

Relato de experiência vivenciada por equipe técnica em um serviço de acolhimento frente ao fechamento das escolas no contexto da pandemia – COVID 19

Experience report lived by a technical team in a host service in view of the closure of schools in the context of the pandemic - COVID 19

Natália Silva Resende
Rosane Silva de Jesus Tigre
Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia (UESB)
Vitória da Conquista-Brasil

Resumo

O presente texto teve o objetivo de apresentar o relato de experiência das técnicas que atuaram no serviço de acolhimento institucional para crianças e adolescentes, durante o período pandêmico da Covid-19. Durante este contexto (2020 – 2022) o serviço experienciou momentos de dificuldades decorrentes da necessidade do isolamento social – distanciamento das famílias, ausência da escola e a continuidade do processo de escolarização, ausência de formações continuadas aos educadores/cuidadores – tendo que criar estratégias para minimizar os desafios vividos colocando a família, também, como partícipe desse processo. Assim, foram desenvolvidas atividades em grupo com os acolhidos, contato por meio de cartas e vídeo chamadas na tentativa de minimizar os impactos causados. Por fim, nos apoiamos em autores como Públio (2016), Faleiros, (2013) e Bittencourt (2018) que nos ajudaram a pensar sobre o contexto do acolhimento institucional.

Palavras-chaves: Acolhimento institucional; Pandemia; Educação.

Abstract

This text aimed to present the experience report of the techniques that worked in the institutional reception service for children and adolescents, during the pandemic period of Covid-19. During this context (2020 - 2022) the service experienced moments of difficulty arising from the need for social isolation - distancing from families, absence from school and the continuity of the schooling process, absence of continued training for educators/caregivers - having to create strategies to minimize the challenges experienced by also placing the family as a participant in this process. Thus, group activities were developed with the sheltered, contact through letters and video calls in an attempt to minimize the impacts caused. Finally, we rely on authors such as Públio (2016), Faleiros, (2013) and Bittencourt (2018) who helped us to think about the context of institutional care.

Keywords: Institutional reception; Pandemic; Education

Introdução

O presente texto tem como objetivo apresentar o relato de experiência de duas técnicas (uma psicóloga e uma assistente social) que atuaram em um serviço de acolhimento institucional para crianças e adolescentes que se encontravam em medida protetiva de acolhimento devido a alguma situação de violação de direitos. Abordaremos nossa atuação durante o período pandêmico (2020 – 2022), frente ao contexto da COVID-19. Esses relatos perpassam os desafios já vivenciados anteriormente, mas que, no momento da pandemia, foram agravados devido à necessidade de afastamento/isolamento social.

O serviço de abrigo institucional é voltado para o acolhimento de crianças e adolescente, de zero até 18 anos de idade incompletos. O equipamento integra um dos serviços ofertados pela Proteção Social Especial de Alta Complexidade do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) cujo atendimento é ofertado àquelas famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de violações de direito vivido - abandono, violências físicas, psicológica, sexual, entre outras - no intuito de garantir a proteção integral da família e do indivíduo que necessitam se afastar do núcleo familiar e/ou comunitário.

Frente a esse cenário, a unidade seguiu sem alteração no seu funcionamento durante toda a pandemia da Covid-19 recebendo as crianças e os adolescentes que se encontravam na situação acima descrita. Desse modo, foi necessário construir estratégias de atuação com os acolhidos e seus familiares para garantir, o que preconiza o Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA (1990) de assegurar o acesso à convivência familiar e comunitária sem que tal fato, se tornasse um risco para a saúde dos demais. Pensamos, então, ações e estratégias em conjunto com as famílias para minimizar o isolamento social e garantir a manutenção dos vínculos.

A escrita deste texto parte do relato de experiências, enquanto metodologia, de práticas vividas pelas técnicas desta unidade fazendo-se de forma crítico-reflexiva, com a finalidade de compartilhar nossas ações, dificuldades e soluções alcançadas. Afinal, “o conhecimento humano está interligado ao saber escolarizado e aprendizagens advindas das experiências socioculturais. O seu registro por meio da escrita é uma relevante possibilidade para que a sociedade acesse e compreenda questões acerca de vários assuntos (Mussi; Flores; Almeida,

2021, p. 63). Portanto, apoiamo-nos a autores como Públio (2016), Faleiros, (2013), Bittencourt (2018), entre outros, que abordam sobre a temática proposta.

Nos próximos tópicos abordaremos sobre como se estrutura o acolhimento institucional a partir do que dispõe o ECA; o Sistema Único de Assistência Social (SUAS); o Plano Nacional de Convivência Familiar e Comunitária (PNCFC); as Orientações Técnicas para Serviços de Acolhimento de Crianças e Adolescentes (CONANDA, 2009), e os demais documentos que orientam a atuação dos profissionais, bem como a realidade vivida de uma unidade localizada no sudoeste baiano e as ações pensadas neste *lócus* de atuação.

