

2015

Projeto 914BRZ3019
Sistema Único de Assistência Social - SP

Contrato de Serviços SHS00760/2015
S A 2389/2015

PRODUTO 2: Relatório de visitas em 10%
dos serviços para realização do diagnóstico

Capacitação da equipe técnica dos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS e equipe das organizações conveniadas da cidade de São Paulo, na temática Segurança de Convívio.



Sumário

APRESENTAÇÃO	5
1. CONVIVÊNCIA COMO SEGURANÇA E PROTEÇÃO: parâmetros para produção de diagnóstico dos SCFV na cidade de São Paulo	7
2. SCFV EM SÃO PAULO: um olhar a partir da Concepção de Convivência e Fortalecimento de Vínculos.....	13
2.1. Indicador: algumas relações de parentesco são fonte de afeto e apoio ordinário.	14
2.2. Indicador: algumas relações com amigos são fonte de afeto, valorização e prazer de viver juntos.....	16
2.3. Indicador: Algumas relações orgânicas são fonte de parceria e realizações produtivas	17
2.4. Indicador: Algumas relações de cidadania são fonte de aprendizado, de diálogo e conquistas	26
2.5. Indicador: As relações com os profissionais da política de assistência social são fonte de referência de continuidade e amoralidade no enfrentamento das situações de vulnerabilidade.....	33
2.6. Indicador: As relações com os profissionais da política de assistência social são fonte de referência de continuidade e amoralidade no enfrentamento das situações de vulnerabilidade.....	36
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40

QUADROS E TABELAS

Quadro 1 – Dimensões e instrumentos	9
Quadro 2 – Estrutura do instrumento de registro de visitas	10
Tabela 1 – Parâmetros para produção de diagnóstico dos SCFV na cidade de São Paulo	12
Tabela 2: Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos visitados em São Paulo	13
Tabela 3 – Parâmetros para produção de diagnóstico dos SCFV na cidade de São Paulo I	14
Tabela 4 – Parâmetros para produção de diagnóstico dos SCFV na cidade de São Paulo II	16
Tabela 5 – Parâmetros para produção de diagnóstico dos SCFV na cidade de São Paulo III	18
Tabela 6 – Parâmetros para produção de diagnóstico dos SCFV na cidade de São Paulo IV	27
Tabela 7 – Parâmetros para produção de diagnóstico dos SCFV na cidade de São Paulo V	34
Tabela 8 – Parâmetros para produção de diagnóstico dos SCFV na cidade de São Paulo VI	36

GRÁFICOS

Gráfico 1: A equipe tem estratégias para conhecer a relação dos usuários com suas famílias?	15
Gráfico 2: A equipe tem estratégias para fortalecer a relação dos usuários com suas famílias?	15
Gráfico 3: Atividades/ações favorecem esforço/disposição para estímulo de trocas entre usuários?	16
Gráfico 4: Há espaços para atividades coletivas?	19
Gráfico 5: Há espaços para convivência entre os usuários para além das salas onde são realizadas as atividades?	20
Gráfico 6: Há circulação e acesso do público aos diferentes espaços?	21

Gráfico 7: A disposição dos móveis e objetos facilita a circulação e o encontro entre as pessoas?	22
Gráfico 8: Há presença da produção do público atendido nos espaços?	23
Gráfico 9: Tem acessibilidade?	24
Gráfico 10: A equipe tem estratégias para conhecer os usuários?	25
Gráfico 11: As atividades/ações favorecem a circulação da fala e da escuta entre os usuários?	26
Gráfico 12: As atividades/ações nesses serviços favorecem a criatividade?	27
Gráfico 13: As atividades/ações nesses serviços favorecem o acolhimento/respeito a manifestações/posturas divergentes?	29
Gráfico 14: As atividades/ações nesses serviços favorecem a mobilização dos saberes do público atendido?	30
Gráfico 15: As ações nesses serviços favorecem atividades promovidas pelos usuários?	31
Gráfico 16: As atividades/ações nesses serviços favorecem a autonomia dos usuários?	32
Gráfico 17: AS atividades contam com um olhar interdisciplinar da equipe?	34
Gráfico 18: A equipe tem estratégias para conhecer a comunidade?	37
Gráfico 19: A equipe tem estratégias para fortalecer a relação do usuário com a comunidade?	37
Gráfico 20: A equipe tem estratégias para conhecer os saberes da comunidade?	38

Apresentação

Este relatório apresenta informações resultantes de visitas a 70 Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - SCFV, distribuídos pelas 4 macro regiões da cidade de São Paulo (Norte, Sul, Leste, Centro/Oeste). Os serviços visitados foram definidas pela Coordenadoria de Proteção Social Básica - CPSB e validadas pelas Supervisões de Assistência Social - SAS - da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social – SMADS tendo como critérios: tamanho/número de pessoas atendidas, modalidades, metodologia utilizada (sendo que, neste caso, foram escolhidas instituições que realizam práticas valorizadas pela Secretaria).

As visitas compõem o processo de diagnóstico dos serviços que atuam na promoção e garantia da segurança de convivência e fortalecimento de vínculos prevista na Política Nacional de Assistência Social – PNAS. Posteriormente, serão acrescentadas informações registradas por meio de outras duas estratégias de pesquisa: grupos focais e questionários eletrônicos.

O diagnóstico tem objetivo de subsidiar o planejamento de ações de formação que ocorrerão no ano de 2016, no tema da convivência e fortalecimento de vínculos, tal como apresentado à SMADS e à UNESCO na proposta de *Capacitação da Equipe Técnica dos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS e equipe das organizações conveniadas da cidade de São Paulo, na temática de Segurança de Convívio*.

O trabalho que vem se desenvolvendo a partir desta proposta tem como cerne a Concepção de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (Brasil, 2013). Segundo esta Concepção, a ampliação e fortalecimento de relações constituem-se em formas de proteção, promoção de autonomia e desenvolvimento dos indivíduos em seus grupos, de seus grupos em seus espaços, em sua circulação no entorno e para além dele. Adotar essa concepção exige que as equipes profissionais sejam capazes de conhecer as dinâmicas de proteção/desproteção social e valorização/desrespeito que as relações sociais dentro e fora das famílias expressam, conhecendo-as em suas contradições e mapeando suas possibilidades.

O momento das visitas se constituiu de perguntas que captassem como esses conhecimentos se dão e podem ser ampliados diante dos desafios diários: o que já é

feito? Como é feito? Em que condições? Quais são as concepções em jogo? Que estratégias são utilizadas e podem ser compartilhadas? O que e como é possível melhorar? Quais são as novas perguntas a fazer, de maneira a seguir consolidando práticas e saberes nessa perspectiva?

O texto que segue está organizado em duas partes. Na primeira parte, há uma breve apresentação da Concepção de Convivência e Fortalecimento de Vínculos e do roteiro de visitas, de modo a explicitar os conceitos norteadores do olhar durante o trabalho. Em seguida, uma síntese dos registros contendo alguns gráficos e narrativas de práticas.

1. CONVIVÊNCIA COMO SEGURANÇA E PROTEÇÃO: parâmetros para produção de diagnóstico dos SCFV na cidade de São Paulo

Segundo a Concepção de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (Brasil, 2013), “estar protegido significa ter forças próprias ou de terceiros, que impeçam que alguma agressão/precarização/privação venha a ocorrer, deteriorando uma dada condição” (SPOSATI, 2007, p. 42) e “a proteção exige que se desenvolvam ações preventivas” (idem).

Sendo assim, importam os modos de fazer presentes nos serviços, tendo como referência de boa prática situações em que:

“O tema é identificado no contexto com o usuário, a abordagem tem uma referência teórico-metodológica e o estilo é orientado por uma ética definida no campo de responsabilidade da produção coletiva de uma equipe. A finalidade é o engajamento do usuário na gestão dos serviços como experiência de construção conjunta. Práticas democráticas, participativas e inclusivas potencializam esta premissa, além de induzir práticas interdisciplinares na execução dos serviços”. (Brasil, 2013, p. 12)

Foram, portanto observadas estratégias e práticas que:

- ✓ consideram o usuário e seu contexto na escolha, elaboração e realização das atividades;
- ✓ relacionam teoria e prática, fundamentando suas ações na política de assistência e na convivência como segurança;
- ✓ funcionam de forma horizontal e compartilham responsabilidades na equipe como um todo;
- ✓ estimulam e potencializam experiências de participação dos usuários.

Vale retomar o conceito de autonomia que norteia este trabalho:

“capacidade (dos sujeitos) de lidar com sua rede de dependências, de eleger objetivos e crenças, atribuir-lhes valor com discernimento e colocá-los em prática com a participação e apoio de outros. Assim, autonomia é sempre uma dimensão relativa e depende do acesso dos sujeitos à informação, de sua capacidade de utilizar esse conhecimento em exercício crítico de interpretação. Dito de outra forma, autonomia pode ser expressa pela maior capacidade dos sujeitos de

compreenderem e agirem sobre si mesmos e sobre o contexto conforme objetivos democraticamente estabelecidos”. (CAMPOS & CAMPOS, 2006, p.670).

Desse modo, o foco das visitas foi buscar ações realizadas nos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos que:

- ✓ ampliam a relação entre usuários e entre esses e suas famílias e comunidade;
- ✓ colaboram para ampliar o repertório de conhecimentos, ações e intervenções dos usuários em seu meio.

A Concepção de Convivência e Fortalecimento de Vínculos traz, ainda, um mapa de vulnerabilidades relacionadas produzidas coletivamente e que devem ser consideradas nas ações para, assim, serem combatidas. São elas:

- ✓ preconceito / discriminação;
- ✓ abandono;
- ✓ apartação;
- ✓ confinamento;
- ✓ isolamento;
- ✓ violência;
- ✓ conflitos.

Do trabalho realizado nos serviços, os resultados esperados seriam:

- ✓ identificação de relações de parentesco como fonte de afeto e apoio para fortalecimento;
- ✓ fortalecimento de relações com seus amigos, colegas e comunidade;
- ✓ experiências de usufruir igualmente de direitos e compartilhar questões /demandas comuns;
- ✓ relações com profissionais da política de assistência social que possam ser referência de continuidade e amoralidade no enfrentamento de situações de vulnerabilidade;
- ✓ valorização dos territórios como lugares de pertença.

Se a fase de conhecimento dos serviços é composta de recursos variados, nesse conjunto, as visitas ocuparam lugar especial. Ir até os serviços significa conhecer os caminhos que dão realidade a eles, tanto em sentido figurado, quanto em sentido concreto. Sua localização na cidade, em redes e relações do entorno e na história, ganharam vida no deslocamento da equipe, nas conversas nos diversos espaços, nos relatos oferecidos nos lugares em que fatos e episódios se deram. Não havia dúvidas de que seria experiência crucial na elaboração do processo de formação e no amadurecimento dos conteúdos relativos a seu tema. A expectativa é de que os saberes consolidados nas práticas e os inicialmente planejados para a capacitação se encontrem e transformem mutuamente, permitindo um aprendizado que de fato contribua com a realidade.

Para isso, no entanto, é necessário fazer circular, entre a equipe de visitadoras, as ideias e perguntas, as convergências e diversidades. O desafio era registrá-las sem detalhamento excessivo que impossibilitasse seu aproveitamento, mas também não tão sucinto que não desse espaço para o que é mais singular em cada experiência. As práticas realizadas nos serviços foram, assim, o foco privilegiado (mas não exclusivo) das visitas: recursos físicos e humanos, ações e estratégias que favorecem a convivência e fortalecimento de vínculos.

Com base no desenho geral do diagnóstico, reproduzido no quadro 1, foram construídos um roteiro e um instrumento de registro de visitas.

