

QUEM FAZ O SUAS  
ACONTECER

A ACOLHIDA COMO  
**ESTRATÉGIA DE ATUAÇÃO**  
DO SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E  
FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS\*

Por Aylanne Adriano Silvestre, Cláudia Maria Carlos,  
Inae Dandara Magalhães de Oliveira, Josafá Medeiros da Silva,  
Lais Roberto do Nascimento Rosa, Lucila Paula Alves da Silva  
e Marileide Gomes Moura

O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV desenvolve atividades que são realizadas a partir da exposição dialogada com grupos de discussão, da leitura e dos comentários de textos, de vídeos, debates, entre outras atividades. Tais ações visam contribuir com a efetivação do direito à convivência familiar e comunitária dos usuários. Todo esse arcabouço de propostas socioeducativas, no entanto, só criará espaços para a transformação a partir do exercício da acolhida como um elemento constitutivo das metodologias empreendidas.

De acordo com o Caderno de Perguntas Frequentes do SCFV (2017, p. 8):

*O SCFV possui um caráter preventivo e proativo, pautado na defesa e afirmação de direitos e no desenvolvimento de capacidades e potencialidades dos usuários, com vistas ao alcance de alternativas emancipatórias para o enfrentamento das vulnerabilidades sociais. Deve ser ofertado de modo a garantir as seguranças de acolhida e de convívio familiar e comunitário, além de estimular o desenvolvimento da autonomia dos usuários.*

O ato de acolher é considerado na Política de Assistência Social de Proteção Básica como um dos aspectos essenciais para a efetivação dos direitos dos usuários do Sistema Único da Assistência Social – SUAS. No SCFV, a acolhida tem de ser um movimento contínuo, que aconteça não apenas no momento da chegada dos usuários ao espaço em que é executado o serviço, mas em cada atividade e vivência desenvolvida com eles.

Por meio da reflexão sobre as diversas maneiras de acolher e sobre a importância da criação de vínculos humanizados e transparentes entre educadores e usuários do serviço, podemos reconhecer a acolhida como uma estratégia para o desenvolvimento de confiança e de relações fortalecidas que venham a garantir vivências e proporcionem o empoderamento dos usuários, ajudando-os no enfrentamento das vulnerabilidades em que se encontram.



Foto: Arquivo PAULUS.

Segundo Esmeralda Ortiz (2011), é indispensável acreditar no outro, para que este se sinta convidado ao processo de transformação e assim se disponha a estabelecer uma relação de confiança com o profissional que o auxilia. Portanto, nesta produção textual, ressaltamos que a relação de boa convivência e permanência no SCFV dependerá do processo de acolhida.

Acompanhando essa lógica, a acolhida revela um papel fundamental dentre todos os processos desenvolvidos junto aos usuários que buscam atendimento nos serviços ofertados pela Política de Assistência Social. Uma ação acolhedora tem como estratégia principal receber e colaborar para o bem-estar do usuário. Por intermédio da acolhida pode-se desconstruir mitos, derrubar barreiras e superar dificuldades e preconceitos em relação aos serviços ofertados pelos equipamentos da Assistência Social. Diante disso, é importante definir estratégias metodológicas dinâmicas que possam conduzir melhor a ação socioeducativa, utilizando elementos capazes de promover um ambiente agradável e favorável para que os objetivos do serviço possam ser alcançados.

A acolhida aparece como uma das principais características do SCFV, aliada ao aprofundamento dos vínculos familiares e comunitários, devendo ser o ponto de partida para todos os outros elementos previstos na razão da existência desse serviço. Para um trabalho que envolva o desenvolvimento da autonomia, empoderamento dos sujeitos e fortalecimento dos vínculos (sejam eles familiares ou comunitários), deve-se primar pela existência de uma relação de



Foto: Arquivo PAULUS.

confiança e respeito mútuo entre os educadores sociais e os usuários participantes do serviço. Citamos aqui os educadores por serem os que mais se relacionam diretamente com os usuários, mas, pela natureza do serviço, toda a equipe está inserida nessa empreitada.

Por consequência, o movimento de acolhida se apresenta como aspecto essencial nesse contexto, visando à criação de um sentimento de pertença no público usuário em relação ao espaço de convivência e à equipe que ali atua.

Diante desses aspectos, a visão do educador social em relação ao vínculo que deve ser construído com o participante pressupõe a atribuição de um caráter de interdependência.

Na visão de Martin Buber (2001), a vida legítima está no encarar o outro, ou seja, no encontro entre dois seres (sujeitos). Por intermédio desse encontro cada qual se capacita para se tornar inteiro.

## ACOLHIDA COMO PONTO DE PARTIDA PARA GARANTIA DA SEGURANÇA DE CONVÍVIO

Quando se concebe a Educação Social como um procedimento educacional não formal, as metodologias que envolvem os processos de aprendizagem deixam de ser engessadas, baseiam-se na cultura dos indivíduos e grupos por meio da problematização da vida cotidiana ou das temáticas que surgem como necessárias para eles. Sendo assim, existe certa liberdade na composição do método orientador das relações entre os educadores e os usuários do serviço.