O acolhimento institucional para crianças e adolescentes

O serviço de acolhimento institucional no formato de abrigo é ofertado às crianças e aos adolescentes por meio de medida protetiva. Dessa forma, é expedida decisão judicial de acolhimento, como previsto no Art. 101 do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), ou por requisição do Conselho Tutelar mediante comunicação à autoridade competente, conforme previsto no Artigo 101 do mesmo Estatuto. Vale ressaltar que:

O acolhimento institucional e o acolhimento familiar são medidas provisórias e excepcionais utilizáveis como forma de transição para reintegração familiar ou, não sendo esta possível, para colocação em família substituta, não implicando privação de liberdade (Brasil, 1990, p. 53).

Quando esgotadas as possibilidades de ações e estratégias junto à família, para superação da situação de violação de direito sofrida, na tentativa de restaurar os vínculos familiares, e constatando-se, assim, a impossibilidade de cuidado e proteção por parte da família de origem, extensa ou comunitária, é que se pode emitir a medida de afastamento da criança e/ou do adolescente do seio familiar e/ou comunitário.

Quando são encaminhadas às instituições de acolhimento, as crianças e os adolescentes têm uma Guia de Acolhimento expedida pela autoridade judicial, e nela constam: a identificação e a qualificação completa dos pais ou responsáveis; endereço de residência; nome de familiares e/ou pessoas da comunidade com interesse na guarda, e os motivos da retirada ou da não reintegração ao convívio familiar (Brasil, 1990).

Todo o trabalho do grupo de profissionais do serviço de acolhimento é pautado nos princípios referentes ao acolhimento, são eles: excepcionalidade e provisoriedade do afastamento do convívio familiar; preservação e fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários; acesso e respeito à diversidade e não discriminação; atendimento personalizado e individualizado; liberdade de crença, religião e autonomia (BRASIL, 2009).

Todos os profissionais que atuam em uma unidade de acolhimento institucional exercem o papel socioeducativo, sejam eles os educadores/cuidadores, os prestadores de serviços gerais e manipuladores de alimentos, a gerência/coordenação, a equipe técnica e demais colaboradores de diferentes áreas de atuação que poderão agregar à equipe do serviço, compondo uma equipe interdisciplinar (Brasil, 2009). A atuação está pautada em garantir às crianças e aos adolescentes acolhidos a sua proteção integral, que consiste em garantir os direitos fundamentais previstos no ECA e na Constituição brasileira de 1988 tais como: o direito à vida; à saúde; à liberdade; ao respeito; à dignidade; o direito à convivência familiar e comunitária; à educação; à cultura; ao esporte e lazer; à profissionalização e à proteção no trabalho (Brasil, 1990).

O documento intitulado Orientações técnicas: serviços de acolhimento para crianças e adolescentes (2009), desenvolvido pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, tem como objetivo regulamentar, no Brasil, a organização e a oferta dos Serviços de Acolhimento para crianças e adolescentes no âmbito da Política de Assistência Social. Dentre as diversas diretrizes que o documento apresenta, constam as atribuições de cada profissional que compõe o serviço de acolhimento. São eles: educador/cuidador; técnico (psicólogo, assistente social, entre outros); gerência/coordenação; setor administrativo, entre outros. Segundo o referido documento, as atribuições da equipe técnica são:

Elaboração, em conjunto com o/a coordenador(a) e demais colaboradores, do projeto político-pedagógico do serviço; elaboração, em conjunto com o/a cuidador/educador residente e, sempre que possível com a participação dos (das) acolhidos (as), de regras e rotinas fundamentadas no projeto político pedagógico da entidade; acompanhamento psicossocial dos usuários e suas respectivas famílias, com vistas à reintegração familiar; apoio na seleção dos cuidadores/educadores residentes e demais funcionários; capacitação e acompanhamento dos cuidadores/educadores residentes e demais funcionários; encaminhamento e discussão / planejamento conjunto com outros atores da rede de serviços e do Sistema de Garantia de Direitos das intervenções necessárias ao acompanhamento das crianças e adolescentes e suas famílias; elaboração, encaminhamento e discussão com autoridade judiciária e Ministério Público de relatórios periódicos sobre a situação de cada criança e adolescente apontando, seja a possibilidades de

reintegração familiar, necessidade de aplicação de novas medidas, ou, quando esgotados os recursos de manutenção na família de origem, a necessidade de encaminhamento para adoção. Auxiliar na preparação da criança ou adolescente para o desligamento em parceria com os (as) educadores (as); intermedia em parceria com o (a) educadora (a) o processo de aproximação e (re) construção do vínculo com a família de origem ou adotiva, quando for o caso (Brasil, 2009, p.67-69)