Quadro 1 – Dimensões e instrumentos

Dimensões	Foco	Objetos	Recurso
Recursos físicos e humanos	Estrutura física	Ambiente e ambiência	Questionário e visita técnica
	Composição das equipes	Número e características	Questionário
Relações	Serviço-comunidade	Concepções	Questionário e grupo focal
		Prática	Visita técnica e grupo focal
	Educadores-usuários	Concepções	Questionário e grupo focal
		Prática	Visita técnica e grupo focal

O roteiro consiste em uma conversa com a equipe, sugestão de posicionamento para o momento de chegada aos serviços - atenção, escuta, abertura, equilíbrio entre as diferentes referências presentes. O instrumento de registro teve a mesma inspiração, voltado, entretanto, para a sistematização das informações apreendidas. Estruturado com base nas mesmas dimensões que organizam o todo do diagnóstico, cada uma foi desmembrada em focos de olhar e escuta possíveis.

O resultado deste procedimento está no quadro 2 abaixo:

Quadro 2 – Estrutura do instrumento de registro de visitas

Dimensão	Foco	Parâmetro
Espaço físico	Há espaços para atividades coletivas? É bem iluminado? É bem ventilado? É bem organizado? Parece haver cuidado/manutenção? É gostoso, acolhedor? É colorido? Há circulação e acesso do público aos diferentes espaços? Há presença da produção do público atendido nos espaços? A disposição de móveis e objetos facilita a circulação e o encontro entre as pessoas? Tem acessibilidade? (rampas, elevadores, banheiros para pessoas com deficiência) Há espaços para a convivência entre os usuários, para além das salas onde acontecem as atividades? (salas de estar, quintal, etc.)	Nenhum ¹ Pouco Suficiente Muito
Equipe	A equipe planeja as atividades coletivamente? As atividades contam com um olhar interdisciplinar dos profissionais da equipe? As decisões são compartilhadas e coletivas? Os usuários são de responsabilidade somente do oficineiro/ educador?	Sim Não Não foi possível avaliar

¹ Nenhum = ausência / Pouco = pouca presença / Suficiente = presença significativa / Muito = presença significativa e intencionalidade.

	<p>Todos recebem os usuários?</p> <p>Todos os profissionais se relacionam com os usuários?</p>	
<p>Ações para fortalecer a convivência</p>	<p>Ações favorecem:</p> <p>Circulação da fala e escuta entre os usuários</p> <p>Mobilização dos saberes do público atendido</p> <p>Criatividade</p> <p>Autonomia dos usuários</p> <p>Acolhimento/respeito a manifestações/posturas divergentes</p> <p>Momentos de interação entre usuários</p> <p>Esforço/disposição para estímulo de trocas entre usuários</p> <p>Atividades promovidas pelos próprios usuários</p>	<p>Nenhum</p> <p>Pouco</p> <p>Suficiente</p> <p>Muito</p>
	<p>A equipe tem estratégias para:</p> <p>Conhecer os usuários</p> <p>Fortalecer relações entre os usuários</p> <p>Conhecer relações dos usuários com suas famílias</p> <p>Fortalecer relações dos usuários com seus familiares</p> <p>Conhecer relações dos usuários com sua comunidade</p> <p>Fortalecer relações dos usuários com sua comunidade</p> <p>Conhecer a comunidade</p> <p>Conhecer saberes da comunidade</p>	<p>Sim</p> <p>Não</p> <p>Não foi possível avaliar</p>

Considerando que o estímulo à convivência e fortalecimento de vínculos é potencializado por condições preexistentes ou construídas no cotidiano, cada uma das dimensões foi desdobrada no sentido de apreender essas condições e, em alguns casos, sua intensidade. O instrumento se encerrava, então, com uma questão aberta e voltada para o registro de boas práticas. Seu enunciado convidava à reflexão e síntese:

Considerando que essas visitas e seus registros vão contribuir com a elaboração do processo de formação, registro: o que essa equipe faz que funciona do ponto de vista do estímulo à convivência e fortalecimento de vínculos.

As informações apresentadas a seguir resultam desta maneira, desse processo de ida aos serviços e reflexão sobre eles a partir das dimensões, focos e parâmetros indicativos das possibilidades de estímulo à convivência e fortalecimento de vínculos.

No que diz respeito à metodologia, para consolidação do instrumental, optou-se pela realização de visitas a cinco serviços seguidas de avaliação da pertinência e adequação do roteiro e do instrumento de registro, bem como de ajustes de orientação.

Uma vez definidos os instrumentos, foi também acordado que as visitas seriam sempre feitas em dupla, de maneira a propiciar riqueza de olhares e trocas entre as próprias visitadoras. O registro de cada encontro é produto, portanto, da discussão e ponderação de impressões de duas profissionais.

Outro aspecto a contribuir com essa busca de complexidade foi o rodízio de visitadoras na formação das duplas. A equipe contou com 14 profissionais em campo, trabalho realizado no período de 30 dias, indo de 14 de outubro a 16 de novembro. Findo este período e com resultados preliminares em mãos, a equipe reuniu-se novamente, desta vez para leitura e análise conjunta dos dados.

A tabela 1 a seguir sintetiza o parâmetro utilizado para análise dos registros, relacionando-os com os resultados e indicadores descritos na Concepção de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (BRASIL, 2013).

Tabela 1 – Parâmetros para produção de diagnóstico dos SCFV na cidade de São Paulo

Indicador de fortalecimento de vínculos	Parâmetro para categorização
Algumas relações de parentesco são fonte de afeto e apoio ordinário	Equipes mapeiam relações Equipes identificam aspectos a serem fortalecidos/evitados
Algumas relações com amigos são fonte de afeto, valorização e prazer de viver juntos	Equipes reconhecem e valorizam relações de amizade como oportunidade de redução de vulnerabilidade
Algumas relações orgânicas são fonte de parceria e realizações produtivas	O estabelecimento de relações orgânicas é priorizado em atividades produtivas; há oportunidades para/busca por esse tipo de experiência
Algumas relações de cidadania são fonte de aprendizado, de diálogo e conquistas	Há oportunidades para/ busca de criação de identidade entre experiências e demandas do público atendido
As relações com os profissionais da política de assistência social são fonte de referência de continuidade e amoralidade no enfrentamento das	Clareza ou mobilização, pelas equipes, na definição e atuação dos profissionais em termos de garantia de segurança e proteção

situações de vulnerabilidade	
Os territórios tecidos por essas relações serem valorizados como lugares de pertença	Equipes identificam potencialidades da relação dos indivíduos com o território e trabalham para fortalecê-la

A síntese dos registros das visitas será, então, apresentada utilizando esses parâmetros como organizadores do pensamento e modo de explicitação dos resultados encontrados.

2. SCFV EM SÃO PAULO: um olhar a partir da Concepção de Convivência e Fortalecimento de Vínculos

Como parte da consultoria para *Capacitação da Equipe Técnica dos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS e equipe das organizações conveniadas da cidade de São Paulo, na temática de Segurança de Convívio*, nos meses de outubro e novembro de 2015 foram realizadas visitas a 70 Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - SCFV², correspondente a cerca de 10% do total de serviços conveniados, distribuídos pelas 4 macro regiões da cidade de São Paulo (Norte, Sul, Leste, Centro/Oeste), conforme a Tabela 2³, abaixo:

Tabela 2 - SCFV visitados em São Paulo

	Norte	Sul	Leste	Centro/Oeste	Total de serviços visitados	Total de serviços existentes no município	Total de serviços visitados em relação ao total de serviços existentes
CCA	5	9	11	7	32	490	6,5%
CJ	3	8	7	0	18	77	23,4%
Cedesp	1	1	2	1	5	50	10%
Circo-escola	0	0	1	0	1	5	20%
NCI	3	4	4	3	14	97	14,4%
Total de serviços					70	719	9,7%

² Num dos serviços, no entanto, não foi possível realizar a visita. Dessa forma consideraremos como total, 69 visitas.

³ Total dos SCFV Conveniados nas modalidades. Fonte SMADS, set/2015.

A seguir apresentamos a sistematização dos registros, relacionando-os com indicadores e parâmetros descritos na Concepção de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (BRASIL, 2013).

2.1. Indicador: algumas relações de parentesco são fonte de afeto e apoio ordinário.

Segundo a Concepção de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (Brasil, 2013), relações de parentesco que apresentam laços positivos e presença afetiva e ordinária podem proteger e apoiar os indivíduos. Para tanto, precisam ser identificadas e valorizadas. Durante o processo de visitas, um dos objetivos era mapear estratégias das equipes para conhecer as relações dos usuários com seus familiares e, quando for o caso, fortalecê-las.

Tabela 3 – Parâmetros para produção de diagnóstico dos SCFV na cidade de São Paulo

Indicador de fortalecimento de vínculos	Parâmetro para categorização
Algumas relações de parentesco são fonte de afeto e apoio ordinário	Equipes mapeiam relações Equipes identificam aspectos a serem fortalecidos/evitados

Os gráficos 1 e 2 abaixo mostram que uma das ações dos serviços é conhecer as relações dos usuários com suas famílias e fortalecê-las, sobretudo nos CCAs.

Gráfico 1 - A equipe tem estratégias para conhecer a relação dos usuários com suas famílias?

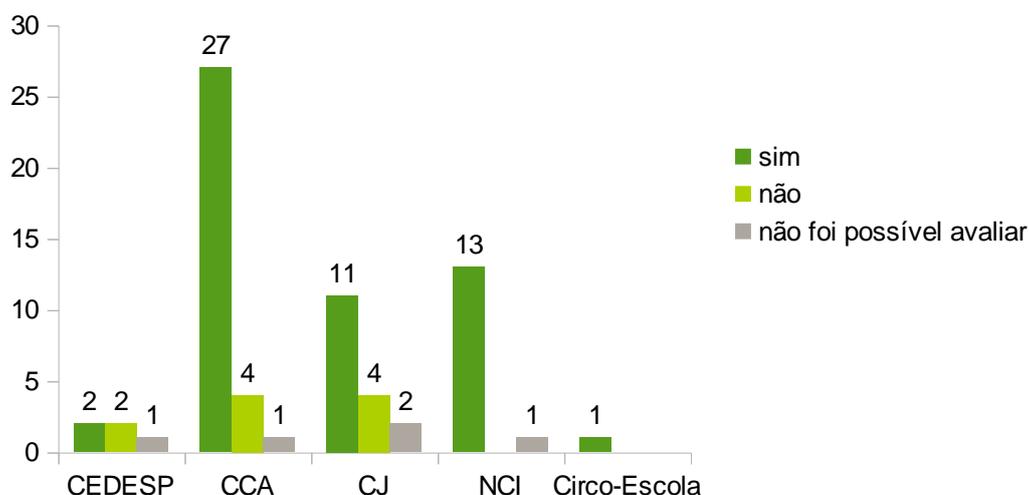
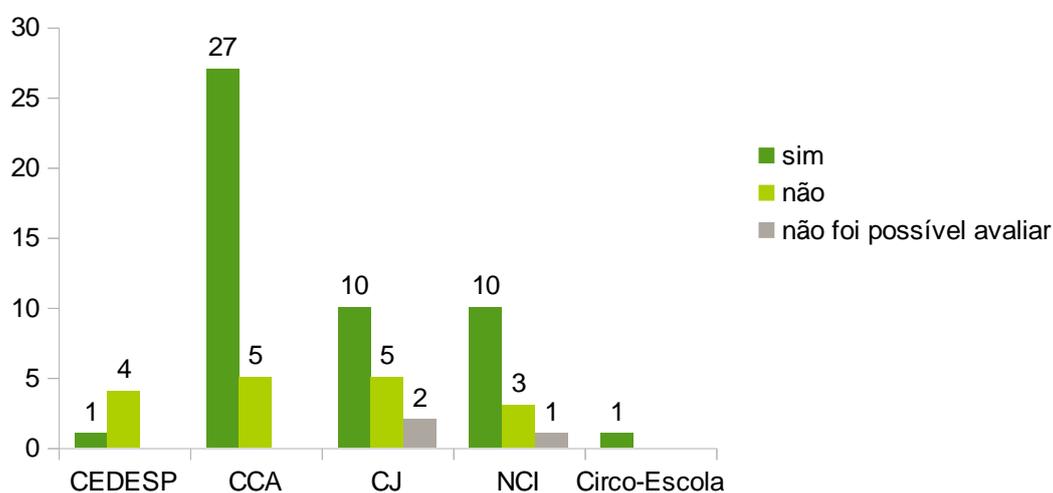


Gráfico 2 - A equipe tem estratégias para fortalecer relações dos usuários com suas famílias?



