health care of public policy workers aimed at the homeless population, while we encourage that strategies such as these should be increasingly present in the training process in Psychology.

**Keywords:** Caregiver. Homeless People. Online Service. Psychology.

## INTRODUÇÃO

O presente estudo trata-se de um relato de experiência, descritivo, sobre o projeto “Lugar de Cuidado”, realizado por estagiários de uma Universidade do estado de São Paulo junto a um Centro de Acolhida (CA) deste mesmo território. O processo deu-se vinculado a uma experiência de Estágio Supervisionado Específico em Psicologia Institucional, em que foram realizados encontros com os

<sup>1</sup> Graduando em Psicologia pela Universidade Cruzeiro do Sul (UNICSUL). E-mail: [stonemdrigo@gmail.com](mailto:stonemdrigo@gmail.com)

<sup>2</sup> Graduanda em Psicologia pela Universidade Cruzeiro do Sul (UNICSUL). E-mail: [sandra.albuquerque@terra.com.br](mailto:sandra.albuquerque@terra.com.br)

<sup>3</sup> Graduanda em Psicologia pela Universidade Cruzeiro do Sul (UNICSUL). E-mail: [stephaniealmeida97@outlook.com](mailto:stephaniealmeida97@outlook.com)

<sup>4</sup> Psicólogo Sanitarista. Mestre em Saúde Coletiva. Docente da Universidade Cruzeiro do Sul (UNICSUL). E-mail: [renanvsr@gmail.com](mailto:renanvsr@gmail.com)



profissionais da instituição supracitada no primeiro semestre de 2021. O CA, cumpre registrar, logo a princípio, tem como objetivo e função principal o acolhimento de pessoas em situação de rua no território a ele adscrito.

As reuniões efetuadas com os trabalhadores e trabalhadoras dessa instituição ocorreram de modo remoto e síncrono, haja posta a pandemia do novo coronavírus, onde o projeto teve como objetivo central a oferta de uma escuta especializada, enquanto acolhimento psicológico desses/as profissionais, uma vez que trabalham com uma população vulnerabilizada e que apresenta diversas demandas, estando ainda mais exposta durante o momento de pandemia. Assim, detalharemos, ao longo deste estudo, o trabalho desenvolvido, um pouco da história da instituição e de seu projeto de trabalho; também destacaremos alguns pontos socialmente e cientificamente relevantes, no contexto político e na situação atual vivenciada durante a pandemia; e, por fim, pontuaremos elementos dos encontros realizados e os assuntos mais abordados e relatados por parte dos profissionais do serviço em questão, os objetivos e metodologias utilizados durante os encontros, bem como as dificuldades enfrentadas e os frutos da realização do projeto.

## REFERENCIAL TEÓRICO

No presente estudo, foram utilizados três referenciais teóricos basilares, sendo eles: a perspectiva de psicologia humanista de Rogers (1970), sobre os grupos de encontro; a perspectiva da psicologia sócio-histórica de Silvia Lane, segundo Silva e Guedes (2015); e as formas de trabalho de cunho psicológico com pessoas em situação de rua, propostas pelo Conselho Regional de Psicologia de Minas Gerais (2015). Além disso, foram levadas em consideração as implicações do contexto de pandemia e isolamento social sobre a saúde mental dos trabalhadores e trabalhadoras da área da saúde, sendo que, para tal, nos pautamos em Rocha, Brambilla e Barros (2020).

No livro “Grupos de Encontro”, de Rogers (1970), inicia-se uma abordagem sobre um vasto campo grupal, o qual possui variedade em seu modelo de encontro, principalmente no que diz respeito ao tempo, em que uns estabelecem uma frequência de encontros semanais, aos fins de semana e até mesmo na prática de “maratona”, ocupando a carga diária por completo.

Rogers (1970) levanta uma questão importante sobre a existência de um ponto em comum entre os diversos modelos de grupos que, por sua vez, possuem características específicas de acordo com as respectivas demandas. O fato é que existem sim elementos em torno da esfera grupal que conversam entre si; por exemplo, temos a quantidade de participantes que, em geral é constituído de oito a dezoito integrantes, tende a não ser estruturado e permite aos membros traçar os objetivos e direções pessoais.



Segundo o autor, é necessário também destacar o movimento de feedback, elemento crucial presente nos grupos que dá possibilidade de o sujeito conhecer a si nas perspectivas do outro e o efeito que causa nas relações interpessoais. Através dessa experiência de troca é que se expande os caminhos para conhecer, despertar de ideias e direções, levando a aprendizagem grupal para contextos mais amplos da vida de cada sujeito. Para Rogers (1970), logo, durante o processo de desenvolvimento do grupo, grande parte do que se é trabalhado se é conquistado nas sessões, onde os indivíduos, de acordo com suas respectivas potencialidades, conseguem ganhar autonomia para lidar com situações pelas quais irão passar no decorrer de suas vidas.