No momento em que a criança ou adolescente chega ao acolhimento, a equipe técnica inicia a construção do Plano de Acompanhamento Individual (PIA). Esse documento é um dos principais instrumentais de trabalho no acolhimento; ele deve ser flexível e articulador, como também passar por uma avaliação a cada três meses conforme preconiza o ECA. Deve ser um documento sucinto, trazendo algumas interrogações como: Quem é a criança ou adolescente? De onde ela/ele vem? Por que chegou ao acolhimento? Quem é essa família e como ela se posiciona frente ao acolhimento? Qual autoridade determinou o acolhimento? O que a rede socioassistencial traz de informação sobre o (a) acolhido (a) e sua família?

A equipe técnica se torna uma ponte no diálogo, afim de compreender a situação da família e seu itinerário dentro do SUAS, para assim, articular, em rede, a melhor forma de auxiliá-la na superação dos riscos e vulnerabilidades, buscando evidenciar suas potencialidades.

Também é realizada escuta qualificada aos acolhidos, na tentativa de compreender como eles se apresentam, seu entendimento sobre a separação da família, de onde vêm, para onde vão e com quem podem contar - é extremamente importante identificarmos quem são suas figuras de apego e proteção dentro do contexto familiar. As ações previstas no PIA devem nortear o trabalho que será desenvolvido pela equipe técnica junto às crianças, aos adolescentes e as suas famílias, visando a superação das situações que desencadearam o afastamento familiar e almejando o atendimento às necessidades individuais de cada um, bem como o favorecimento da autonomia, a promoção do acesso a todos os benefícios, programas e serviços ofertados pelo município, dentre outras ações.

A relação entre o (a) acolhido (a), a equipe e demais funcionários da instituição se baseia em uma relação de confiança. Há muitas páginas na história daquela criança ou adolescente, e uma delas é a passagem pelo acolhimento. Por isso a importância do vínculo e da capacidade de afetar e de ser afetado na relação entre quem está acolhido e quem acolhe – tendo em vista que este exerce o papel técnico operativo no processo de preparação dessas

crianças e adolescentes para as possibilidades futuras, seja o retorno para a família de origem/extensa ou, na sua impossibilidade, colocação em uma família substituta.

Conforme preceitua o inciso 1º do Estatuto da Criança e do Adolescente, em seu Art. 101, o acolhimento institucional trata-se de medida provisória e excepcional, utilizada como forma de transição para a reintegração familiar quando possível. No inciso 8º, desse mesmo artigo, ao ser verificada a possibilidade de reintegração familiar, o responsável pelo acolhimento fará imediata comunicação à autoridade judiciária para as devidas providências (Brasil, 1990).

No trabalho desenvolvido com o (a) acolhido (a), é preciso (re)lembrar sua história de vida, sua trajetória, como é sua relação com os irmãos ou familiares próximos, trabalhando as angústias da espera. No caso de colocação em família substituta, busca-se entender que sentido ela/ele está dando à desinstitucionalização, ressignificar a relação com os pais biológicos, e compreender aquilo que ele/ela entende por adoção, desmistificando o processo por meio da apresentação de diversos tipos de famílias e suas configurações, a fim de promover um processo exitoso de adoção.

Trajetória da Proteção à Infância e Adolescência em um município do interior baiano

Desde 2006, há no município de Vitória da Conquista, localizado no sudoeste baiano com população de cerca de 370 868 mil habitantes (IBGE), o atendimento ofertado às crianças e aos adolescentes afastados do convívio familiar, conforme prevê as principais diretrizes e leis que pautam os serviços de acolhimento a esta população.

Os serviços de acolhimento institucional, presentes na cidade, vêm reconfigurando o seu funcionamento para atender as diretrizes e normas determinadas pelas leis e resoluções que regem seu funcionamento, rumo ao reordenamento dos serviços de acolhimento que vem ocorrendo no país desde 2004, que busca-se desconstruir a lógica das instituições totais, cujos trabalhadores têm perfis caritativos e assistencialistas, assemelhando-se a modelos como os manicômios, conventos, prisões, onde as atividades de educação, saúde, lazer e profissionalização eram realizadas dentro da instituição, enquanto que a convivência familiar e comunitária era esporádica e pouco estimulada. Conforme a Resolução do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) nº23 de setembro de 2013, em seu Art. 1º visa,

Aprovar critérios de elegibilidade e partilha dos recursos do cofinanciamento federal para expansão qualificada ou reordenamento de Serviços de Acolhimento para crianças, adolescentes e jovens de até vinte e um anos de idade no âmbito dos municípios e Distrito Federal (Brasil, 2013).