As estratégias utilizadas são diversas conforme relatos coletados:

Promovem diferentes atividades para acolher a família: grupos de conversa, oficinas, atendimentos. Realizam também atividades com crianças e suas famílias: fazem um jantar anual, servido pelos profissionais, para receber a todos, fazem passeios no parque onde a família é convidada a ajudar no churrasco, fazer brincadeiras.

Reunião de pais e filhos onde são propostas atividades para serem realizadas em conjuntos por eles (desenhos, dinâmicas etc.) para fortalecimento de vínculos. Segundo a profissional da instituição, é um encontro impactante, ocasião em que pais e filhos se descobrem.

A organização promove a reunião de pais às 19h, para possibilitar que estes possam comparecer após o trabalho. Além disso, a organização problematiza com os pais as questões que aparecem na instituição, de modo a implicar a todos em uma resposta coletiva e inclusiva. Ex: menino que dá trabalho: “como podemos resolver isso ao invés de expulsá-lo?”. Há, ainda, discussão em pequenos grupos de “casos”, para pensar encaminhamentos de questões delicadas. Como forma de ampliar a convivência, há um encontro aos domingos para cozinharem juntos e conversarem.

2.2. Indicador: algumas relações com amigos são fonte de afeto, valorização e prazer de viver juntos.

Pessoas podem se aproximar por contingências da vida e, por conta de interesses comuns, cotidiano partilhado ou afinidades, constituir relações de amizade. Reconhecer e valorizar estas relações pode ser uma oportunidade de ampliar proteção. É importante, portanto, que os serviços invistam em estratégias para reconhecer e valorizar relações de amizade na redução de vulnerabilidades.

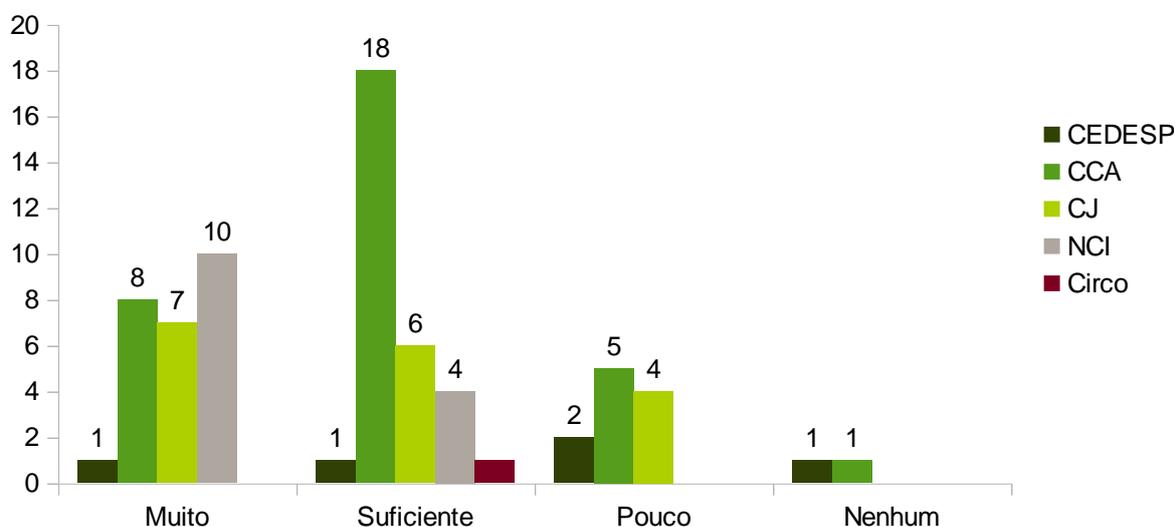
Tabela 4 – Parâmetros para produção de diagnóstico dos SCFV na cidade de São Paulo

II

Indicador de fortalecimento de vínculos	Parâmetro para categorização
Algumas relações com amigos são fonte de afeto, valorização e prazer de viver juntos	Equipes reconhecem e valorizam relações de amizade como oportunidade de redução de vulnerabilidade

Durante as visitas, buscamos saber se as equipes têm estratégias para conhecer os usuários e fortalecer as relações entre eles, investindo em momentos de troca e interação. Além disso, observamos relação entre usuários. Embora as atividades sejam realizadas em grupo na maior parte dos serviços, a troca entre usuários não é algo estimulado intencionalmente, como podemos ver no gráfico 3, em que a maior parte das respostas se concentra no “suficiente”.

Gráfico 3 - Atividades / ações nesse serviço favorecem esforço / disposição para estímulo de trocas entre usuários?



Algumas estratégias utilizadas pelos serviços:

A entrada na instituição se dá por um quintal onde foram dispostas mesas e cadeiras. A disposição dos alimentos ao longo de toda a manhã faz com que as pessoas, ao chegarem para alguma atividade nas salas, possam passar por essa área, conversar, comer ou "tomar um cafezinho" e conversar, o que favorece a interação e o encontro.

Em um dos NCIs visitados, o almoço, apesar de não ser servido diariamente, é oferecido em um dos dias que não tem atividade depois do café. Isto faz com que boa parte das usuárias fique no local realizando atividades livremente: conversando, fazendo artesanato, pintando, trocando experiências.

Esforço para integrar duas turmas que não se relacionavam bem: equipe formou um time de futebol único para o torneio entre CJs e saíram vitoriosos. A gerência do serviço percebera, antes, o quanto o futebol era importante para todos, optando por trabalhar a partir desse tema.

2.3. Indicador: Algumas relações orgânicas são fonte de parceria e realizações produtivas

Ao compartilhar uma rotina e colaborarem para realização de produções coletivas, podemos criar laços entre pessoas ou grupos, laços estes que podem proteger por afirmar com quem é possível contar diante de desafios. Os SCFV oferecem uma oportunidade para que se constitua esse tipo de relação, já que as pessoas se encontram para participar de oficinas ou realizarem trabalhos conjuntamente.

Sendo assim, buscamos mapear de que modo as equipes investem para promover esse tipo de experiência.

Tabela 5 – Parâmetros para produção de diagnóstico dos SCFV na cidade de São Paulo

III

Indicador de fortalecimento de vínculos	Parâmetro para categorização
Algumas relações orgânicas são fonte de parceria e realizações produtivas	O estabelecimento de relações orgânicas é priorizado em atividades produtivas; há oportunidades para/busca por esse tipo de experiência

2.3.1. Organização dos espaços como promotor de convivência

O espaço físico pode colaborar para a convivência e fortalecimento de vínculos na medida em que favorece encontros e atividades coletivas em um ambiente acolhedor, aberto e colaborativo.

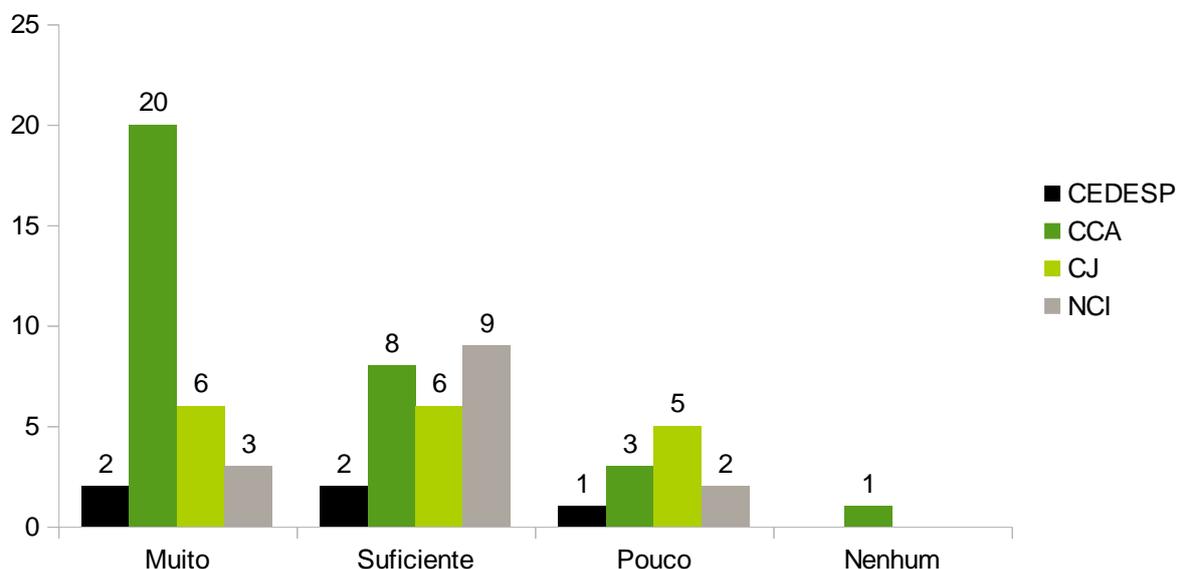
Vale notar ainda que o próprio cuidado com o espaço e sua organização, colaboram para a criação de bem estar entre os que o frequentam, além da vontade de ali estar e permanecer.

Entre os serviços visitados é grande a diversidade de espaços, indo desde aqueles mais simples até os que oferecem uma infraestrutura com maior número de salas e espaços de convivência. No entanto, a qualidade das relações que aí se desdobram certamente não está ligada somente ao tamanho ou à infraestrutura, mas a proposição das equipes em fazerem do espaço um lugar para se encontrar e conviver.

Segundo as visitadoras os serviços, em sua maioria, oferecem boa iluminação, ventilação e organização. Há cuidado e manutenção nas dependências do espaço, criando um ambiente agradável e propício para os encontros que promovem. Vale apontar que essas características são notadas igualmente entre os diferentes tipos de serviços visitados (Cedesps, CCAs, CJs, NCIs, Circo-Escola), não havendo diferença significativa entre eles nesses aspectos.

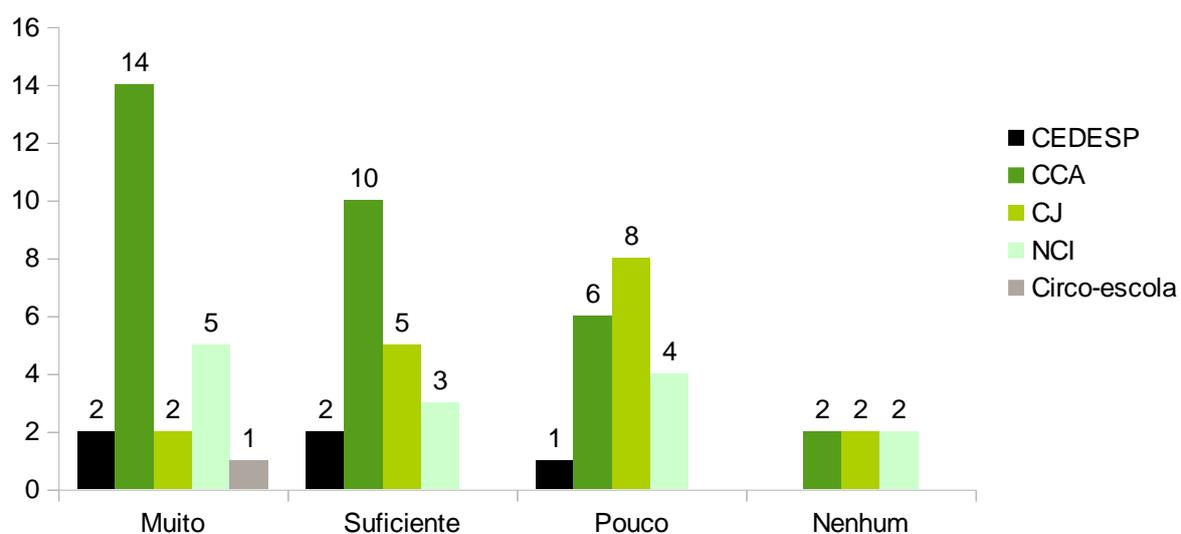
Uma leitura geral das observações feitas nas visitas mostra serviços com número suficiente de espaços para atividades coletivas, com destaque para os CCAs, conforme gráfico 4 abaixo.

