



Revista
de Psicologia

ISSN 2179-1740

O CASO AÇÃO RUA: INTERVENÇÕES COM CRIANÇAS, ADOLESCENTES E SUAS FAMÍLIAS

*THE AÇÃO RUA CASE: INTERVENTIONS WITH CHILDREN, ADOLESCENTS AND THEIR
FAMILIES*

Lirene Finkler¹
Débora Dalbosco Dell'Aglio²

Resumo

A intervenção para o enfrentamento à situação de rua de crianças e adolescentes é discutida a partir de estudo de avaliação do Serviço Ação Rua. Utiliza-se delineamento qualitativo de Estudo de Caso Único com Unidades de Análise Incorporadas, envolvendo inserção ecológica, análise documental e grupos focais com Adolescentes, Famílias, Trabalhadores Sociais e Gestores vinculados ao Serviço. O estudo se refere aos seus três primeiros anos (2007-2009), entre implantação e execução. Os resultados, com base na Teoria Bioecológica do Desenvolvimento Humano, indicam que o Serviço se constituiu em microsistema direto, ampliou o número e a qualidade dos microsistemas do público atendido. A regularidade e a reciprocidade afetiva destacaram-se nos processos proximais estabelecidos, percebidos como apoio social formal e informal. A presença constante nos espaços de vida do público atendido cria estabilidade presencial que se contrapõe à imprevisibilidade da rua, e ultrapassa os limites tradicionalmente esperados para a abordagem social de rua. Destaca-se a importância da pessoa do trabalhador social para o desenvolvimento da intervenção. As lições aprendidas do Caso Ação Rua são relevantes para refletir sobre intervenções dirigidas à abordagem social de rua e programas de apoio sociofamiliar em diferentes contextos. Limitações e propostas de estudos futuros são apresentadas.

Palavras-chave: Palavras-chave: Intervenção; situação de rua; crianças e adolescentes; abordagem social; políticas públicas.

Abstract

Intervention with children and adolescents in street situation are discussed through the Ação Rua Case evaluation study. A Single Case Study with Embedded Analysis Units was used by means of ecological insertion, documentary analysis and focus groups with Adolescents, Families, Social Workers and Managers connected to the Service. The present study considers the three first years (2007-2009) of the case study, considering implementation and execution. Results, based on Bioecological Theory of Human Development, indicate that the Service comprised a direct microsystem, and increased the number and quality of the microsystems of the public served. Regularity and affective reciprocity were highlighted as elements of the proximal processes established, also perceived as formal/informal social support. The Service constant presence in the living spaces of the attended public created a face-to-face stability that contrasted to the unpredictability of the street situation, and went beyond the traditional limits of the street outreach approach. The importance of the social worker for the development of the intervention is emphasized. The lessons learned from the Ação Rua Case are relevant to examine on interventions aimed at the street outreach approach and socio-family support programs in different contexts. Limitations and suggestions for future studies are presented.

Keywords: Keywords: Intervention; street situation; children and adolescents; street outreach programs; public policy.

¹ Pós-Doutora em Educação, Doutora em Psicologia. Universidade La Salle e Prefeitura Municipal de Porto Alegre, Brasil. E-mail: lirenefinkler@yahoo.com.br.

² Doutora em Psicologia. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brasil. E-mail: dddellaglio@gmail.com

O presente artigo discute uma intervenção para o enfrentamento da situação de rua de crianças e adolescentes, utilizando para tanto o Estudo de Caso de um programa em particular, o Serviço Ação Rua, que é responsável pela abordagem e acompanhamento a crianças e adolescentes em situação de rua e suas famílias na cidade de Porto Alegre, RS. Parte-se do princípio de que as lições que podem ser aprendidas do Caso Ação Rua são relevantes para refletir sobre as práticas com esta população e sobre intervenções dirigidas à abordagem social de rua e acompanhamento familiar que vem sendo constituídas em outros contextos, estados e municípios.