As principais diretrizes e leis que pautam os serviços prestados pelas entidades de acolhimento institucional são: ECA – Lei nº 8.069/1990; Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS (NOB-RH/SUAS); Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais – Resolução nº 109/2009 do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS); Orientações Técnicas dos Serviços de Acolhimento para Crianças e Adolescentes – Resolução Conjunta nº 1/2009, do CNAS e do Conanda; Plano Nacional de Promoção, Proteção e Defesa do Direito de Crianças e Adolescentes à Convivência Familiar e Comunitária; Plano Decenal dos Direitos Humanos de Crianças e Adolescentes; Diretrizes Internacionais para Cuidados Alternativos a crianças sem cuidados parentais; além do Plano Municipal de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes.

Esses serviços têm por objetivo mediar ações em conjunto com a rede socioassistencial e intersetorial do município e com o Sistema de Garantias de Direitos (SGD), para assegurar a efetividade dos direitos da criança e do adolescente, em situação de vulnerabilidade e risco pessoal e social. Ademais, ofertam acolhimento personalizado e humanizado, garantindo o cuidado e a proteção integral a crianças e adolescentes buscando favorecer a aproximação e o fortalecimento dos vínculos familiares sempre que possível, visando à reintegração familiar.

No ano de 1923 foi promulgado o primeiro Juizado de Menores no Brasil, por meio do Decreto nº. 16.272 de 20 de dezembro de 1923 e o primeiro dispositivo legal que regulamentava a vida de crianças e adolescentes, o Código de Menores de 1927 que tinha, entre os métodos de controle social, a institucionalização de crianças e adolescentes em situação de rua com o objetivo de “reorganização da vida social” desses indivíduos (Públio, 2016, p.48).

No interior da Bahia, as primeiras iniciativas de institucionalização de crianças e adolescentes surgiram na década de 50, na perspectiva de retirar das ruas meninos e meninas que viviam em face da pobreza, fome e mendicância. Essas iniciativas se preocupavam não só com a proteção, alimentação e saúde desses indivíduos, mas também com a questão moral:

[...] religiosos, senhoras caridosas, médicos filantropos, advogados buscaram, senão solucionar o problema da pobreza, ao menos escondê-lo dos olhos públicos, estancando, assim, temporariamente, parte das consequências do abandono moral, social e físico de que esses indivíduos eram acometidos e, com isso, garantida a tão almejada paz social na urbe (Públio, 2016, p.49).

No ano de 1997 por iniciativa do poder público municipal de Vitória da Conquista/Ba, buscou-se atender ao público infante-juvenil que vivia em situação de risco e vulnerabilidade social, emergindo o modelo de acolhimento. Naquela época, esse serviço não se assemelhava ao formato de abrigo que temos nos dias atuais, mas sim, como ‘espaço de apoio para pernoite’, atendendo, apenas, ao público de crianças e adolescentes entre sete e 18 (dezoito) anos de idade que vivia com as suas famílias em situação de rua. O intuito era ofertar repouso noturno em ambiente acolhedor e protetor.

O encaminhamento desse público à unidade se dava por meio do serviço de abordagem (realizado pela prefeitura) dos educadores sociais que criavam a vinculação com essas crianças e adolescentes. Ao entrarem na unidade, participavam de atividades pedagógicas no período noturno como por exemplo: contação de histórias, filmes, músicas, palestras sobre direitos e aulas de alfabetização. Em seguida, eram encaminhados aos dormitórios e, no dia seguinte, após o café da manhã, eles deixavam o local (Públio, 2016).

Esse espaço de acolhida era uma base para o programa do município intitulado “Programa Conquista Criança”, (não mais em vigor) que oferecia oficinas de teatro, canto coral, alfabetização, reforço escolar, práticas de esportes e recreação, além de assistência psicológica e médico-odontológica, alimentação e bolsa incentivo. Durante o dia, eles passavam um turno na instituição e outro na escola; à noite, os que não tinham residência fixa eram encaminhados para dormirem na unidade de acolhimento noturno (Públio, 2016)

A unidade de acolhimento noturno (espaço, que oferecia o pernoite às crianças e aos adolescentes) foi desativada, o que culminou na ampliação de estratégias do acolhimento para crianças e adolescentes no município. Seu formato gerou inúmeros questionamentos, pois funcionava em curto período, apenas à noite, sem apresentar perspectivas futuras e ações efetivas que possibilitassem as superações das vulnerabilidades que geravam o retorno das crianças e dos adolescentes às ruas. Tornava – se, então, urgente a elaboração de estratégias e intervenções com o intuito de possibilitar o retorno dos acolhidos às famílias, por meio do restabelecimento dos seus contextos sociais.