Gráfico 4 - Há espaços para atividades coletivas?



Já no que diz respeito a espaços para convivência entre usuários, para além das salas de atividades nota-se uma exigüidade maior.

Gráfico 5 - Há espaços para convivência entre usuários, para além das salas onde são realizadas as atividades?



Nesse caso, destacam-se os CJs, em que mais da metade deles apresenta pouco ou nenhum espaço de convivência para além das salas. Esse dado merece atenção, dada a importância de espaços alternativos para a promoção de encontros e convivência espontânea, não voltada necessariamente para algum tipo de atividade. No caso dos jovens, isso é especialmente marcante, posto as resistências sabidas desse público em relação às regularidades e disciplina que muitas atividades exigem.

Em algumas instituições, têm sido criadas estratégias para que a convivência ocorra em diferentes espaços e momentos:

A entrada na instituição se dá por um quintal onde foram dispostas mesas e cadeiras. A disposição dos alimentos ao longo de toda a manhã faz com que as pessoas, ao chegarem para alguma atividade nas salas, possam passar por essa área, conversar, comer ou "tomar um cafezinho" e conversar, o que favorece a interação e o encontro.

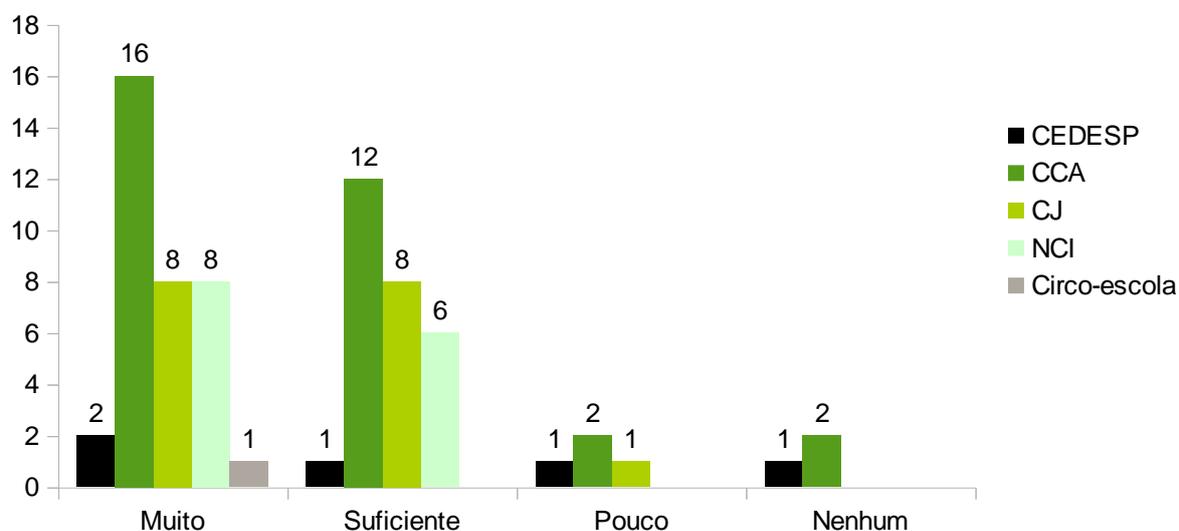
Logo no salão de entrada do serviço existe uma mesa de pebolim que todos os frequentadores podem usar. Trata-se de uma casa que abriga diferentes serviços (CJ, Espaço Beleza, NCI, atendimento jurídico e de moradia). A coordenadora ressalta a importância do pebolim ali: "isso aqui é um 'chama-adolescente'. Eles adoram ficar mais tempo aqui jogando". Embora às vezes gere conflitos, ela destaca o jogo como um momento de bastante interação entre os diferentes públicos que frequentam o local.

Alguns aspectos relativos ao espaço físico merecem ser destacados, pela importância que podem ter para promover colaboração entre usuários na realização de atividades, ou mesmo no reconhecimento e valorização de seus produtos, dois aspectos importantes quando se trata das relações orgânicas previstas nos SCFV.

O primeiro deles diz respeito à circulação e acesso do público aos diferentes espaços do equipamento: um ambiente em que não há interdições do público aos seus diferentes espaços promove encontros e demonstra a possibilidade de relações horizontais, proximidade entre usuários e funcionários, liberdade de ir e vir. Tudo isso colabora para um ambiente agradável, partilhado e colaborativo.

As visitas realizadas mostraram que esse aspecto está presente no conjunto dos serviços visitados, como se observa no gráfico 6:

Gráfico 6 - Há circulação e acesso do público aos diferentes espaços?

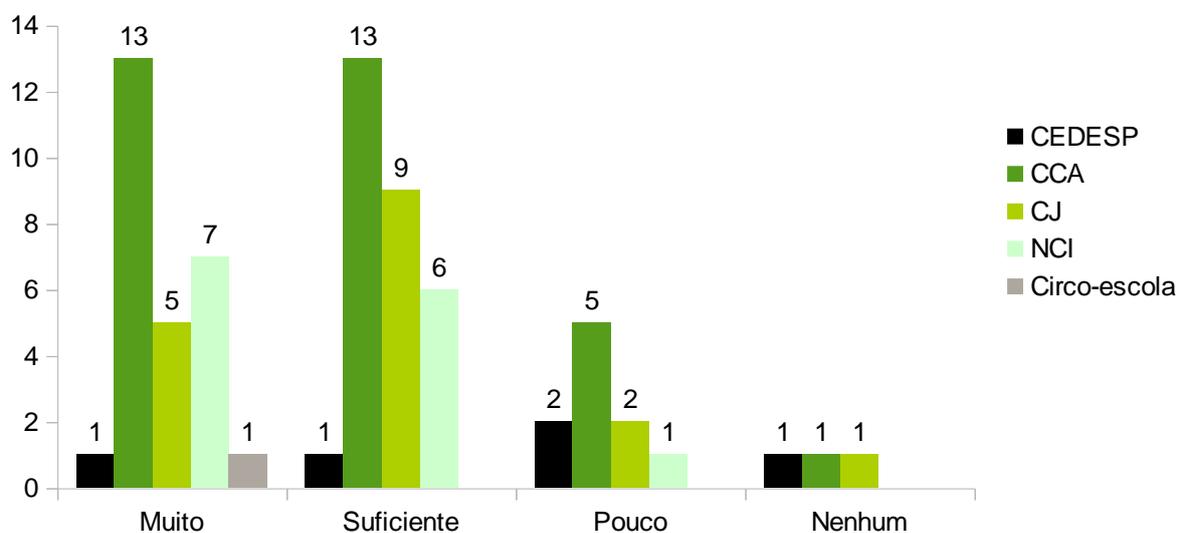


A disposição de móveis e objetos no espaço também pode ser elemento facilitador ou criador de dificuldades, seja para a circulação seja para a promoção de atividades colaborativas.

A forma como móveis e objetos estão dispostos podem constranger trocas e colaboração, ou reproduzir relações de hierarquia na troca de conhecimentos (por exemplo: mesas e carteiras voltadas em direção ao quadro negro; crianças trabalhando em carteiras separadas, individualmente etc.).

Nos serviços visitados nota-se preocupação com esse aspecto, e muitas vezes a mobilidade de carteiras, mesas de trabalho etc. é usada para facilitar encontros e permitir maior conforto em ambientes exíguos. De forma geral os diferentes tipos de serviços apresentam boas condições referentes a esse aspecto, como se vê no gráfico 7:

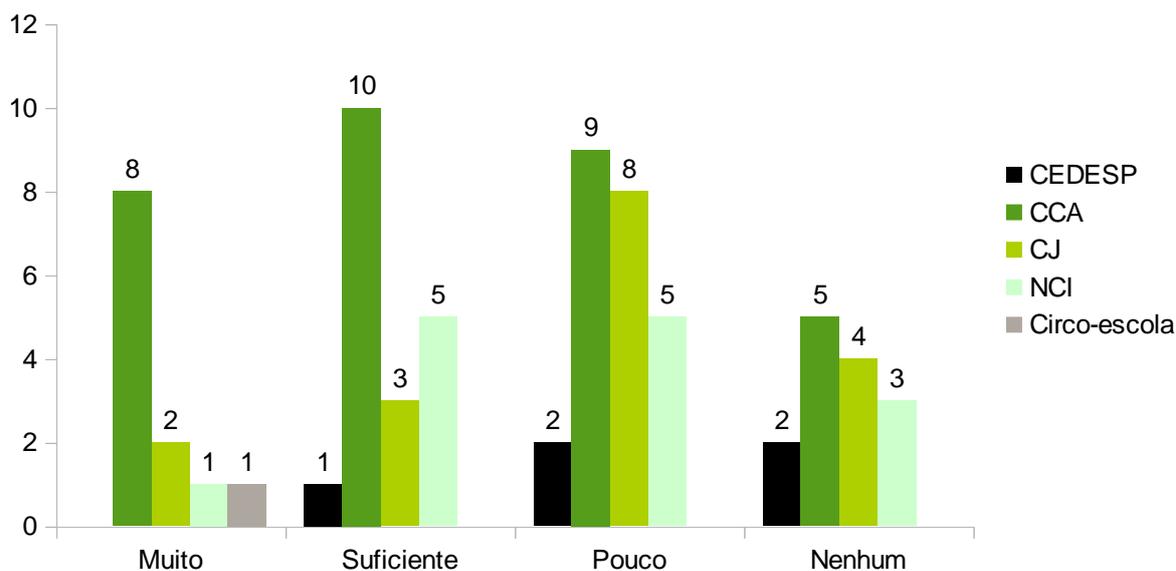
Gráfico 7 - A disposição dos móveis e objetos facilita a circulação e o encontro entre as pessoas?



Outro aspecto importante a ser observado diz respeito à presença da produção do público atendido nos espaços. Entende-se que esse fator demonstra reconhecimento e valorização daquilo que foi produzido pelos usuários, permitindo perceber e partilhar realizações. Nota-se que esse é um aspecto que ainda precisa ser melhor desenvolvido nos serviços visitados.

Especialmente no CEDESP notou-se a ausência/insuficiência da produção do público nas diferentes dependências do equipamento:

Gráfico 8 - Há presença da produção do público atendido nos espaços?