De acordo com Maria da Glória Gohn:

*O método passa pela sistematização dos modos de agir e de pensar o mundo que circunda as pessoas. Penetra-se, portanto no campo do simbólico, das orientações e representações que conferem sentido e significado às ações humanas. Supõe a existência da motivação das pessoas que participam. Ela não se subordina às estruturas burocráticas. É dinâmica. Visa à formação integral dos indivíduos. Nesse sentido tem um caráter humanista (2010, p. 47).*

O psicólogo Carl Rogers (1991) assevera que todo ser humano possui a tendência natural para forças positivas dentro de si, para um crescimento saudável. Partindo dessa perspectiva, Rogers coloca o papel do educador como essencial para desenvolver a realização pessoal de cada sujeito. Para se chegar a esse estágio, entretanto, existem algumas condições basilares, a partir das quais o educador, no exercício de sua função, pode desenvolver processos que envolvem o “ato de acolher”. Conforme o autor, tais condições são descritas em três elementos essenciais: aceitação positiva incondicional, empatia e congruência.

O primeiro envolve o respeito e a aceitação do outro da forma como ele se apresenta, independente dos valores, princípios morais, etc. O segundo, o aspecto da empatia, é o saber sentir-estar no lugar do outro, de tal forma que o educador se permita chegar a um estágio de compreensão genuína de determinadas situações. Por fim, pela congruência, o educador deve revelar transparência e autenticidade, buscando a criação de uma relação horizontal entre ele e aqueles com os quais se relaciona.

Esses pontos não fogem do campo dos direitos dos usuários do SUAS baseados na Resolução do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) n.º 11 de 23 de setembro de 2015, a qual propõe que:

*[...] as pessoas usuárias do SUAS têm direitos de conhecer o trabalhador que está atendendo-as, serem respeitadas em sua dignidade humana, terem sua privacidade protegida, terem sua personalidade preservada e história de vida resgatada, para a garantia efetiva desses direitos (BRASIL, 2015).*

A acolhida deve ser um processo contínuo e cotidiano. Quando se recebe o participante pela primeira vez, ocorre a acolhida inicial, cuja importância é enorme, pois é quando se estabelece a identificação daquela família ou daquele usuário com a equipe de profissionais do serviço e com ambiente que lhe é proporcionado. Depois dessa primeira acolhida, seguem-se os movimentos contínuos de





Foto: Arquivo PAULUS

acolhida, que devem garantir que o usuário seja tratado com atenção, sem discriminação ou preconceito. Sendo assim, o ambiente se tornará um facilitador da criação de vínculos que estimulem a mudança; que possibilitem o enfrentamento de situações de vulnerabilidade em que o usuário ou a família se encontrem.

Isso poderá fazer a diferença para os momentos posteriores de escuta, convivência social e encaminhamentos. Semzezem defende que esse é um dos momentos mais importantes para a criação do vínculo:

*O profissional nesse processo deve se responsabilizar pelas respostas às demandas e vulnerabilidades apresentadas, proporcionando assim a ampliação da proteção por meio do trabalho realizado. Ainda é necessário ressaltar que a acolhida deve ser uma ação planejada para que as famílias se sintam respeitadas e apoiadas, reconhecendo o serviço como um direito (SEMZEZEM, 2012, p. 121 apud MORO, 2015, p. 52).*

Importante também salientar que, para que o equipamento do Serviço de Convivência execute seus objetivos com qualidade, é importante que o quadro de recursos humanos e a estrutura física sejam adequados, assim como a garantia da formação permanente para os profissionais. Os processos formativos contribuem para a criação de metodologias e “jeitos de fazer” que contemplem as dimensões individuais e coletivas da ação socioeducativa. Assim, o desenvolvimento de atividades pode, com mais eficácia: proporcionar ambiente acolhedora, potencializando a convivência fa-

miliar e comunitária; estabelecer vínculos entre usuários, profissionais e familiares; cooperar para a construção de caminhos que possibilitem a superação das situações de vulnerabilidade ou de violação de direitos.

Podemos observar a relação direta e consequente entre a forma com que a acolhida é realizada e o impacto na vida dos usuários e famílias participantes do SCFV. Frente a essa constatação, cabe aos educadores sociais e demais profissionais atuantes do serviço a responsabilidade de compreender as dimensões de suas ações e eventuais omissões cotidianas, uma vez que, voluntariamente ou não, se tornam atores de transformação de mundos. Portanto, o exercício da acolhida deve ser diário, coletivamente construído e criticamente avaliado.

\*Texto produzido como trabalho de conclusão da formação “O Orientador Social e a Prática Cotidiana”, do Projeto InovaSUAS, do Núcleo PAULUS de Formação, Pesquisa e Disseminação Social. A formação ocorreu em Pernambuco, em 2019.



Foto: Arquivo PAULUS