Deixando bem evidenciada a importância da espontaneidade, evitando o planejamento e os exercícios, para Rogers (1970), nada é mais eficaz do que ser espontâneo em um processo grupal; e sempre quando facilitadores planejam jogos ou exercícios para o encontro, acabam não sendo tão satisfatórios se e caso fosse feito espontaneamente. Rogers (1970) aplica com propriedade sua crença de que o grupo é eficaz na forma de reconhecer e auxiliar as pessoas no processo de percepção da tristeza e que, no momento em que essa pessoa se vê cercada por pessoas que se importam e que ela pode manter contato e reconhecer que há alguém, isso influi de maneira positiva na percepção do não estar só. Os encontros de grupo se mostram muito necessários também para que se possa criar uma ponte entre gerações distintas. Nos grupos em que os membros possuíam grandes diferenças de idade, isso não se mostrou um fator para que os encontros não pudessem ser realizados. O grupo, através de diálogo e compreensão de ambas as partes, pode ajudar a amenizar a diferença entre gerações, fazendo com que eles possam se identificar mais uns com os outros, caso estejam abertos para a experiência.

Lane (1981 *apud* SILVA; GUEDES, 2015), diz que é através do reunir-se com um grupo de semelhantes que os indivíduos podem analisar e compreender os fenômenos sociais, quais estão ligados ao modo de produção capitalista, podendo assim reivindicar seus direitos. Lane (1980 *apud* SILVA; GUEDES, 2015) explica o porquê do uso da expressão processo grupal, e não apenas grupo, pois os grupos só poderão ser reconhecidos enquanto estiverem inseridos na sociedade levando em consideração a sua história, determinações econômicas, institucionais e ideológicas, com isso dando um caráter de movimento ao grupo. Ao analisar o grupo através da perspectiva materialista dialética, deve partir de dois níveis: o da vivência subjetiva (ideologia, indivíduo livre) e o da realidade objetiva onde as ações e interações estão misturadas por papéis sociais que restringem essas interações ao nível do permitido e do desejado, aqui se referindo à relação de dominador-dominado.

Outro aspecto importante ao analisar o processo grupal é o tipo de inserção que tem o grupo dentro da instituição, em que condições ele foi criado ou com qual finalidade. Assim, a consciência é um conceito que é abordado por Silvia Lane em todos os textos analisados no presente artigo (SILVA;



GUEDES, 2015), em que tomar consciência significa conhecer os mecanismos desencadeantes de nossos comportamentos, com a clareza de que estão ligados ao desempenho de nossos papéis sociais, os quais foram construídos no contexto do sistema de produção capitalista, que por sua vez engendra papéis sociais que são atravessados pelas relações de poder, e quanto mais cristalizados se encontram esses papéis sociais, maior é a dificuldade de se alcançar a consciência.

Para basear nosso trabalho com os profissionais que atuam com pessoas em situação de rua, consultamos “A Psicologia e a População em Situação de Rua: Novas Propostas, Velhos Desafios”, obra realizada pelo Conselho Regional de Psicologia de Minas Gerais (CRP-MG) em 2015. Através do texto, somos informados de que são muito diversas as formas de trabalho realizadas por órgãos públicos com a População em Situação de Rua, dentre elas: estudo dos marcos normativos, mapeamento dos usuários, busca ativa, abordagem, articulação de rede, encaminhamento, acolhimento, atendimento psicossocial, referenciamento dos pacientes, acompanhamento, contra referenciamento, elaboração de planos de atendimento, realização de oficinas, elaboração de relatórios, participação em reuniões, entre outros (CRP-MG, 2015, p. 25).

Os trabalhos, apesar de terem uma origem pautada em conceitos do estudo social, também acabam sendo modelados pelas singularidades presentes no complexo sistema de atendimento à PSR, gerando uma multiplicidade de práticas que se tornam necessárias para o amplo e eficaz atendimento desse público, tendo em vista que são diversas as dificuldades que podem ser encontradas quando se trabalha com esse grupo social. Pode-se dizer que a finalidade desses serviços e equipamentos consiste em:

Assegurar os atendimentos, bem como a promoção de atividades que sejam direcionadas para o desenvolvimento de sociabilidades; e isso no intuito de fortalecer os vínculos interpessoais e/ou familiares e criar outros que direcionem a construção de novos projetos de vida (CRP-MG, 2015, p. 25).