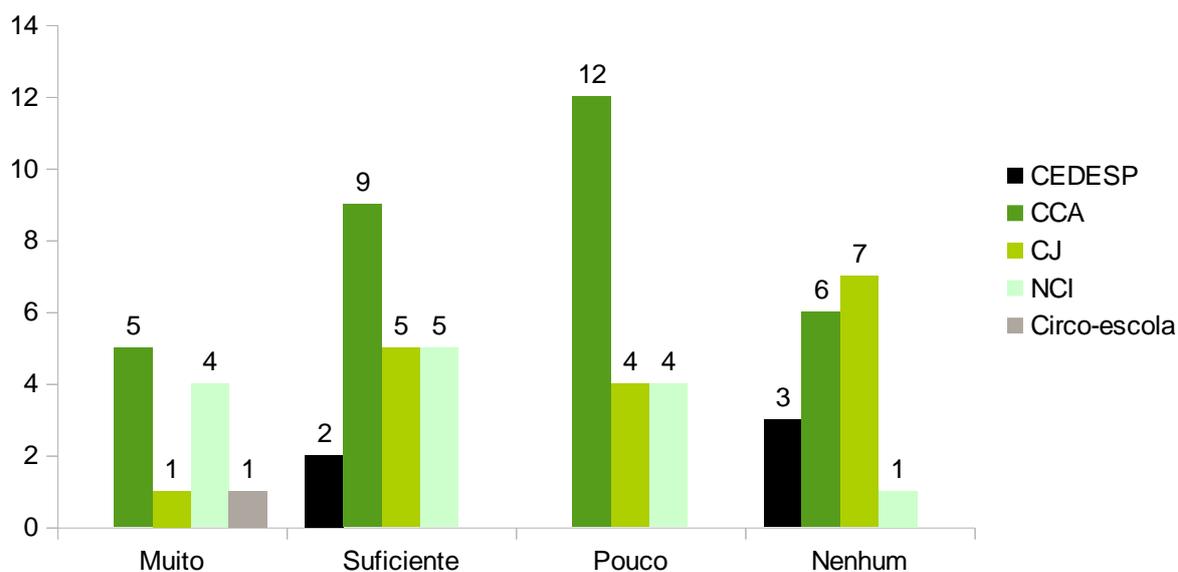


Em algumas visitas, pudemos perceber a importância da presença de produções nos espaços:

O espaço do CCA é todo decorado com desenhos feitos de adesivos. Antes, era mais colorido, mas muito infantilizado. Os jovens reivindicaram a mudança, consultaram as crianças e conseguiram mudar. Os desenhos são feitos por um dos adolescentes, junto com a coordenadora técnica. É uma decoração muito bonita que está por toda a parte: salas, corredores, sinalização dos banheiros, cantinho da música, etc. Além disso, logo na entrada há um painel com fotos de cada uma das crianças e dos profissionais. Muito bonito e torna todos muito presentes.

Por fim, no que diz respeito ao espaço físico, é importante atentar para os aspectos relacionados à acessibilidade, sendo este um elemento de inclusão fundamental para pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida. Nesse quesito, observa-se que os espaços que acolhem CEDESPs, CCAs e CJs ainda deixam bastante a desejar, sendo frequente a ausência ou insuficiência de estruturas como rampas, banheiros adaptados etc.

Gráfico 9 - Tem acessibilidade?



Destaca-se o esforço de algumas organizações em lidar com suas próprias limitações conforme relato:

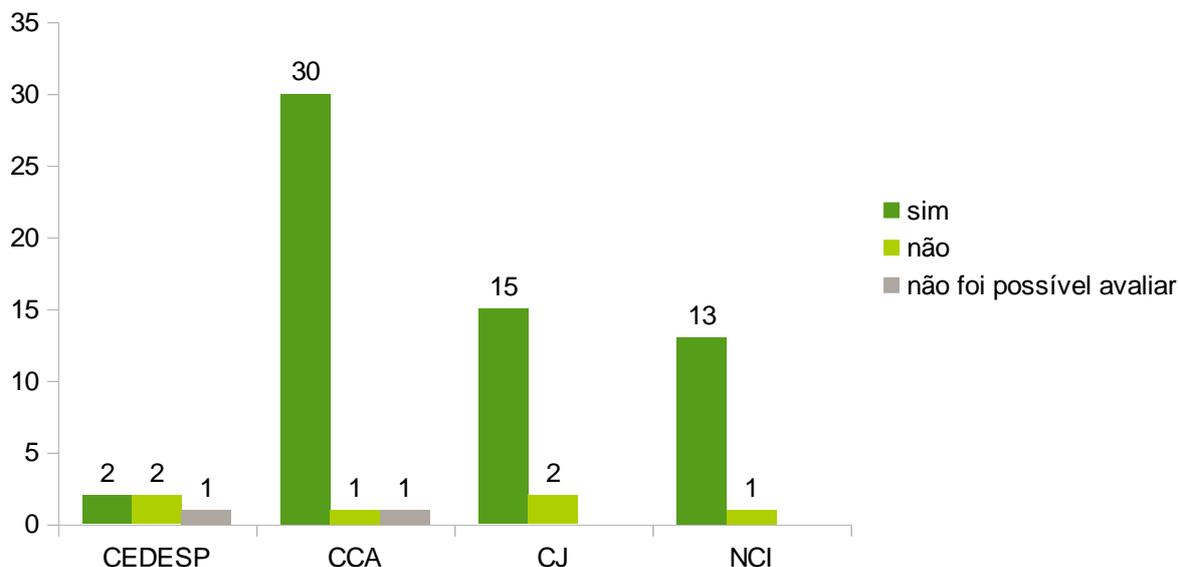
Uma organização sem estrutura de acessibilidade foi procurada por jovem cadeirante. Sabendo das dificuldades que teria para bem acolher o jovem, a organização fez consulta aos demais usuários sobre a possibilidade de recebê-lo ou não e a procura de alternativas conjuntas para lidar com a situação. O jovem foi acolhido pela organização e os demais usuários se organizam para facilitar sua inserção e bem-estar: ajudam na sua locomoção, chegam mais cedo ao serviço para acompanharem-no para o almoço.

2.3.2. O olhar para o usuário como estratégia para promoção de convivência e fortalecimento de vínculos

Ainda no âmbito do indicador algumas relações orgânicas são fonte de parceria e realizações produtivas, dois aspectos devem ser considerados: 1. o esforço dos serviços para conhecer os usuários, seu contexto e a realidade em que vivem; 2. o uso de estratégias para promover a circulação da fala e escuta entre usuários.

A presença de estratégias para conhecer os usuários é muito frequente nos serviços de convívio e fortalecimento de vínculos, como se observa no gráfico 10.

Gráfico 10 - A equipe tem estratégias para conhecer os usuários?



As equipes se utilizam de diferentes estratégias para conhecer seu público:

Preocupação em criar novos métodos de trabalho, entendendo que os tempos mudam rapidamente e que as demandas vindas, sobretudo do público pré-adolescente, mudam igualmente. Segundo a profissional, se a organização não responde a isso, corre o risco de perder o jovem.

Percebe-se em serviços que atendem adolescentes, uma consideração a realidade em que vivem e faixa etária, com outros interesses, uma tentativa de flexibilização com relação à presença nas atividades.

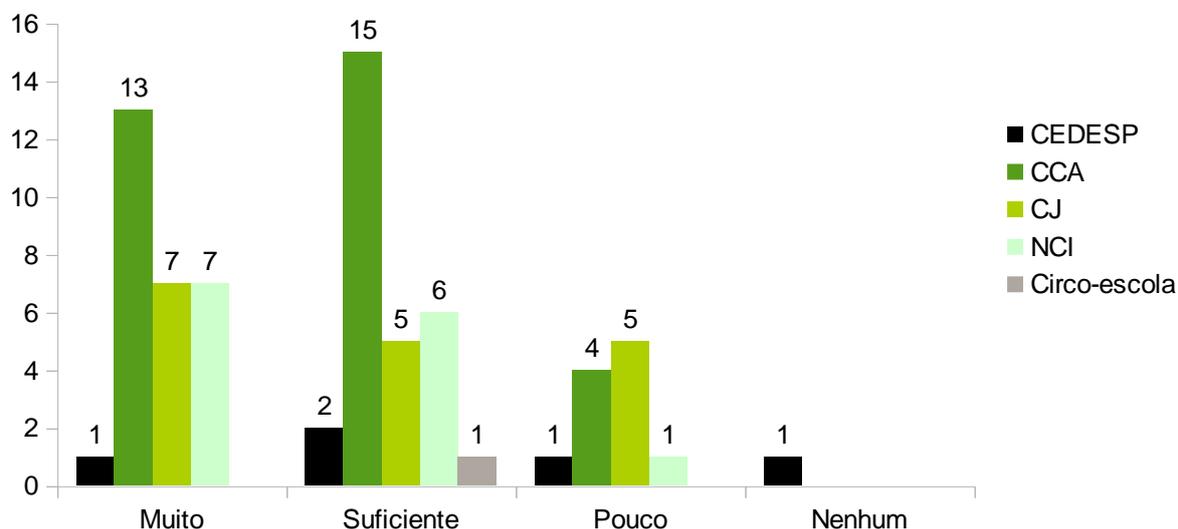
Destaca-se no relato da experiência desse CJ, o esforço por permitir que os adolescentes participem das atividades oferecidas pelo serviço (Oficinas, cursos, rodas de conversas, atividades culturais). Para isto, às vezes, deve negociar e fazer novos acordos quanto à frequência no CJ. Esta flexibilidade permite compor com a rotina familiar e, por vezes, laboral de alguns adolescentes.

O esforço dos serviços em conhecer seus usuários é fundamental para poder criar e pensar estratégias que permitam expressar suas potencialidades assim como lidar com suas dificuldades, preferencialmente em um ambiente colaborativo, de soma e troca entre usuários.

Além disso, entende-se que um serviço que favorece a circulação da fala e escuta entre seu público atua para a promoção de um ambiente propício para trocas,

ajuda recíproca e colaboração diante dos desafios presentes, atuando, dessa forma, para a criação de relações orgânicas entre os envolvidos.

Gráfico 11 - As atividades/ações favorecem a circulação da fala e escuta entre usuários?



Algumas práticas registradas nas visitas aos CCAs demonstram a circulação de fala e escuta entre usuários:

A coordenadora realizou uma dinâmica que simulava o facebook. Distribuiu papel e perguntou: 'o que você está pensando?' Cada um deveria escrever e "postar" em uma caixinha. Em seguida, cada um pegava um papel e lia. Fizeram um sistema de "curtir" e "compartilhar". A frase de maior reputação foi postada na página do facebook do CCA;

O grêmio, eleito pelos usuários, participa de atividades externas (reuniões no território, fórum da criança e do adolescente, conferências, etc) e sempre compartilha na roda de conversa das segundas-feiras de manhã as novidades com todos.

O grêmio participa da parada pedagógica mensal realizada pela equipe para programar as atividades. No início eram tímidos, mas agora participam ativamente”.

2.4. Indicador: Algumas relações de cidadania são fonte de aprendizado, de diálogo e conquistas

Desenvolver-se e reconhecer-se como cidadão requer, em alguma medida, postura curiosa com relação ao mundo ao redor, um posicionamento crítico caracterizado por perguntas e atitudes que desvelam novas possibilidades de ser e de

fazer para si próprio e, potencialmente, para os outros. Compartilhar dificuldades e sonhos e lutar coletivamente pode trazer a experiência de pertencimento às pessoas. Trata-se de uma oportunidade de aprendizado, exercício de diálogo, manejo de conflitos e sentimento de proteção. É importante que as equipes tenham estratégias para identificar questões comuns e promover esse tipo de experiência entre os usuários dos serviços

Tabela 6 – Parâmetros para produção de diagnóstico dos SCFV na cidade de São Paulo

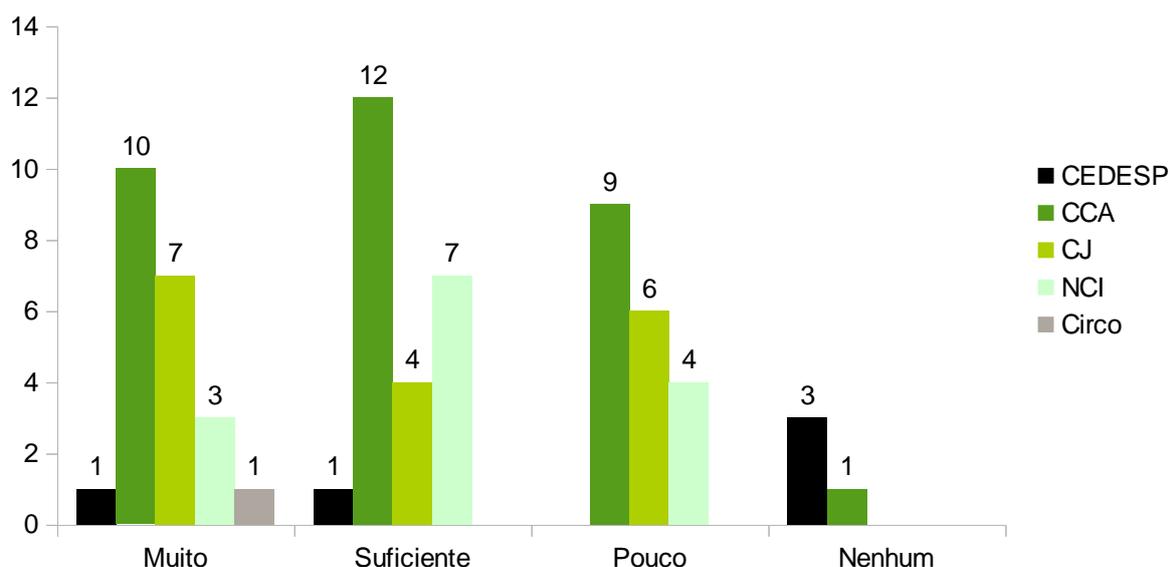
IV

Indicador de fortalecimento de vínculos	Parâmetro para categorização
Algumas relações de cidadania são fonte de aprendizado, de diálogo e conquistas	Há oportunidades para/ busca de criação de identidade entre experiências e demandas do público atendido

As visitas aos serviços mostraram que o estímulo a ações criativas e a busca por soluções coletivas ainda são assuntos a serem explorados.