Desse modo, no ano de 2006, o município passou a ofertar serviços de acolhimento na modalidade de abrigo, mantido com recursos da administração municipal, com o objetivo de atender crianças e adolescentes de 0 a 18 anos incompletos por tempo integral que estivessem com vínculos familiares fragilizados ou rompidos temporária ou definitivamente, e encaminhados pela Vara da Infância e da Juventude do município, pelo Ministério Público ou Conselho Tutelar, para cumprimento de medida protetiva em casos de violência de qualquer natureza.

Ressalta-se que, desde o ano de 2004, vem ocorrendo, no Brasil, o processo de reordenamento dos serviços de acolhimento para crianças e adolescentes, em que as instituições têm buscado inovar e aprimorar o atendimento e funcionamento, conforme parâmetros condizentes com o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA - Lei n.º 8.069/90), o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), o Plano Nacional de Convivência Familiar e Comunitária (PNCFC), as Orientações Técnicas para Serviços de Acolhimento de Crianças e Adolescentes (CONANDA, 2009), dentre outros. Um dos focos do reordenamento foram as capacitações dos profissionais dos antigos abrigos, a fim de informá-los acerca das legislações que orientariam a sua prática.

A experiência de uma unidade de acolhimento institucional frente aos processos de escolarização das crianças e dos adolescentes e à formação dos profissionais, vividos no contexto da pandemia.

Em 2019, a sociedade mundial se deparou com um novo vírus, o coronavírus (COVID-19), reportado na China no mês de dezembro e que afetou a saúde de milhões de pessoas, gerando agravos significativos no quadro clínico. A doença se alastrou pelo mundo afetando milhões de pessoas, transformando-se em uma pandemia global que obrigou as populações a se distanciarem uma das outras, o que gerou o isolamento social e, conseqüentemente, mudanças na forma de interação social.

As orientações da Organização Mundial de Saúde – OMS eram que as pessoas permanecessem em suas casas, restringindo, ao máximo, o contato com os outros, na tentativa de conter a disseminação do coronavírus. Muitas empresas, neste período, aderiam ao *home office*ⁱ, muitas escolas tiveram que se reinventar no ensino remoto para continuar

ofertando educação (Resende, Melo, 2020) e nós, integrantes dos serviços de acolhimento institucional, seguimos trabalhando normalmente, sem alterações. No entanto, foram criados alguns protocolos de cuidados à saúde, tanto para os funcionários, quanto para os acolhidos e suas famílias, como por exemplo o uso de equipamentos de proteção individual (EPIs).

Do período de março de 2020 a fevereiro de 2022, as crianças e os adolescentes acolhidos tiveram suas aulas presenciais suspensas. Devido à escassez de recursos tecnológicos suficientes na unidade, que atendessem às demandas das escolas, foi necessário articular com a rede escolar a disponibilização das atividades impressas, que fossem entregues à equipe técnica - que realizava o acompanhamento e orientação das tarefas - e, posteriormente, devolvidas à instituição escolar. As crianças e os adolescentes passaram esse período realizando as atividades impressas com o acompanhamento dos educadores e com suporte da pedagoga da unidade. Foram ofertadas também oficinas lúdicas/educativas com a professora de artes cedida pelo município.

Nesse período, a pedagoga da unidade criou espaços de aprendizagem com pequenos grupos que se assemelhavam na idade e série, para que pudesse desenvolver as atividades encaminhadas pelas escolas regulares, bem como para atuar nas dificuldades de aprendizagem identificadas. As crianças e os adolescentes sentiam-se desmotivados a prosseguir com os estudos, muitos queixavam-se de não haver interação/contato com os demais colegas das escolas e com as professoras.

Os grupos de estudo foi uma ação desenvolvida para minimizar a defasagem de aprendizagem que já existia entre os acolhidos. A grande maioria, quando encaminhada para a medida protetiva de acolhimento institucional, chegava ao serviço com histórico de evasão escolar, não dando continuidade ao processo de escolarização e com dificuldade em acompanhar as aulas e a turma, quando reinseridas na escola.

Na tentativa de auxiliar nesse processo de (re) adaptação à escola e suas exigências as educadoras se revezavam, no período oposto ao escolar, para trabalhar as temáticas e as atividades em desenvolvimento ajudando as crianças e os adolescentes no seu processo de aprendizagem, estimulando a curiosidade e a busca por conhecimento.

Vale ressaltar que o afastamento da criança e do adolescente do contexto familiar já gera impactos tanto no seu comportamento quanto no processo de ensino-aprendizagem. No momento pandêmico, devido ao isolamento social e à necessidade de suspensão das

visitas familiares ao abrigo institucional, acentuou-se ainda mais as dificuldades escolares já vividas. Na tentativa de minimizar tais danos, a equipe técnica passou a reforçar o contato telefônico, aderiu à troca de cartas e às vídeo-chamadas, recursos explorados para possibilitar a manutenção dos vínculos familiares e comunitários. Após sete meses do início da pandemia, foram liberadas visitas pré-agendadas no mês de outubro de 2020, com familiares cumprindo os protocolos sanitários e o distanciamento social. Toda essa adaptação foi um fator positivo no trabalho social com as famílias, que sofriam com o isolamento e com a fragilização dos vínculos.