Ao longo do texto, entramos em contato com a realidade de trabalho de diversos profissionais que atuam de formas diferentes nesses serviços, tendo em vista que o atendimento à PSR apenas se dá de forma funcional através da interdisciplinaridade. Dentre as práticas, que acontecem tanto dentro do espaço de instituições tais quais os CAPS e os CA, existe uma grande gama de formas de como se trabalhar com essas pessoas. Criação de oficinas, palestras, rodas de conversas, atendimentos individuais ou de ordem grupal, até mesmo intervenções com propostas de socialização e acesso ao direito, tais como a entrada em serviços como a aposentadoria.



O que os profissionais trazem de forma recorrente ao longo do texto é a necessidade de se adaptar à demanda, entender que cada uma dessas pessoas traz consigo uma realidade dura e com infinitas possibilidades de trabalho, sendo que a individualidade de cada um torna o trabalho extremamente rico e repleto de oportunidades. Citam, por exemplo, a possibilidade de efetuar rodas de conversa realizadas por psicólogos com uma oração, uma prática que não é comum dentro da Psicologia, mas para que se faça o melhor trabalho possível com essas pessoas, é uma alternativa que pode fazer com que eles não apenas se sintam muito mais presentes no momento da intervenção, mas também sintam vontade de participar das próximas, ajudando com um grande problema de inadimplência que ocorre no trabalho com essa população.

Existe um número de relatos bastante grande também no que diz respeito à criação de vínculo com a PSR, o qual é essencial para o processo de escuta, tendo em vista que essas pessoas demonstram resistência em se abrir para estranhos. O trabalho inicial é o de sondagem, no qual levantam dados gerais sobre a população e, com isso, partem para a criação desse vínculo, através do qual surgem algumas questões que são importantes de serem trabalhadas. A partir disso, o trabalho diário com cada pessoa consegue fortalecer a relação dela com o agente social, o qual deve saber o momento certo para propor intervenções e se colocar de forma mais ativa na evolução do caso, passando não somente a ouvir e conversar, mas a efetivamente agir sobre a vida e processo de recuperação de cada pessoa.

A criação desse vínculo exige do profissional “a capacidade de desenvolver múltiplas habilidades e competências no intuito de enfrentar os desafios que o processo impõe à equipe” (CRP-MG, 2015, p. 31) e, além disso, ajuda-os a moldar a metodologia mais correta de trabalho, tendo em vista que existe uma certa insegurança entre as pessoas que trabalham com PSR por não existirem modelos prontos e rígidos para a realização dessa escuta e dessas intervenções. Como dito anteriormente, o trabalho com esse grupo é extremamente rico, e parte disso se dá pelo fato de que não existe um conjunto rígido de regras a serem seguidas quando se realiza ele, tendo em vista que isso faz com que as equipes sejam levadas a construir atuações cada vez mais dinâmicas e intuitivas, saindo de uma fórmula previamente estabelecida.

É interessante apontar que, apesar da singularidade de cada intervenção realizada, foi possível identificar algumas atividades que fazem parte da rotina das equipes de Consultório de Rua. São elas: grupos, oficinas, festas em datas comemorativas, passeios, palestras, visitas domiciliares, busca ativa, atendimentos individuais, conscientização sobre direitos, articulação de rede, discussão de caso, participação em reuniões da rede e no Fórum da População de Rua, encaminhamento para serviços da rede e para obtenção de documentação (CRP-MG, 2015, p. 31).



Os trabalhos são desenvolvidos de diversas formas entre grupos que compartilham similaridades entre si, o que faz com o trabalho dos agentes sociais se dê de forma muito mais organizada rumo ao objetivo de redução de danos. Existem trabalhos que tocam em assuntos como sexualidade e prevenção de infecções sexualmente transmissíveis (ISTs), conversando com esses moradores de rua sobre natalidade e o uso de camisinhas, as quais são distribuídas gratuitamente por postos de saúde. Esse trabalho é realizado, inclusive, com adolescentes, tendo em vista que boa parcela da PSR é exposta a relações sexuais quando ainda muito jovem, em muitos casos antes mesmo da entrada na puberdade. Através disso, existe a possibilidade de redução de natalidade entre adolescentes, além da possibilidade de conscientização sobre a transmissão de infecções, as quais podem levar a sequelas graves que dificultam ainda mais a vida nas ruas ou, em casos mais graves, levam à morte. Outros focam, por exemplo, na conscientização sobre os direitos da PSR, através de informações de acesso público as quais promovem cidadania, acesso à saúde, acesso a instituições voltadas para atendê-los, etc.