Embora a percepção de que as ações e relatos indiquem muito ou suficiente estímulo à criatividade na maior parte dos serviços, é significativa a parcela de serviços em que esse aspecto foi caracterizado como pouco ou ausente.

Gráfico 12 : Atividades / ações nesse serviço favorecem a criatividade?



Além de exercitar a criatividade como postura experimentação, é interessante pensá-la também como abertura e colaboração com o outro. Reconhecer saberes alheios e saber lidar com o divergente ou o diferente também são aprendizados que contribuem para a produção de um ambiente de relações estimulantes e protetivas.

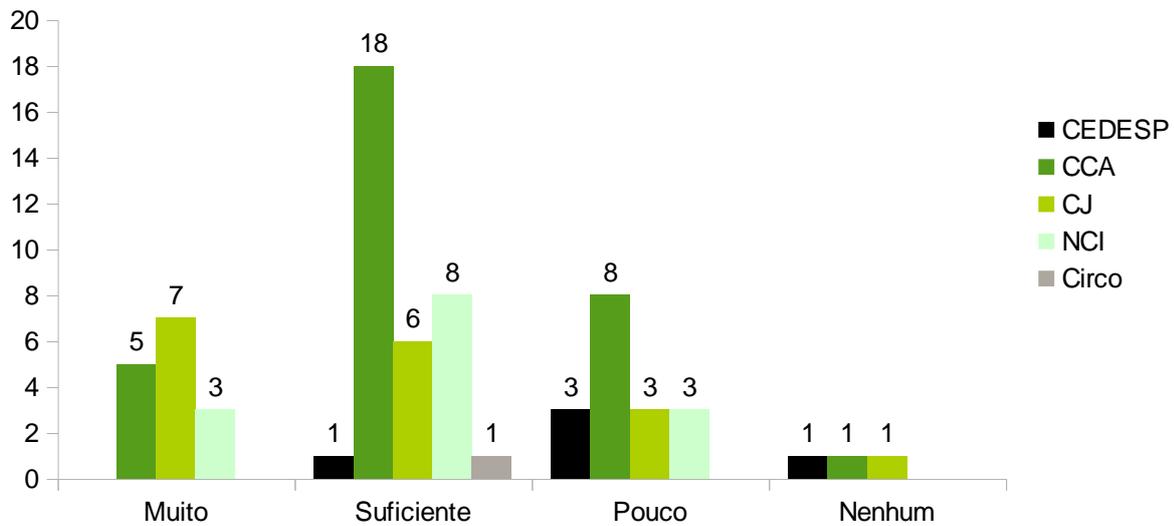
No que se refere ao favorecimento de acolhimento e respeito a posturas ou manifestações divergentes, observou-se disposição para tal, especialmente na relação entre profissionais e usuários e com menos robustez na relação entre usuários, familiares e comunidade.

A prática mais recorrente para acolhimento de diferenças e divergências foi a roda de conversa. Os relatos sobre seu uso foram bastante diversos, voltados desde para temas cotidianos de interesse dos usuários (demandas, avaliações, decisões, solução de conflitos) até para debate de temas socialmente relevantes em dado momento (a crise hídrica, as eleições, o tema do mês):

Rodas de conversa semanais entre educadores e crianças/adolescentes associadas a assembleias mensais entre educadores, crianças e outros profissionais conforme necessidade. Nelas são discutidos assuntos de interesse comum.

Por outro lado, com exceção dos CEDESPs, marcados por pouca presença de ações de acolhimento a divergências, o estímulo a essa postura tende a ser proporcionalmente maior entre NCIs, depois em CJs e finalmente em CCAs, como mostra o gráfico 13:

Gráfico 13 - Atividades / ações nesse serviço favorecem o acolhimento / respeito a manifestações / posturas divergentes?

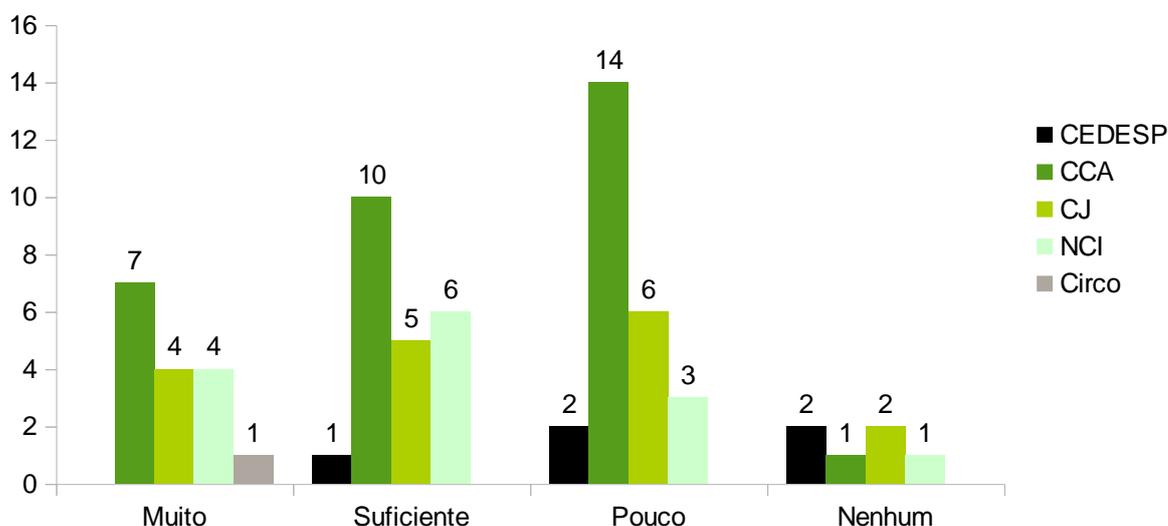


Esse resultado levanta a questão a respeito das condições para que essas divergências apareçam e sejam reconhecidas e merecedoras de atenção como tais. É importante refletir sobre os aspectos produtivos envolvidos em discussões e disputas, tanto quanto reconhecer em todos os públicos (não só nos mais velhos), a potencial pluralidade de pontos de vista baseadas em experiências individuais, familiares, coletivas e sociais diversas.

Disso também decorre a importância de reconhecer os saberes do público atendido nos serviços. Essa ação acontece, sobretudo nos NCIs. No Circo-Escola visitado, os conhecimentos e habilidades específicos relacionados ao universo circense não excluem conhecimentos, experiências e referências levadas pelas crianças e jovens que o frequentam. No caso dos CEDESPs, predomina a pouca ou nenhuma mobilização. A particularidade dos NCIs nesta tendência de maior favorecimento mostra potencialidade positiva no reconhecimento dos idosos como pessoas com histórias e saberes que merecem ser valorizados.

O gráfico 14 abaixo sugere a pertinência do tema:

Gráfico 14 - Atividades / ações nesse serviço favorecem mobilização dos saberes do público atendido?



Pode-se perceber que os serviços favorecem pouco a mobilização de saberes dos usuários, destacando as seguintes experiências:

Incentivo ao protagonismo dos jovens, na descoberta dos talentos a serem apresentados no show, na organização do evento, assim como na decisão com relação às atividades cotidianas. Eles também frequentam reuniões e fóruns locais para debate e as Conferências Municipais.

Consulta prévia ao planejamento para que as atividades sejam decididas coletivamente com os jovens.

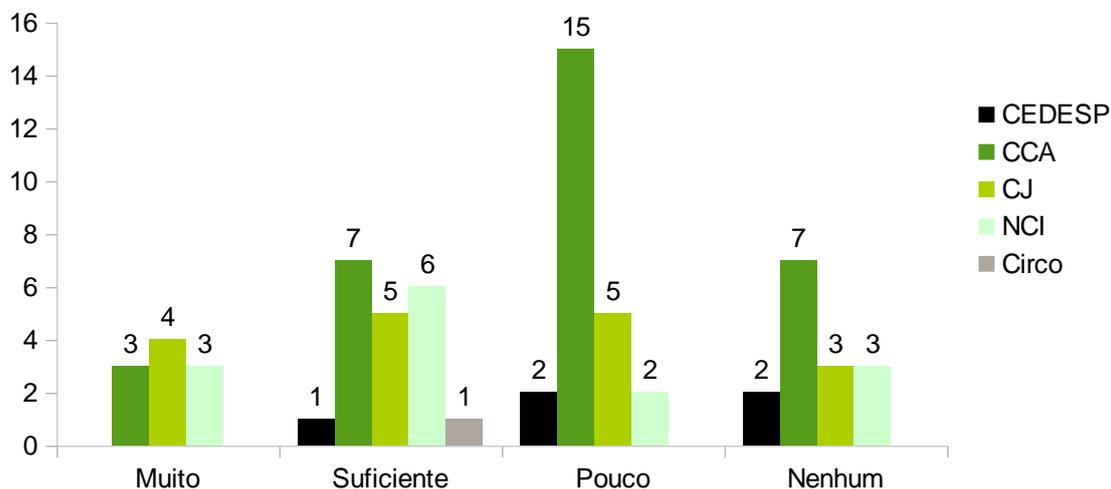
Valorização da história dos usuários, com valorização de experiências geracionais, desmistificando o envelhecimento, que não é tratado como um tabu mas como riqueza de experiências (através das conversas individuais, dos grupos terapêuticos, dentre outras atividades).

Discussão do papel do idoso com orientação para a superação do papel de "avó que cuida do neto", "mãe que se submete ao filho/nora"etc., trabalhando a ideia de que o idoso pode ser autônomo, ter vida própria, dedicar-se as coisas de que gosta.

Uma boa maneira de identificar, no cotidiano das ações, se tais potencialidades fazem parte do repertório da serviço é pensar sobre o quão próxima ou distante aparece a possibilidade de que os próprios usuários conduzam, elaborem, organizem, proponham, atividades. Para que isso aconteça, é preciso que a equipe de profissionais tenha reconhecido esses saberes e competências.

O gráfico 15 demonstra que entre os CCAs, predominou a avaliação de que há pouca ou nenhuma atividade promovida pelas crianças e adolescentes. Nos CJs e NCI, por outro lado, o equilíbrio pende para o positivo, com maior parte das impressões ficando entre “muito” e “suficiente”. Mesmo no Circo-Escola, em que divergências e saberes dos usuários são muito acolhidos e mobilizados, essa prática foi percebida apenas como “suficiente” pelas visitadoras. O CEDESP também a esse respeito foi percebido pelas visitadoras como espaço pouco propenso ao protagonismo de seus jovens e adultos.