A equipe técnica também enfrentou desafios na realização das visitas domiciliares às famílias. No início da pandemia, as visitas *in loco* estavam suspensas, resguardado a exposição dos técnicos que, por sua vez, não tiveram flexibilidade de horários. Contudo, a equipe técnica necessitou reformular as ações atreladas ao uso de EPIsⁱⁱ, ao contato telefônico mais frequente com familiares, à consulta à base de dados do sistema Cadúnicoⁱⁱⁱ e Sicon^{iv} e ao diálogo com a rede socioassistencial e intersetorial, por meio de estudos e discussões de casos referentes à situação de cada usuário, a fim de compreender e intervir. Os contatos com as escolas também se deram de forma remota, na tentativa de articular, junto a instituição, ações que pudessem auxiliar nesse processo de aprendizagem.

Os obstáculos impostos pela pandemia na realização de um acompanhamento mais próximo às famílias geraram impactos na prestação dos serviços às famílias. Além disso, ocorreram dificuldades na realização de encontros presenciais com grupos de famílias, pois não foi possível realizá-los por pelo menos nos doze primeiros meses da pandemia - mas que, atualmente, temos conseguido planejar e executar.

Em relação ao trabalho desenvolvido com os educadores, o maior desafio vivenciado no espaço institucional é a ausência de formação continuada e o acompanhamento deles. Sabe-se que esses profissionais exercem preponderante papel no serviço de acolhimento e na garantia da proteção integral de crianças e adolescentes acolhidos, entretanto, além da sobrecarga de trabalho, devido às equipes serem formadas por servidores que, muitas vezes, são alocados para o acolhimento sem uma capacitação específica - o que acaba gerando prejuízos na dinâmica do trabalho com os (as) acolhidos (as) -, os educadores (as)/ cuidadores (as) se sentem desvalorizados com a falta de reconhecimento, supervisão e qualificação do seu trabalho. Eles acabam não compreendendo a sua real atribuição no serviço de

acolhimento, relatando sentirem-se como “babás” (Bittencourt; Ferro, 2018). Como destaca Bittencourt e Ferro (2018, p.141):

Vemos que as educadoras expressam um sentimento de terem sido, de certa forma, enganadas por terem feito um concurso público para o cargo de educador social e terem acabado atuando como “babás” de crianças e adolescentes.

Sem contar as estruturas que sustentam o imaginário social sobre o cuidado ainda estar atrelado ao filantrópico, e não como definição de direitos, ou como relação política de responsabilidade. Acerca disso, Faleiros (2013, p.86) reflete que:

O cuidado como uma relação política de direitos pressupõe sua inserção na relação profissional emancipatória, na combinação complexa da responsabilidade ética com a inclusão social e política, na consideração das dimensões pessoais e subjetivas e na valorização do humano e da humanidade.

A partir dessa premissa, a garantia do cuidado se insere na busca por encontrar o melhor caminho de atenção ao outro, considerando sua trajetória e seu contexto social, que envolvem relações concretas vivenciadas no dia a dia dos profissionais e dos (as) acolhidos (as).

A formação/capacitação dos educadores precisa, minimamente, perpassar quatro tópicos referente às crianças e aos adolescentes acolhidos, são eles: informar sobre o SUAS e os serviços prestados; informar sobre o funcionamento dos serviços de alta complexidade (abrigo institucional); trabalhar aspectos do desenvolvimento de crianças e adolescentes; e, por fim, realizar intervenções com esse público. Para além da formação/capacitação, é importante, também, ser desenvolvido um espaço de escuta e acolhida para os educadores/cuidadores, abarcando suas demandas e dificuldades enfrentadas diante do contexto do acolhimento. Como afirma Bittencourt e Ferro (2018, p. 144), “sem dúvida, faz se necessário uma formação continuada que contemple a escuta e um espaço de fala para os educadores, para que estes se sintam olhados e cuidados”.

A pandemia de Covid-19 revelou que as atribuições dos educadores/cuidadores foram ainda mais importantes, e os impactos desse momento pandêmico incidiram diretamente em suas ações por integrarem um serviço essencial que não teve flexibilização de horários e nem

home office^v, o que acarretou sofrimento e ansiedade, uma vez que, estavam na linha de frente e correndo risco de saúde.

Foi necessário, portanto, reformular metodologias e práticas de trabalho no serviço de acolhimento. Uma das experiências mais marcantes da equipe técnica no período pandêmico foi a maior inclusão dos educadores em toda a dinâmica do serviço de acolhimento; a participação nos estudos e discussões de caso semanais; visitas domiciliares e participação mais efetiva na construção do Plano Individual de Acolhimento (PIA).