Além disso, realiza-se o trabalho de psicólogos “propriamente dito”, através de intervenções anteriormente citadas (rodas de conversa, grupos terapêuticos, etc.), mas também atendimentos individuais em instituições, os quais são agendados com antecedência – a não ser em casos extremos, onde há a necessidade de um atendimento naquele momento, sem agendamento algum. Essas intervenções, assim como toda prática profissional de psicólogos, são pautadas em abordagens específicas que norteiam todo o trabalho a ser realizado, porém o que vários profissionais relatam é que nem sempre a abordagem escolhida por eles é a mais eficaz para o tratamento e acompanhamento de PSR, fazendo com que tenham que recorrer à práticas nas quais não são especializados. Por exemplo, muitas pessoas afirmaram trabalhar prioritariamente com a abordagem psicanalítica, norteando seu trabalho em Freud e nas questões do inconsciente, mas muitas vezes essa prática não é a melhor para determinadas pessoas, tendo em vista que o tempo para a sua realização não pode ser tão longo, principalmente relacionada à possibilidade das intervenções se darem apenas algumas vezes antes da pessoa sumir e nunca mais entrar em contato com esses profissionais. Muitos afirmam que a psicoterapia breve com foco em Teoria Cognitivo-Comportamental pode ser a melhor estratégia de trabalho, focando no desenvolvimento de atividades que ajudam as pessoas em situação de rua a mudar suas rotinas, encaixando novos afazeres em horários que eram dedicados para outras coisas nocivas à sua saúde física e mental (o uso de drogas, por exemplo, pode ser substituído por uma atividade de cunho psicológico que pode ser proposta para um usuário de crack, que é a droga que mais preocupa quem trabalha com PSR, substituindo o momento reservado para o abuso da substância com algo mais saudável). A Psicologia Humanista também aparece presente na atuação de alguns psicólogos.





Segundo eles, a principal forma de atuação é com a escuta especializada – a qual, deve-se reiterar, não é de exclusividade do psicólogo, fato que alguns deles parecem esquecer. Isso se dá pelo fato de que, por muitas vezes, não existe uma delimitação direta do que cada um deve fazer, apesar de cada um ser contratado com um intuito específico. Além disso, realiza-se o trabalho de psicodiagnóstico e levantamento de doenças mentais nessas pessoas, as quais precisam da atuação de um profissional da Psicologia, tendo em vista que, se a escuta é feita por alguém de outra área da saúde ou ciências sociais, alguns fatores podem não ser compreendidos em sua totalidade, levando à resoluções errôneas dos casos – pode acontecer, por exemplo, de um usuário que faz uso de drogas relatar sobre as alucinações que possui e, com isso, entender-se que ele possa estar tendo sintomas positivos provenientes de alguma psicopatologia, sendo que, na realidade, essas alucinações estariam acontecendo graças ao abuso de substâncias psicoativas. Sendo assim, torna-se notória a participação de psicólogos dentro do contexto de atendimento à PSR, tendo em vista que seu trabalho não poderia ser exercido por nenhum outro tipo de profissional.

(...) escutar exige a percepção, a sensibilidade de compreensão para aquilo que fica oculto no íntimo do sujeito. A audição se refere a captação dos sons, enquanto a escuta diz respeito à captação das sensações do outro, realizando a integração ouvir-ver-sentir (CECCIN, 2001, p. 5 *apud* CERQUEIRA, 2011, p. 17).

A respeito das dificuldades trazidas pelo contexto de pandemia, é notável dizer que o artigo “Saúde Mental em Contextos de Pandemia e Isolamento Social: Tarefas Para as Trabalhadoras e Trabalhadores da Saúde” (2020), de Rocha, Brambilla e Barros, foi de grande valia para a compreensão de como os tempos pandêmicos têm atingido os meios de oferta de saúde pública no nosso país, nos levando à uma integração do conhecimento acerca de como a pandemia precarizou ainda mais o acesso à saúde e escancarou as portas para um aumento de condições adoecedoras do psicológico dos brasileiros. Nos fala, também, sobre o processo de adoecimento de pessoas que, antes do atual momento, eram consideradas saudáveis, e de como isto erigiu responsabilidades e adoecimentos aos trabalhadores de nosso país: lócus em que o nosso estudo, destarte, se localiza.

## PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Entrar em contato com essa realidade que tanto diverge da nossa faz ter uma visão muito mais ampla sobre como funciona o atendimento às pessoas em situação de rua nos tempos atuais, tanto no contexto da pandemia quanto, também, na modernidade em geral. Tivemos a oportunidade





extremamente rica de entrar em contato com a realidade dessas pessoas que prestam um serviço social tão importante e sobre o qual, anteriormente, sabíamos tão pouco sobre.