Gráfico 15 - As ações nesse serviço favorecem atividades promovidas pelos usuários?



Exemplos de atividades promovidas pelos usuários:

Nesse serviço, a primeira abordagem é feita rapidamente por um profissional, que mapeia com o jovem sua expectativa e são colhidos dados básicos (nome, endereço). Em seguida a acolhida passa a ser feita por outro jovem (há jovens de referência na instituição) que tem a função de se aproximar, contar sobre o serviço, apresentar o espaço e acompanhar esse jovem nos próximos dias. O adolescente recém-chegado pode frequentar o serviço por uma semana e experimentar as atividades, se relacionar com o grupo. Passada essa semana, segue-se com os procedimentos de matrícula, documentação, visita domiciliar.

Um dos NCI visitado promove a formação de Comissões Organizadoras das atividades a serem realizadas. Por exemplo: festas juninas, dia do idoso, festas de final de ano e outras comemorações. Se organizam entre os mais frequentes e mais ativos, tomam decisões e realizam ações para alcançarem os objetivos que se propõem. Nestas comissões os participantes compartilham os saberes que possuem a partir da própria experiência pessoal e profissional.

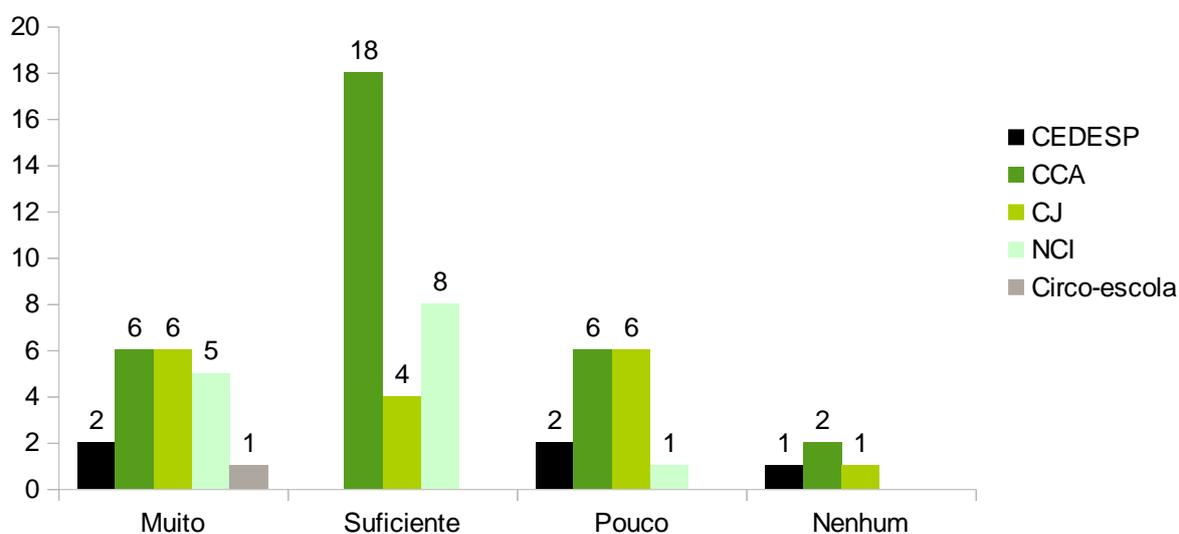
Atividade de culinária: todos são convidados a levarem uma receita, de acordo com alguma temática escolhida. Fazem uma leitura de todas as receitas e escolhem uma para prepararem, sem saberem quem é o dono da receita. O dono da receita é quem organiza toda a atividade: faz a lista de compras, divide as tarefas na cozinha, coordena tudo. Essa atividade foi criada a partir de sugestão dos participantes, que assistiam a programas de culinária na televisão.

Todos esses elementos – criatividade, percepção e utilização dos próprios saberes e os dos outros – reúnem-se no objetivo de promoção da autonomia dos usuários. A oportunidade de perceber-se capaz de opinar, decidir, propor, acatar, negociar e tantas outras posturas e atitudes afins ao universo da prática de cidadania é fonte de aprendizado coletivo e potencializadora do estabelecimento de laços.

O gráfico 16 sugere que o desafio permanece presente nos SCFV.

No caso dos CEDESPs, o tema da autonomia aparece no registro da independência propiciada pela aquisição de certificado e identidade profissionais. Em 75% dos CCAs, as atividades favorecem muito ou suficientemente a autonomia dos usuários, sendo o “suficiente” mais frequente. Nos CJs, a percepção desta característica oscilou entre as três categorias (muito, suficiente e pouco) de maneira uniforme, enquanto nos NCIs, o “suficiente” predominou. A opção recorrente por uma categoria que denota intensidade mediana é o que sugere a relevância de atentar para o tema da autonomia e para as formas de contemplá-lo nos trabalhos realizados.

Gráfico 16 - As atividades / ações nesse serviço favorecem a autonomia dos usuários?



Vale destacar algumas ações:

Em um dos serviços visitados, há uma "comissão gestora". Trata-se de grupo formado por aproximadamente 10 usuários que participam do planejamento e decisões sobre as atividades.

Em um dos CJ visitados, a organização tem um conselho de adolescentes. O atuação desse conselho promove: expansão de relações (relações dos jovens com a direção; dos jovens com parceiros da organização; dos jovens com seus pares); fortalecimento de vínculos dos jovens com seus pares, através da consulta, mobilização e tomada de decisão coletiva em relação aos diferentes assuntos de interesse comum.

A escolha de um projeto é feita em primeira instância pelos funcionários e equipes da organização. Escolhe-se 3 de 6 propostas iniciais, elaboradas pelas unidades da organização. Os 3 projetos finalistas vão para votação das crianças e adolescentes. O trabalho envolve toda a comunidade do Circo Escola, motivando-a a realizar a proposta. O projeto escolhido e trabalhado neste ano foi: "Poesia: Ecos da Periferia".

2.5. Indicador: As relações com os profissionais da política de assistência social são fonte de referência de continuidade e amoralidade no enfrentamento das situações de vulnerabilidade

O reconhecimento, valorização e mobilização de saberes, histórias e peculiaridades dos usuários pelos profissionais dos serviços de convivência não incidem apenas sobre atividades programáticas. O aprendizado, depuração do olhar e da escuta para essa postura favorecem também a formação de repertório e o fortalecimento necessário para que profissional e, logo, o serviço de sua atuação, constituam-se como referências para a população residente naquele território. Essa constituição será tanto melhor quanto mais contínua e amoral for sua natureza, segundo definição da *Concepção de Convivência e Fortalecimento de Vínculos* (Brasil, 2013).

Ou seja, para que a proteção social nos termos da política e dos serviços que a executam se dê na chave dos direitos e da segurança de convívio, há que se mantê-los no tempo e livres de interferências resultantes de julgamentos culturais, estéticos, sociais ou quaisquer que sejam. Nesse sentido, a interdisciplinaridade e a horizontalidade das relações intra equipe dos serviços são fatores que contribuem com a constituição deste lugar, enriquecendo as competências individuais e do conjunto de profissionais para tratamento dos desafios diários e suas constantes transformações.

Tabela 7 – Parâmetros para produção de diagnóstico dos SCFV na cidade de São Paulo

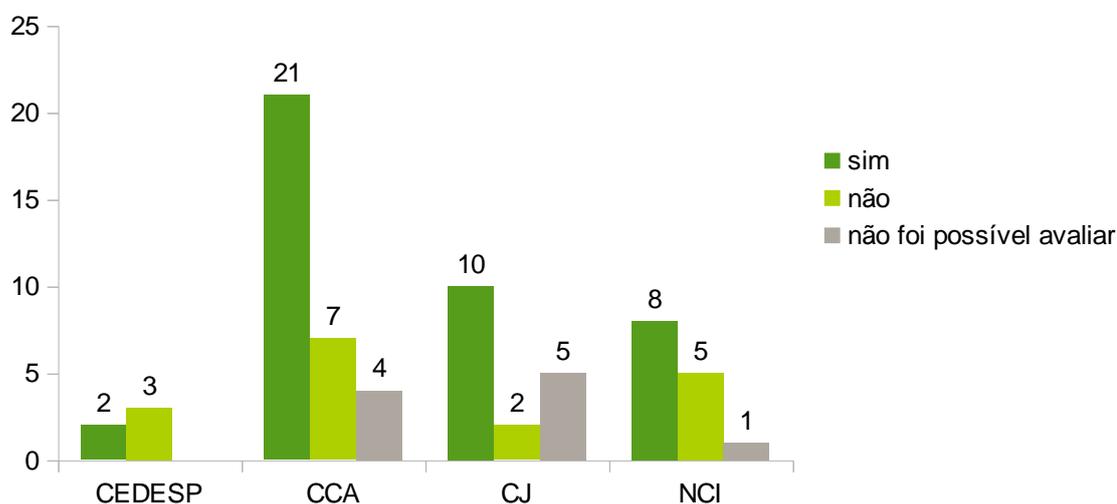
V

Indicador de fortalecimento de vínculos	Parâmetro para categorização
As relações com os profissionais da política de assistência social são fonte de referência de continuidade e amoralidade no enfrentamento das situações de vulnerabilidade	Clareza ou mobilização, pelas equipes, na definição e atuação dos profissionais em termos de garantia de segurança e proteção

O registro buscou apreender essas noções por meio de três variáveis complementares a esse respeito: primeiramente, se as ações contam com interdisciplinaridade de olhares. Em seguida, se planejamento e tomada de decisões são processos compartilhados.

O gráfico 17 mostra que as atividades se fundamentam em diálogo entre campos diversos de conhecimento, à exceção dos CEDESP.

Gráfico 17- As atividades contam com um olhar interdisciplinar da equipe?



A especialização relativa aos cursos de profissionalização explica essa característica, mais uma vez revelando a frágil presença do tema da convivência nestes espaços:

O foco do CCA é a oferta de atividades voltadas para os vínculos entre usuários, portanto, internamente à instituição. Fazem-no, entretanto, de forma escolar, sugerindo o formato de ocupação do tempo.

Durante a visita e a conversa com a gerente notamos que o foco na formação nos cursos do SENAI não deixa espaço para ações que favoreçam a convivência e o fortalecimentos de vínculos. Há uma intensa e constante preocupação na disciplina e seriedade que a entidade deve ter para manter a parceria com o SENAI.

Nos demais serviços, a interdisciplinaridade está presente em mais da metade das organizações. O Circo-Escola pertence a esse conjunto.

Nos CCAs e CJs, a proporção daqueles que foram registrados pelas visitadoras como não contemplando olhares de diversas disciplinas se justifica pela composição majoritária, das equipes, por pedagogos ou estudantes de pedagogia. No caso do NCI, ao contrário, faz parte da composição do serviço a presença de uma dupla de saberes complementares, psicólogo e assistente social.

As práticas de planejamento e tomada de decisão coletivas apresentam variações semelhantes entre si, estando presentes na maioria dos serviços visitados. Essa presença é ainda mais forte em função da realização da parada pedagógica – especialmente entre CCAs e CJs – muito frequentemente citada pelos profissionais como o momento de conversa sobre as ações, discussão de casos e encaminhamentos, resolução de questões de gestão.

Nas visitas percebeu-se que as relações entre profissionais e usuários são outro aspecto positivo e que deve ser valorizado nas estratégias de fortalecimento dos serviços. Em todos os serviços, os usuários são recebidos e estabelecem relações com todos os profissionais dos espaços e não simplesmente com aqueles designados para desenvolverem as oficinas programadas. Alguns relatos de destaque:

As profissionais têm um vínculo afetuoso e forte, marcado por uma pertença a comunidade. O serviço parece ser referência para as famílias e mesmo para crianças que não são mais atendidas lá e que recorrem às profissionais quando precisam. As profissionais falam da importância de conhecer as histórias das pessoas e trabalhar para cuidar das questões do comportamento a partir daí.