Antes da pandemia, já havia um movimento da equipe técnica para uma mudança de paradigma em relação à participação dos educadores no desenvolvimento do trabalho com as crianças e os adolescentes para além dos cuidados básicos, médicos e emocionais. Nosso objetivo era firmar uma maior ligação entre equipe técnica e os (as) educadores/cuidadores (as). Trata-se de um trabalho constante e conjunto na mudança de postura desses profissionais que, por vezes, não são incluídos na intervenção direta e nas demandas que julgam ser atribuições apenas da equipe técnica. Esse tipo de hierarquia velada e que perpassa o serviço de acolhimento gera a invisibilidade do papel do educador/cuidador (a), além de ser desconfortante para a equipe técnica que não consegue realizar uma intervenção efetiva com os usuários se aqueles que estão diretamente envolvidos no processo de cuidado não se vincularem e não se sentirem parte integrante das ações no serviço de acolhimento.

Considerações Finais

Nesse relato de experiência, tivemos como objetivo trazer um recorte das ações desenvolvidas pelas técnicas que atuaram em um serviço de acolhimento institucional para crianças e adolescentes no município de Vitória da Conquista/Bahia, durante o contexto da pandemia do Covid-19 (2020 – 2022).

Foram observadas diversas dificuldades no acompanhamento às famílias devido a necessidade do distanciamento social, que decorreu na ausência de visitas presenciais aos acolhidos por suas famílias e nas visitas domiciliares comumente realizadas pela equipe técnica. Os desafios quanto à continuidade no processo de escolarização das crianças e dos adolescentes, bem como a falta de formação/capacitação dos educadores, algo que se estende até os dias atuais.

Assim, buscamos construir estratégias outras para minimizar os impactos do isolamento, como a elaboração de cartas pessoais e o contato telefônico por vídeo chamadas entre acolhidos e familiares, na tentativa de diminuir a distância. Ademais, propomos a construção de oficinas lúdicas/educativas e acompanhamento pedagógico na unidade para minimizar os danos do afastamento da escola. As atividades grupais além de estimular a aprendizagem promovia a interação entre as crianças e os adolescentes gerando momentos de prazer, que os auxiliavam a lidar não só com o afastamento da família, mas também com o isolamento social, necessário naquele momento.

Enquanto técnicas de um serviço da Proteção Especial de Alta Complexidade do SUAS, para transpor tais desafios impostos pela Covid 19 na nossa prática profissional baseamo-nos, principalmente, à luz das Orientações Técnicas para Serviço de Acolhimento para crianças e Adolescentes (CONANDA, 2009), que traz uma metodologia ativa com as famílias e com os acolhidos (as) privilegiando a coparticipação e o protagonismo destes, utilizando para isso técnicas que podem ser utilizadas no acompanhamento social com famílias como a realização dos estudos de caso, entrevista individual e familiar, grupo com famílias, dentre outros, associados a outras estratégias pensadas pela própria equipe profissional da unidade, como foi a utilização de vídeos chamadas entre os familiares e os (as) acolhidos (as) tendo o devido acompanhamento psicossocial das técnicas após avaliadas as possibilidades.

Além disso, compreendemos também que a metodologia utilizada com famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade/risco social se faz a posteriori, após contato com as famílias e suas realidades pensando de forma conjuntamente as ações que podem ser desenvolvidas para sanar as violações de direitos vividas (Silva, Corgozinho, 2011).

Atualmente, vivemos um novo cenário relacionado à pandemia, a OMS decretou seu fim tendo em vista o avanço da vacinação no país e a diminuição dos casos. No entanto, sabemos que o vírus ainda continua em circulação pelo país, e, por isso, seguimos tomando cuidados referentes à saúde de todos. A unidade exige dos familiares e responsáveis a caderneta de vacinação da COVID-19 atualizada, orienta quanto ao uso dos EPIs quando há diagnóstico de doença viral e o distanciamento social, quando necessário. Aos poucos, a rotina foi tomando novas formas e, também, novas possibilidades de ação, na garantia de saúde e direitos a todos.

Referências

BRASIL, Lei Federal n. 8.069, de 13 de julho de 1990. ECA – **Estatuto da Criança e do Adolescente**. Câmara dos deputados, DOU de 16/07/1990, Brasília/DF.

BRASIL. Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (CONANDA). Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS). **Orientações Técnicas: Serviços de Acolhimento para Crianças e Adolescentes**, 2009.

BRASIL. Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS). Resolução nº 23, de 27 de setembro 2013. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 2013. Disponível em: <https://www.blogcnas.com/resolucoes-cnas-2013>>. Acesso em 29 de julho de 2023.