Para tal, criamos dois grupos com a intenção de atender ao maior número de pessoas levando em consideração suas disponibilidades de horário. Através de rodas de conversa, fizemos perguntas pontuais acerca dos assuntos os quais queríamos que fossem levantados e, a partir disso, escutamos o que os profissionais tinham a dizer, sempre reforçando que aquele era um espaço seguro no qual poderiam expressar toda a sua ansiedade e angústia acerca dos temas que estavam sendo tratados no momento. Os objetivos específicos da prática, visando cada encontro, consistiram em implementar conhecimentos teóricos que ganhamos ao longo do curso com a prática única que estava sendo realizada com esses profissionais.

Já como metodologia desta escrita, utilizamos Relatos de Experiência (RE) para a realização dos encontros que se deram de forma grupal, configurados por dois grupos: um de cinco membros e outro de três. A proposta para o levantamento da demanda institucional foi a realização de entrevistas semidirigidas que teriam como principal intenção gerar uma roda de conversa entre os participantes do grupo, os quais tinham liberdade para trazer as questões que achavam necessárias serem abordadas, além daquelas sobre as quais foram diretamente questionados.

Nos pautamos no artigo “Relato de Experiência: Uma narrativa científica na pós-modernidade” (DALTRO; FARIA, 2019), o qual nos informa que os RE são uma importante tecnologia de produção de conhecimento científico, principalmente para aquelas ciências que podem ser analisadas através das vivências dos sujeitos e que, para sua análise, é imprescindível que se compreenda a vasta complexidade da raça humana, principalmente quando analisada no período pós-moderno.

Os Relatos de Experiência trazem consigo, por exemplo, a possibilidade de ter sujeitos que foram afetados de forma pessoal pelo assunto o qual a pesquisa aborda, trazendo uma dimensão muito mais complexa e dinâmica para a confecção de conhecimento acerca do assunto. Através disso temos como relatar e analisar de melhor forma questões como, por exemplo, especificidades geográficas, de vivência, por gênero, por raça, etc. Isso gera a possibilidade de novas problematizações e processos, dando abertura para um tratamento muito mais rico e objetivo da análise de informações sobre o tema levantado.

É através da escuta especializada e do manejo do referencial teórico que pudemos, então, confeccionar os presentes conhecimentos, buscando analisar, pautados pela literatura, a experiência que por nós está sendo trazida. É importante, porém, que conclusões taxativas sejam evitadas, apesar de ser de suma importância considerar os resultados do projeto e das lições aprendidas antes, durante e depois de estruturado um saber sobre a experiência.



Ao longo dos encontros, nos deparamos com diversas informações as quais não havíamos antecipado. Sendo assim, conseguimos extrair não somente informações já esperadas sobre como se dá a vivência dessas pessoas em seu trabalho com a População em Situação de Rua, mas também questões latentes que não são abordadas com tanta frequência e que poderiam agregar muito na literatura. Todos os participantes se mostraram interessados e felizes com seus trabalhos e, por isso, souberam detalhar muito bem quais são as dificuldades e os fatores positivos no seu dia-a-dia de trabalho, destacando pontos muito importantes já citados anteriormente dentro da literatura sobre o trabalho com PSR (a criação de vínculo com eles, por exemplo).

A habilidade de realizar uma escuta especializada nos possibilitou explorar de forma mais dinâmica a demanda que foi levantada, fazendo com que prestássemos mais atenção em pontos específicos do que foi dito pelos colaboradores. Quais foram as divergências, que aparentam ser os conflitos internos, saber oferecer um local acolhedor onde eles se sentissem à vontade para expor questões acerca de como a instituição afeta e transforma suas vidas, tudo sendo de grande valia para o desenvolvimento do projeto como um todo.

De um modo geral, quanto às dificuldades encontradas, estas não foram um ponto de empecilho para a realização dos encontros. A princípio a instituição aceitou tranquilamente a realização do estágio e pareceu disposta em promover nosso projeto aos seus funcionários. No entanto, ocorreu uma demora por parte da coordenação do CA para fornecer os contatos telefônicos dos colaboradores, sendo esse o ponto crucial para a divulgação e convite das pessoas para os encontros. Esse fato acabou atrasando uma semana o cronograma que tínhamos planejado. Outro detalhe importante a se destacar é que nem todas as pessoas que confirmaram a participação compareceram conforme os dias marcados e uma pequena porcentagem acabou não entrando em nenhum encontro. Porém, como dito anteriormente, esse fato não impediu a realização do projeto e seu importante resultado.

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

O Centro de Acolhida onde deu-se a presente prática tem, como objetivo, acolher e garantir proteção integral às pessoas em situação de rua, contribuindo para a sua reinserção social. Dessa maneira, necessita de uma estrutura física e de pessoal especializada, como também atividades qualificadas para garantir a proposta ofertada. Essas especificações serão descritas mais adiante.