Nas últimas décadas as políticas públicas voltadas para a situação de rua ampliaram-se em diversas capitais brasileiras e multiplicaram-se também estudos sobre esse tema, muitos deles sediados em Porto Alegre (Granpal/UFRGS, 2004; Magni, Schuch, Gehlen, & Dickel, 2008), versando sobre aspectos do desenvolvimento no contexto da rua (por exemplo, Morais, Neiva-Silva, & Koller, 2010), ou sobre as instituições que trabalham com esse público (por exemplo, Ferreira, Littig, & Vescovi, 2014; Lima & Morais, 2016; Santana, Doninelli, Frosi, & Koller, 2004, 2005a, 2005b). Esta pesquisa complementa tais estudos na medida em que descreve e analisa um processo de intervenção realizado no próprio espaço da rua, e não internamente às instituições, a *abordagem social de rua*. Institucionalizada como prática no campo da Assistência Social, especialmente a partir da implantação do SUAS - Sistema Único da Assistência Social (MDS, 2005), a abordagem social de rua mescla elementos da pedagogia e de intervenções socioassistenciais. Também chamada de Educação Social de Rua – ESR, a abordagem social constituiu-se a partir de diferentes campos teóricos e práticos, como a Educação Popular (especialmente através das contribuições de Paulo Freire, 1987), Pedagogia da Presença, Pedagogia Política, Pedagogia em Meio Aberto, Pedagogia de Direitos (Oliveira, 2004), Pedagogia do Desejo (Almeida & Carvalho, 1995) e Pedagogia da Rua (Graciani, 2009). É nesse contexto que se insere o serviço de abordagem social analisado neste artigo.

O Serviço Ação Rua foi implantado em 2007, inicialmente formado por nove equipes, cada qual responsável por um território da Cidade. Cada equipe é constituída por três técnicos sociais (predominantemente psicólogo e assistente social) e quatro educadores sociais, contratados por Organizações não Governamentais (ONGs) conveniadas com o Município e coordenadas pelo órgão gestor da Política de Assistência Social. O serviço se mantém em funcionamento no ano de 2017, tendo sido

realizadas alterações em relação ao projeto técnico, aspectos convencionais e número de equipes ao longo desses 10 anos. A metodologia utilizada pelo Ação Rua foi descrita em detalhe anteriormente (Finkler, Granzotto, Obst, & Dell'Aglio, 2008). Em síntese, pressupõe primeiramente o mapeamento do território, a partir de abordagens sistemáticas, identificando locais onde exista situação de rua, podendo também a comunidade solicitar abordagens, quando necessário, através de um telefone central. Após um período de observação de crianças e adolescentes em situação de rua, é realizada aproximação dos profissionais da equipe para uma primeira abordagem, seguindo-se quantas forem necessárias para a construção de vínculo. Ocorre um processo de aproximação e escuta das histórias pessoais e familiares, da trajetória de rua e da relação das crianças/adolescentes com a rede ampla de atendimento. Essas escutas e observações, realizadas no contexto da rua, em visitas domiciliares e institucionais, são registradas em um estudo de caso inicial e, a partir disso, ocorrem discussões em equipe, onde então são traçadas as estratégias iniciais, que devem ser discutidas com a rede de serviços da região.

Já estão bem registrados o percurso teórico e o debate político em torno dos termos utilizados para expressar o fenômeno social de crianças e adolescentes com experiências diversas no espaço da rua no Brasil, considerando as questões de gênero (meninas e meninos), as transitoriedades e constâncias (na e de rua), passando a utilizar-se predominantemente expressões como em situação de rua, de risco ou em vulnerabilidade (Rizzini & Buttler, 2003). Nesse contexto, a cidade de Porto Alegre adotou expressão particular, consensuada coletivamente (Lemos, 2005) a partir da concepção proposta por Rizzini e Buttler (2003), que passou a ser utilizada pelo conjunto de serviços voltados para a situação de rua: crianças e adolescentes em rua moradia e em rua sobrevivência. Rua moradia refere-se ao uso do espaço da rua como campo principal de organização de suas atividades, incluindo a moradia, contrapondo-se à situação de rua sobrevivência, caracterizada predominantemente pelo trabalho infantil, sendo que a família ainda é a referência para organização das atividades diárias (Lemos, 2005; Souza, Reis, Correa & Giugliani, 2010). Essa é a conceituação adotada no Serviço Ação Rua e neste estudo. Entretanto, permanece em discussão a dificuldade, e mesmo a utilidade, de diferenciar situação de rua do desenvolvimento em situação de pobreza e vulnerabilidade que caracteriza a infância da grande maioria das crianças brasileiras (Marchi, 2007). É necessário problematizar o lugar de um programa destinado à abordagem social e intervenção com

famílias pobres, no sentido de que este possa contribuir para narrativas que transformam pobreza em irregularidade.