Equipe participa da oficina: Estar junto na atividade (dançando, estimulando, cantando, circulando) é uma estratégia potente, toda equipe do NCI das auxiliares de limpeza a coordenação interage com os idosos, se coloca a disposição para acolher todo tipo de demanda. São olhos e ouvidos atentos se colocando como referência do serviço.

2.6. Indicador: As relações com os profissionais da política de assistência social são fonte de referência de continuidade e amoralidade no enfrentamento das situações de vulnerabilidade

Considerando que é preciso ou desejável que os próprios profissionais enxerguem e experimentem o território como lugar de que fazem parte, seria importante que os serviços tivessem estratégias para conhecê-los em quaisquer das diversas dimensões: modos de funcionamento, história, demografia, características urbanas e de serviços ou outras possíveis.

Tabela 8 – Parâmetros para produção de diagnóstico dos SCFV na cidade de São Paulo VI

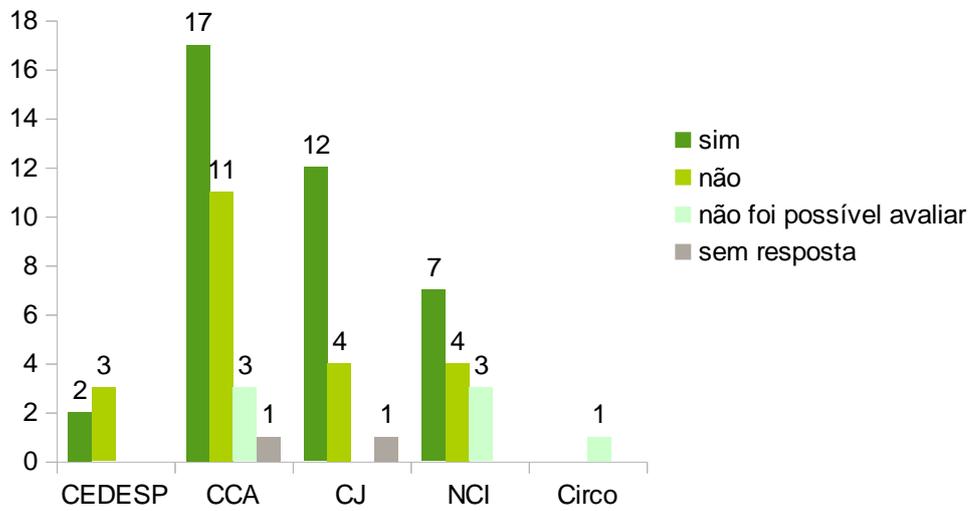
Indicador de fortalecimento de vínculos	Parâmetro para categorização
Os territórios tecidos por essas relações serem valorizados como lugares de pertença	Equipes identificam potencialidades da relação dos indivíduos com o território e trabalham para fortalecê-la

Talvez o indicador mais frágil dos relativos à concepção de convívio e fortalecimento de vínculos como segurança a ser garantida por uma política pública seja aquele relacionado ao território. Se no passado, a noção de comunidade denotava rede de relações próximas e protetivas, hoje essa noção já foi problematizada, revista, tornada como multifacetada. O desafio dos profissionais, portanto, está em preservar a noção de território como lugar de pertença em meio a todas as transformações que esses espaços e suas representações atravessam.

Comunidade apareceu nas falas dos profissionais quando faziam referência aos equipamentos e espaços públicos utilizados pelo serviço como o CEU, SESC, praças, ou a rede de serviços públicos (escolas, unidades básicas de saúde, centros de atenção psicossocial, conselhos tutelares) com as quais estabelecem relações de cooperação de intensidades variadas.

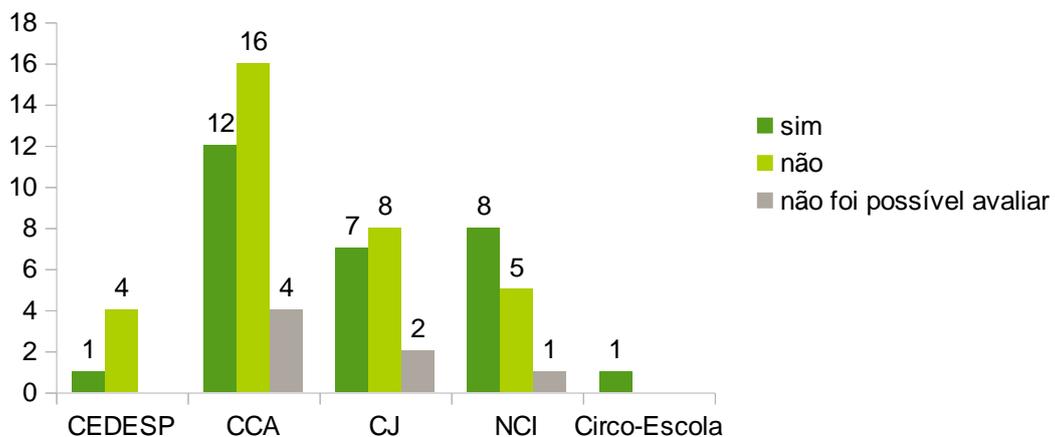
O gráfico 18 demonstra o esforço empreendido pelos serviços para conhecer a comunidade em que está inserido.

Gráfico 18 - A equipe tem estratégias para conhecer a comunidade?



Foram foco de atenção, ao longo das visitas, a existência de estratégias, pelas equipes, para identificar e fortalecer as relações entre usuários e suas comunidades. As equipes não mostram ter muitas estratégias para conhecer as relações dos usuários com suas comunidades e, menos ainda, para fortalecê-las, como mostra o gráfico abaixo:

Gráfico 19 - A equipe tem estratégias para fortalecer relações dos usuários com sua comunidade?



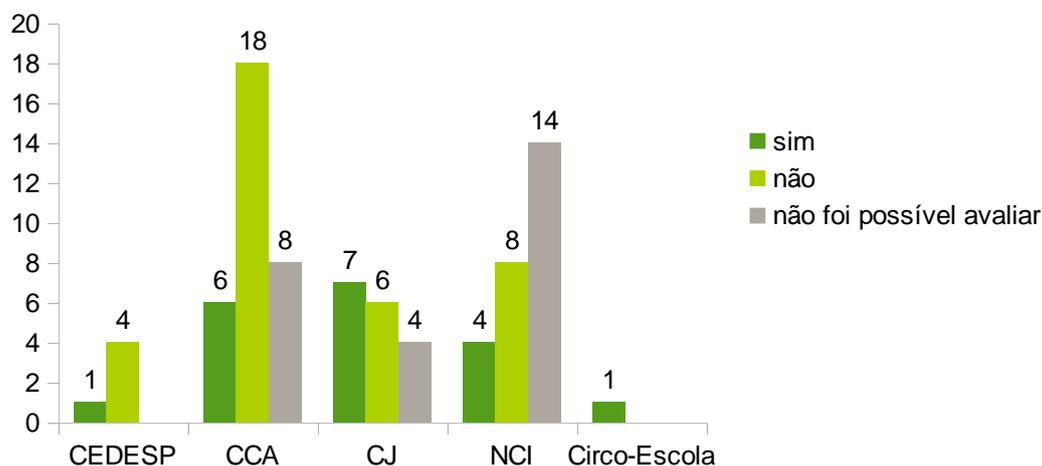
Esse fato pode se dar tanto devido ao desconhecimento do entorno, quanto de posicionamentos de recusa de suas referências. No entanto, há exceções:

CJ em que se estimula o envolvimento dos jovens com a comunidade, apresente seu talento, sua arte, sua criação. Atividade “o que eu faria diferente?”: jovem vai ao bairro e identifica seus problemas, fazendo propostas; apresentação e forte envolvimento com a Mostra Cultural da região; entrega de produção artística dos jovens para os comércios locais afixarem em seus espaços.

Realizam muitas atividades em parceria com outras instituições do território. Segundo a gerente, ‘os usuários precisam entender que o serviço é extramuros’. Entre as ações realizadas fizeram uma campanha de combate à dengue, em parceria com a UBS e o Programa Saúde da Família, visitando as casas para divulgar modos de prevenção da doença. Outra das ações foi a ida a um parque da região para fazerem uma cartografia do espaço, construírem uma maquete e pensarem propostas de mudanças. Por fim, entrevistaram frequentadores para colher sugestões e plantaram girassóis.

Outra forma de apreender o trabalho realizado nos SCFV no que se refere ao estabelecimento de laços com a comunidade é a identificação de estratégias para o conhecimento dos saberes da comunidade.

Gráfico 20 - A equipe tem estratégias para conhecer saberes da comunidade?



Conforme demonstra o gráfico 20, a maior parte de CEDESPs, CCAs e NCIs não possui estratégias de mapeamento de conhecimentos, inclinações, talentos, disponibilidades ou desejos de participação ou qualquer outro elemento que as comunidades do entorno tenham a oferecer aos serviços. Quando o fazem,

apresentam resultados positivos mobilizando aptidões simples, no mais das vezes ligadas a trabalhos manuais para algum fim coletivo.

A gerente destaca o fato de ser da comunidade, conhecê-la bem, como algo fundamental para o fortalecimento de vínculos com os usuários e suas famílias porque assim conhece as famílias, suas condições de vida, as condições do bairro.

Há uma rede local consistente com quem a gerente cuida de manter a articulação constante. A UBS, por exemplo, tem ações mensais no CJ.

CCA localizado em rua de acesso limitado (rua sem saída com portão na entrada) e, de outro lado, vizinhança de comunidade vulnerável. A gerente e sua assistente contaram episódios de conflitos entre as duas realidades e de rejeição dos moradores da rua ao CCA e ao público atendido. Seu trabalho de mediação, busca de quebra de resistência e estabelecimento de boas relações com as respectivas vizinhanças parece bastante importante.

Vale destacar que em algumas visitas ficou evidente que o fato de frequentar o serviço fortalece o usuário e que os profissionais são fonte de referência fundamental:

As profissionais têm um vínculo afetivo e forte, marcado por uma pertença a comunidade. O serviço parece ser referência para as famílias e mesmo para crianças que não são mais atendidas lá e que recorrem às profissionais quando precisam. As profissionais falam da importância de conhecer as histórias das pessoas e trabalhar para cuidar das questões do comportamento a partir daí.

O assistente social relatou a solicitação de uma idosa de que fosse feita uma visita a sua casa. Perguntamos o que ele achava que tinha levado ela a fazer essa solicitação, a estabelecer essa relação de confiança, esse vínculo. Ele disse: a relação de respeito que estabelecemos com eles, a clareza nos nossos encaminhamentos, todos os encaminhamentos que fazemos são compartilhados com eles, são esclarecidos os Por quês/Como/O que pode acontecer.

Atenção a questões que requerem encaminhamento. Assim, visitas domiciliares têm desdobramentos, o que fortalece a instituição como referência para a comunidade. Vários relatos de mães que as procuram, pedem para que as acompanhe em conversas na escola. Como consequência, estabelecimento de vínculos das famílias com a rede de serviços.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Brasil. Concepção de convivência e fortalecimento de vínculos na Assistência Social. Brasil. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília: MDS, 2013.
- CAMPOS, Gastão Wagner e CAMPOS, Rosana T.O. Co-construção de autonomia: o sujeito em questão. In CAMPOS, Gastão Wagner et al (coord). Tratado de Saúde Coletiva. São Paulo: HUCITEC, Rio de Janeiro: Ed. FIOCRUZ, 2006.
- SPOSATI, A. Proteção e desproteção social na perspectiva dos direitos socioassistenciais. Caderno e Textos da VI Conferência Nacional de Assistência Social. Brasília: CNAS/MDSCF, dezembro, 2007.

São Paulo, 30 de novembro de 2015

Rosemary Ferreira de Souza Pereira
Integral Planejamento e Gestão Socioambiental Ltda
CPF 625.745.908-72