Com base em todo seu serviço prestado, busca como finalidade construir o processo de saída das ruas dessas pessoas atendidas, respeitando as modalidades de atendimento ou da situação da população. Também se dedica a restaurar e preservar a integridade, autonomia e o protagonismo da população em



situação de rua; promover ações para a reinserção familiar e comunitária. Possibilitar condições de acesso à rede de serviços e a benefícios assistenciais.

O CA atua em um prédio alugado em uma área de aproximadamente 320 m<sup>2</sup>. É distribuída entre 08 dormitórios, 05 banheiros e 01 lavanderia. A sua entrada, contém uma praça de pré-acolhida, recepção e uma maleiro. Posteriormente se encontra uma sala de atendimento social, refeitório e espaço de convivência para os usuários da instituição.

O CA atua em período integral, ou seja, 24 horas por dia, todos os dias da semana. Atende pessoas em situação de rua, a partir de 18 anos e de ambos os sexos, acompanhados ou não de filhos. Atualmente sua estrutura oferta 120 vagas no total, sendo 80 vagas para o período noturno, destinadas 70 para homens e 10 para mulheres, e 40 vagas mistas para o dia, priorizando casos de acordo com a necessidade social. O serviço também oferece vagas de estacionamento para 10 carroças vazias.

Oferece esse atendimento restrito a uma certa região do estado de São Paulo. Contudo, em épocas de baixa temperatura ou situações de calamidade, como atualmente, na pandemia, permite uma disponibilidade maior a depender dos espaços vagos.

O Centro de Acolhida foi, então, escolhido para a realização do presente Estágio pois a Universidade em questão tem uma parceria com a instituição que visa a realização de estágios por alunos de graduação. Por ser um espaço de acolhimento para pessoas em situação de rua e entendendo a vulnerabilidade dos internos e também no intuito de acolher a equipe de funcionários da Instituição, avaliou-se a necessidade de uma escuta especializada daqueles que cuidam destes internos, avaliando também o contexto de pandemia o qual estamos vivendo, onde o distanciamento social se fez necessário e analisando as condições de trabalho deste Centro de Acolhida que não pôde realizar tal distanciamento e restrição do seu trabalho, por se tratar de um serviço essencial e de suma importância, pois atende a população em situação de rua, a escolha foi com foco na escuta e acolhimento, visando a saúde psíquica dos profissionais e o seu autocuidado.

A Psicologia tem muito a contribuir apresentando uma escuta especializada e também através de intervenções para que estes profissionais obtenham recursos para lidar com as demandas do dia-a-dia, para que possam avaliar o cuidado com sua saúde mental e que busquem recursos que possam auxiliá-los em suas ações.

Todo o processo do estágio ocorreu de forma remota, desde o contato inicial com o gestor para apresentação do projeto, como os encontros realizados com os funcionários da instituição. Sendo assim, realizamos a princípio o contato com a instituição e começamos a conversar com o gestor a fim de resolver as questões burocráticas, como a assinatura do contrato da universidade. Essa ação foi rápida e conseguimos resolver tranquilamente, uma vez que era fundamental para início do trabalho. No entanto,



houve um atraso por parte do gestor para fornecer o contato dos colaboradores que iríamos trabalhar, o que infelizmente acabou atrasando nosso encontro por uma semana.

Contudo, depois que tivemos acesso ao contato dos funcionários do CA, dividimos entre nós a quantidade de pessoas, e entramos em contato individualmente com cada colaborador. Nesse contato inicial apresentamos o projeto e os convidamos a participar, também pesquisamos sobre a disponibilidade de horários, e esse fator foi considerado crucial para o grupo, visto que o intuito era conseguir o máximo de pessoas possível, e a flexibilidade de horário era um fator fundamental para isso. Posteriormente, quando já tínhamos o controle das pessoas com interesse, concluímos que para atender toda a demanda, teríamos que realizar encontros em dois horários, sendo definido as 14h e as 18h na quinta-feira. Assim, criamos dois grupos no *WhatsApp*®, conforme seus respectivos horários, e os utilizamos para a divulgação do folder do projeto, como também para encaminhar o link para a realização de cada encontro.

O primeiro encontro, com o grupo das 14 horas, foi muito construtivo e esclarecedor. Das cinco pessoas que haviam confirmado a participação, apenas duas apareceram, mas isso não se torna um empecilho para o grupo. Neste primeiro momento, focamos mais em conhecer as pessoas que iriam trabalhar conosco, assim, abordamos algumas questões como nome, idade, a trajetória profissional, sua chegada até o CA, a quanto tempo atuam na instituição, se já haviam trabalhado em algum local semelhante no passado e quais funções exercem diariamente. Também abordamos temas como os desafios enfrentados atualmente e antes da pandemia. Questionamos em relação às condições de trabalho atual e se há oferta de suporte emocional por parte da instituição ou por procura pessoal independente.