Por ser uma teoria contextualista e dialética, que considera influências multidimensionais sobre o desenvolvimento humano (Tudge, 2008), a Teoria Bioecológica do Desenvolvimento Humano - TBDH (Bronfenbrenner, 2005; Bronfenbrenner & Morris, 1998) é utilizada para embasar este estudo. Esse referencial permite analisar de forma inter-relacionada aspectos referentes ao *processo* de intervenção, às características das *pessoas* envolvidas, aos *contextos* de atuação do Serviço e ao *tempo* que permeia esse conjunto de elementos. Dentro de uma perspectiva ecológica, o Serviço Ação Rua compõe um microsistema relevante na vida das crianças e adolescentes em situação de rua, com repercussões possíveis em todos os demais níveis ambientais, como meso, exo e macrosistema. É justamente sobre as repercussões da intervenção desse serviço em particular em relação aos diferentes contextos que versa o presente artigo.

Um dos conceitos que cresceu em importância na evolução da TBDH foi o de processo proximal, considerado o primeiro mecanismo produtor de desenvolvimento humano (Bronfenbrenner, 2005). Os processos proximais acontecem através de interações (entre pessoas, objetos e símbolos) nos ambientes onde a vida cotidiana acontece e, para serem efetivos, devem ocorrer numa base regular, sistematicamente através do tempo. Assim, são considerados neste estudo os processos proximais estabelecidos por trabalhadores sociais e as famílias/indivíduos por eles atendidas. Parte-se do pressuposto de que o processo proximal é bidirecional, que as relações interpessoais que acontecem dentro dele são recíprocas. É relevante aprofundar a análise das práticas de abordagem e acompanhamento propostas no serviço Ação Rua, enquanto categorias de intervenção profissional, analisando os processos proximais desenvolvidos no decorrer do trabalho da equipe com essas famílias.

Estudos de avaliação servem para melhorar um programa ou serviço e modificá-lo a partir do conhecimento de suas qualidades e fraquezas, aprendendo a partir de experiências anteriores, verificando sua eficiência e eficácia, de acordo com os objetivos aos quais se propõe e melhorando a concepção e gestão de atividades futuras (Cohen & Franco, 1999; Trevisan & Bellen, 2008). Neste estudo, o Ação Rua foi tomado como Caso (Yin, 2005), por representar o fenômeno da intervenção social em contextos de risco e vulnerabilidade, especificamente, situação de rua.

MÉTODO

O presente estudo deriva de uma pesquisa mais ampla que utilizou o delineamento de Estudo de Caso Único com Unidades de Análise Incorporadas (Yin, 2005), constituídas por cinco estudos. O primeiro tratou do processo de implantação, a partir de análise documental, seguindo-se quatro estudos que analisaram as percepções de cada grupo de atores diretamente implicados com o Serviço Ação Rua: Adolescentes, Famílias, Trabalhadores Sociais e Gestores. Este artigo desenvolve um eixo de análise que se destacou na triangulação dos dados: o eixo *intervenção*. A delimitação temporal desta avaliação contempla os três primeiros anos do Serviço (2007-2009), entre implantação e execução. Trata-se de estudo de um programa social vivo, em permanente transformação, e que segue em funcionamento no ano de 2017. Entende-se que a análise desse período histórico específico é relevante, visto que constituiu as bases para o programa que segue vigente.

Participantes e procedimentos

O Estudo de Caso contou com dois tipos de participantes: instituições e pessoas físicas. As instituições gestora (órgão da gestão municipal) e executoras do Serviço Ação Rua (nove ONGs) disponibilizaram acesso ao seu espaço físico, documentos e trabalhadores para as diferentes etapas da pesquisa. Participaram também pessoas físicas: usuários do Serviço (adolescentes e famílias), trabalhadores sociais e gestores. Cada participante esteve presente em um encontro de grupo focal entre seus pares. Ao todo foram realizados nove grupos focais, contando com 45 participantes. Os grupos foram realizados em serviços próximos da residência ou local de pernoite (adolescentes e famílias) e em espaços da Universidade (trabalhadores e gestores).