FALEIROS, Vicente de Paula. Desafios de cuidar em Serviço Social: uma perspectiva crítica. **Rev. Katálysis**. Florianópolis, v. 16, n. esp. p. 83-91, abr/jun, 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rk/a/nrBGcDT5WNLJw3SWCJfDynm> Acesso em 08 de abril de 2022.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Cidades**, Rio de Janeiro, 2022. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ba/vitoria-da-conquista/panorama>. Acesso em: julho de 2023.

PÚBLIO, Carlos Alberto Maciel. **Memória social e coletiva da institucionalização de crianças e adolescentes no município de Vitória da Conquista, Bahia, e seus reflexos na Casa de Acolhimento (1997 a 2015)**. Tese de doutorado apresentada ao Programa de Pós-graduação em Memória: Linguagem e Sociedade (UESB), Vitória da Conquista, 2016.

BITTENCOURT, Alice Alvina Duarte de; FERRO, Viviane de Souza; BITTENCOURT. Um olhar cuidadoso para os profissionais que atuam junto às crianças e adolescentes em acolhimento institucional e familiar. In.: FERRO, Viviane de Souza; BITTENCOURT, Alice Alvina Duarte de (Orgs). **Serviço de acolhimento para crianças e adolescentes: proteção integral e garantia de direitos**. Brasília: Fundação Oswaldo Cruz; Ministério do Desenvolvimento Social, 2018.

MUSSI, Ricardo Franklin de Freitas; FLORES, Fábio Fernandes; ALMEIDA, Cláudio Bispo de. Pressupostos para a elaboração de relato de experiência como conhecimento. **Revista Práxis Educacional**. V.17, n 48, p. 60 – 77, out – dez, Vitória da Conquista, 2021. Disponível em: <https://periodicos2.uesb.br/index.php/praxis/article/view/9010/6134> Acesso em 22 de julho de 2023.

RESENDE, Natália Silva; MELO, Patrícia Eliane de. DIÁLOGOS SOBRE A ESCOLA EM CONTEXTO DE PANDEMIA: contribuições do pensamento de Paulo Freire e do Construcionismo Social. **Rev. Pedagogia em Ação**. V. 13, n 1, Belo Horizonte, 2020. Disponível em: <http://periodicos.pucminas.br/index.php/pedagogiacao/article/view/23755/16769> Acesso em 22 de julho de 2023.

SILVA, Janaína Vilares da; CORGOZINHO, Juliana Pinto. Atuação do Psicólogo, SUAS/CRAS e Psicologia Social Comunitária: possíveis articulações. **Revista Psicologia & Sociedade**; 23(n. spe.), 12-21, Recife, 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/psoc/a/hfMzSBCwb3sMh5cShTYqLzD/?format=pdf&lang=pt> Acesso em 11 de abril de 2022.

Notas

ⁱ Home office é uma forma relação de trabalho em que o funcionário atua a distância, desenvolvendo um trabalho remoto, podendo ser em sua própria residência ou em outros espaços.

ⁱⁱ EPIs são equipamentos de proteção individual destinado a ser utilizados por qualquer pessoa contra possíveis riscos ameaçadores da sua saúde ou segurança durante o exercício de sua atividade profissional.

ⁱⁱⁱ O CadÚnico é uma base de dados que possibilita identificar quais são as necessidades dos mais pobres e vulneráveis, suas características e onde estão localizados.

^{iv} Sistema de Condicionais (Sicon) identifica as famílias em situação de descumprimento de condicionais, ou seja, aquelas que têm um ou mais integrantes que deixaram de cumprir os compromissos assumidos nas áreas de saúde e educação.

^v Modalidade de trabalho em que o colaborador pode estar em seu próprio domicílio ou outro espaço, sem haver necessidade de deslocamento para a sede.

Sobre as autoras

Natália Silva Resende

Mestra em Educação pela Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia (PPGED/UESB), Especialista em Construcionismo Social: práticas psicossociais pós-modernas pela PUC MG, Psicóloga pela PUC Minas. Membro do grupo de pesquisa GEFORPPEC- grupo de estudos em formação, políticas e práticas educativas e curriculares na linha de estudos NUFORDICC – núcleo de estudos em formação, diferença e composições curriculares (UESB). Email: nataliaresende_7@hotmail.com – ORCID: 0000-0001-8094-1676.

Rosane Silva de Jesus Tigre

Mestra em Educação pela Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia (PPGED/UESB). Especialista em Tutoria e Ensino a Distância pela faculdade Futura. Licenciada em Ciências Sociais pela UESB e graduada em Serviço Social pela Fundação Universidade do Tocantins - UNITINS. Email: rosejesustigre@gmail.com – ORCID: 0000-0002-8571-412x.

Recebido em: 05/03/2023

Aceito para publicação em: 06/07/2023