As duas pessoas foram extremamente simpáticas e responderam todas as perguntas, abriram a câmera e o microfone tornando o ambiente mais receptivo. I. e R. (pseudônimos) trouxeram informações sobre a instituição, o que nos ajudou a entender mais sobre seu trabalho, conteúdo elucidado nesse trabalho. Contudo, pontuaram sobre suas experiências profissionais, sendo I. uma das mais novas funcionária, que está atuando no CA há dois meses, e trabalha no setor administrativo da instituição. Ela relatou trabalhar anteriormente em uma organização que atendia apenas mulheres solteiras e com filhos, e considera que trabalhar com o público que está agora, majoritariamente masculino, é mais fácil, pontuando que as mulheres brigavam muito e a instituição tinha um ambiente muito conflituoso.

No entanto, R. atua há mais de dois anos no CA, e está na linha de frente do atendimento da instituição. Trabalha na recepção dos usuários, logo, tem o contato inicial com essas pessoas. Vale destacar, um ponto importante que as duas trouxeram durante o encontro, o qual está relacionado à



insegurança. As duas relataram que já foram ameaçadas pelos usuários do CA, sendo que R. foi ameaçada de morte duas vezes. Questionamos sobre a segurança fornecida pelo CA para ajudá-las em momentos assim, as duas relataram que não existe isso, precisam se defender sozinhas com ajuda dos funcionários e até mesmo dos usuários com os quais têm um vínculo maior. Em casos mais graves, precisam chamar a GCM.

No segundo encontro realizado às 14 horas, entrou o total de quatro pessoas, sendo assim, como duas não haviam participado do primeiro, retomamos alguns questionamentos para conhecer mais sobre essas pessoas, também perguntamos algumas questões sobre a instituição, pois gostaríamos de saber na perspectiva das novas participantes. O encontro foi muito tranquilo, todas abriram a câmera e o microfone para conversar. Um tópico que consideramos importante pontuar nos dois encontros foi sobre os insumos para o enfrentamento da pandemia; a princípio, informaram que estava em falta e que os usuários não utilizavam, no entanto depois disseram que havia sim insumos suficientes para todas as pessoas atendidas na instituição, mas que nem todos utilizavam. As duas participantes novas trouxeram os relatos de suas experiências profissionais e suas concepções, o que nos ajudou a criar um vínculo mais afetivo e comunicativo. O tópico sobre a insegurança foi abordado novamente pelas novas participantes, que também trouxeram relatos de ameaças sofridas. Pontuamos sobre o ambiente institucional entre os funcionários, todas as participantes relataram terem um bom relacionamento e que quando há conflitos procuram resolver conversando.

No segundo encontro das 18 horas, apenas uma pessoa entrou, e conversamos sobre os tópicos que tínhamos descrito anteriormente. D. trouxe suas trajetórias, experiência e perspectivas, no entanto, foi breve e não se aprofundou muito nos assuntos. No nosso último encontro, na semana seguinte, infelizmente nenhuma pessoa apareceu nos dois horários, logo, não conseguimos executar o que havíamos planejados para nossa última reunião, que estava voltada principalmente ao autocuidado e enfrentamento de problemas, mas como não houve participação, e não tínhamos mais a possibilidade de novos encontros por conta do cronograma da Universidade, finalizamos o estágio. Enviamos ao gestor da instituição uma devolutiva que efetuamos sobre o projeto realizado na instituição.

## CONCLUSÃO

O estágio é de suma importância para a formação acadêmica do psicólogo pois, com ele, temos a oportunidade de colocar em prática todo o conhecimento que já foi adquirido até aquele ponto da graduação. Para nós, o estágio em questão serviu para o aperfeiçoamento da nossa escuta especializada, focando no levantamento de demanda de uma instituição. Além disso, obtivemos experiência em relação



ao manejo que deve ser realizado quando se está lidando com instituições, sejam privadas ou de ordem pública, tendo em vista que muitas vezes surgem diversos empecilhos que devem ser superados para que a realização da prática aconteça. Para nós, foi uma oportunidade grandiosa, poder conhecer de forma prática esse âmbito, e poder contribuir para com esses profissionais que, sem dúvidas, careciam de um auxílio e uma escuta especializada – especialmente considerando a atuação remota, derivada da pandemia.