Instrumentos

Foram seguidos os princípios apontados por Yin (2005) para coleta de dados, utilizando-se múltiplas fontes de evidência, de modo a comparar e acrescentar informações às demais fontes. Foram instrumentos: 1) inserção ecológica (Prati, Couto, Moura, Poletto, & Koller, 2008) em reuniões com gestores e trabalhadores, capacitações e visitas aos espaços físicos das equipes (possibilitaram descrever recursos disponíveis, modo de gestão e dinâmica das atividades); 2) pesquisa documental, em que foram analisados o projeto técnico do Serviço, termo de convênio, relatórios mensais e anuais, dados das seleções e capacitações das equipes (possibilitaram identificar os objetivos e proposições formais do serviços e dados

quali-quantitativos); 3) dados sociodemográficos dos participantes (permitindo caracterizar a amostra); 4) realização de grupos focais (Carey, 1994; De Antoni et al., 2001) com quatro conjuntos de diferentes atores vinculados ao Serviço, famílias, adolescentes, trabalhadores e gestores (que debateram, entre outros aspectos, sobre o funcionamento do projeto, principais obstáculos e pontos positivos, envolvimento dos usuários, centralidade da intervenção e resultados obtidos).

Análise das evidências

Uma vez que a análise das evidências é o menos desenvolvido e mais difícil aspecto da condução de um Estudo de Caso (Yin, 2005), os dados foram organizados e sistematizados de forma a constituir uma estratégia analítica global. A partir das proposições teóricas, questões de pesquisa, revisões da literatura e novos *insights*, a atenção foi focalizada sobre dados esclarecedores para a avaliação do Serviço, auxiliando na organização do estudo como um todo. Os dados qualitativos, obtidos a partir da inserção ecológica, da análise documental e da transcrição dos Grupos Focais, foram analisados através de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição dos conteúdos envolvendo uma pré-análise, exploração do material e levantamento de eixos de análise e interpretação dos resultados.

Considerações Éticas

O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Instituto de Psicologia da UFRGS (Protocolo 2008/007). A partir disso, foi solicitada autorização para realização do estudo junto a todas as instituições e participantes, os quais assinaram Termo de Concordância da Instituição e Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

O conjunto dos resultados originados das unidades de análise incorporadas foi sintetizado em quatro eixos emergentes principais para avaliação do Caso Ação Rua, são eles: intervenção, relação em rede, modo de gestão e intersetorialidade. Este artigo aprofunda, especificamente, a análise do eixo *intervenção*, a partir das dimensões Contexto, Processo, Pessoa e Tempo.

Para analisar a intervenção é fundamental considerar o *contexto* em que se operacionaliza e a interação entre quatro níveis ambientais: micro, meso,

exo e macrosistema. De uma perspectiva ecológica, a intervenção do Serviço Ação Rua constitui-se em um microsistema para as crianças e adolescentes em situação de rua e suas famílias. Um dos esforços do Ação Rua é ampliar o número e a qualidade dos microsistemas disponíveis para as crianças e adolescentes. A família tende a ser um primeiro microsistema relevante. Entretanto, para aqueles em rua moradia, a própria família deixa de estar disponível, seja pelos conflitos intrafamiliares, que atuam como processos proximais inibidores do desenvolvimento, seja por dificuldades pessoais e econômicas dos pais para a provisão de cuidado dos filhos (De Antoni, Barone, & Koller, 2007; Magni et al., 2008). A criança/adolescente passa a ser colocada na posição de provedor de seu sustento, através do trabalho infantil, o que pode contribuir para o seu afastamento do núcleo familiar, levando a experiências de risco na rua, como aquelas relacionadas ao tráfico ou exploração sexual (Feffermann, 2006). Assim, um dos eixos de intervenção permanente do Ação Rua refere-se ao reforço de processos proximais generativos no microsistema familiar, contribuindo para relações qualitativamente mais positivas entre filhos e adultos cuidadores, de modo que a família seja um contexto de desenvolvimento positivo, assim como de proteção.

Os resultados indicam que a intervenção do Ação Rua se caracteriza pelo estabelecimento de processos proximais: 1) com a própria criança/adolescente no espaço da rua; 2) com sua família, em visitas domiciliares e acompanhamentos em outras atividades; 3) com trabalhadores dos mesossistemas da rede socioassistencial que atuam com a criança/adolescente e/ou sua família. O *processo* é o principal mecanismo de desenvolvimento, e ocorre através da interação (Bronfenbrenner & Morris, 1998). Os encontros e atividades realizados pelos trabalhadores sociais do Ação Rua são regulares, progressivamente mais complexos, com reciprocidade nas relações interpessoais, e utilizam uma variedade de objetos e símbolos do ambiente imediato, como pressuposto na TBDH. Bronfenbrenner e Morris (1998) condicionaram a efetividade dos processos proximais à ocorrência das interações em uma base de tempo relativamente regular, não podendo funcionar efetivamente em ambientes instáveis e imprevisíveis. A presença constante dos trabalhadores sociais nos espaços de vida do público atendido, seja na casa, na comunidade ou na rua, cria uma estabilidade presencial que se contrapõe à imprevisibilidade da rua.