Além disso, pudemos obter, através dos agentes sociais, um conhecimento muito maior sobre como funcionam as instituições voltadas para a População em Situação de Rua, tendo em vista que tivemos grandes conversas sobre como trabalhar com esse grupo, o que sempre ocorreu de uma forma dinâmica, inovadora e desafiadora, o que faz com que os profissionais estejam sempre tendo que se renovar para atender às necessidades – o que se comprova pelo fato de, por exemplo, esses serviços terem tido que reestruturar sua forma de trabalho durante o período de pandemia.

Graças ao estágio nós pudemos, também, entrar em contato com um referencial teórico extremamente rico que diz respeito à PSR e ao Relato de Experiência, podendo nos aprofundar em tópicos que ainda não haviam sido discutidos com tantos detalhes dentro da nossa formação, nos enriquecendo enquanto futuros profissionais atuantes da luta pela saúde mental de todos, sem exceção. Junta-se a isso o uso de recursos interativos e dialógicos das tecnologias de informação e comunicação, que não se tornaram apenas uma realidade nas formações superiores do país, mas no próprio exercício da Psicologia brasileira.

Como pontos a melhorar, destacamos a demora que se deu por parte da instituição para o fornecimento dos dados dos profissionais com os quais trabalhamos, o que acabou atrasando o início dos encontros e fez com que eles se dessem de forma reduzida, fazendo com que não tivéssemos tempo de realizar maiores intervenções propriamente ditas, com caráter psicoeducativo, pois a data limite imposta pela Universidade para a finalização das práticas já estava próxima. Tivemos problemas também com a questão da inadimplência dos colaboradores, sendo que foram muitas as vezes em que eles acabaram não entrando na plataforma de encontros ou, quando entraram, foram poucos. Além disso, o fato de termos tido essa experiência de forma remota – apesar de enriquecedora, no sentido de explorar uma nova forma de trabalho, a qual continuará acontecendo após o fim da pandemia, como dissemos acima –, fez com que toda a dinâmica do trabalho acontecesse de forma um pouco limitada, não nos possibilitando ter contato presencial com os profissionais e nem com a estrutura da instituição.

Fomos guiados por um supervisor que soube atender às nossas necessidades, o que sem dúvidas colaborou com todo o processo, fazendo com que o estágio se desse forma bem-sucedida apesar de diversos desafios que aconteceram ao longo do caminho. Graças a esse profissionalismo, podemos dizer



que saímos dessa experiência com uma bagagem de conhecimento muito maior do que a que tínhamos no início do semestre letivo – motivo pelo qual recomendamos que novas práticas, como a aqui descrita, possam ser criadas em distintos momentos da formação em Psicologia.

## REFERÊNCIAS

CERQUEIRA, T. C. S. (Com) **Textos em Escuta Sensível**. Brasília: Thesaurus, 2011.

CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA DE MINAS GERAIS (CRP-MG). **A Psicologia e a População em Situação de Rua: Novas Propostas, Velhos Desafios**. Belo Horizonte: CRP-MG, 2015.

DALTRO, M. R.; FARIA, A. A. “Relato de Experiência: Uma Narrativa Científica na Pós-Modernidade”. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, vol. 19, n. 1, abril, 2019.

FIGUEIREDO, P. “Brasil registra mais de 17 mil casos de violência contra moradores de rua em 3 anos”. **G1** [17/06/2019]. Disponível em: <<https://g1.globo.com>>. Acesso em: 05/06/2021.

HALPERN, S. C.; DIEMEN, L. “Vulnerabilidades Clínicas e Sociais em Usuários de Crack de acordo com a Situação de Moradia: Um Estudo Multicêntrico de Seis Capitais Brasileiras”. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 33, n. 6, 2017.

ROCHA, R. V. S.; BRAMBILLA, B. B.; BARROS, B. D. “Saúde Mental em Contextos de Pandemia e Isolamento Social: Tarefas Para as Trabalhadoras e Trabalhadores da Saúde”. **Revista Interfaces: Saúde, Humanas e Tecnologia**, vol. 8, n. 3, setembro, 2020.

ROGERS, C. **Grupos de Encontro**. São Paulo: Editora Martins Fontes, 2002.

SANTOS, J. P. **A Escuta Qualificada: Instrumento Facilitador no Acolhimento ao Servidor Readaptado** (Trabalho de Conclusão de Curso de Pós-Graduação em Gestão de Pessoas). São Paulo: FGV, 2014.

SILVA, R. J.; GUEDES, M. C. “A Evolução do Conceito de Grupo em Silvia Lane”. **Psicologia Revista**, vol. 24, n. 2, maio, 2015.





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

Ano III | Volume 8 | Nº 24 | 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 Fávoro 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