Nas intervenções, as características da *pessoa* compõem as interações proximais entre trabalhadores sociais e usuários da política. Este componente da Teoria Bioecológica é relevante na avaliação do Serviço

Ação Rua no sentido de que a pessoa do trabalhador social, em sua integralidade, é que possibilita toda e qualquer intervenção. Os processos proximais são influenciados pelas características pessoais de disposição, de recurso e de demanda (Bronfenbrenner & Morris, 1998; Tudge, 2008), tanto dos trabalhadores quanto das crianças/adolescentes ou familiares. As disposições comportamentais ativas (como temperamento, motivação, persistência) abrangem as características das pessoas envolvidas na interação que colocam os processos proximais em movimento e sustentam sua operação, podendo ser generativas ou inibidoras (disruptivas) (Bronfenbrenner & Morris, 1998). Exemplos de características generativas que favorecem os processos proximais são iniciativa, proatividade, curiosidade, auto-eficácia, tolerância e empatia, entre outras, apontadas pelos diferentes participantes dos grupos focais como existentes entre os trabalhadores sociais do Ação Rua. Essas características de disposição generativas por parte dos trabalhadores são necessárias para intervir com características de disposição inibidoras por parte dos usuários, especialmente no caso de adolescentes que estão há mais tempo na rua, que expressam maior impulsividade, agressividade, dificuldade de tolerância à frustração e a limites. Estas são disposições com as quais os trabalhadores atuam em determinadas etapas da intervenção, especialmente quando o usuário se encontra sob efeito de drogas, ou em etapas iniciais para o estabelecimento do vínculo. Assim, é necessária disposição dos trabalhadores sociais para recuar e buscar outra forma de intervir, sustentando a possibilidade do vínculo. As disposições inibidoras dos próprios trabalhadores precisam ser trabalhadas em equipe, e a atuação em duplas favorece o manejo nos momentos em que um dos membros da dupla se sente fragilizado para sustentar o processo proximal. Nesse sentido, os trabalhadores precisam identificar e favorecer seus recursos bioecológicos (cognitivos, emocionais, sociais ou materiais), seus conhecimentos (teóricos ou práticos, sobre o funcionamento da rede ou história das famílias), suas habilidades empáticas e relacionais e as experiências acumuladas com o próprio trabalho, que ampliam os domínios nos quais os processos proximais podem operar construtivamente.

As características de demanda referem-se ao “estímulo pessoal” imediato, incluem os atributos pessoais que inibem ou favorecem a operação dos processos proximais, como idade, gênero, raça, etc. (Bronfenbrenner, 2005). Santana (2007) salienta que as crianças em situação de rua demonstram conhecimento acerca da forma como são socialmente percebidas e quais são alguns dos sentimentos que provocam nos outros, utilizando essas percepções sobre o conjunto de

representações sociais que se constroem sobre elas em suas estratégias de sobrevivência. Crianças mais jovens provocam um olhar de pena e cuidado por parte do cidadão comum, enquanto adolescentes mais velhos geram por vezes temor, por exemplo. Da mesma forma, algumas crianças e adolescentes estabelecem padrões relacionais de maior confiança com determinado educador, com o qual se identificam, e repelem a intervenção de outros. Nesse sentido, o fato das equipes do Ação Rua serem constituídas por profissionais com diversidade etária (predominando a faixa entre os 20 e 30 anos), de ambos os sexos e de diferentes etnias (com grande número de profissionais de etnia negra) cria condições para diversos tipos de identificações por parte dos adolescentes, favorecendo os processos proximais. Os resultados dos diferentes grupos focais apontam o quanto a qualidade da relação foi percebida como um dos elementos principais da intervenção desenvolvida pelo Ação Rua. As relações proximais que ocorrem entre trabalhadores e adolescentes, trabalhadores e famílias, assim como o favorecimento das interações entre adolescentes e famílias, foram um dos principais aspectos valorizados nesta avaliação.

Sendo as interações proximais um dos cerne da intervenção, o investimento nas condições de sua operacionalização pode favorecer o alcance de resultados. É necessário desenvolver as habilidades dos trabalhadores de modo que sejam capazes de sustentar interações proximais generativas, mesmo sob circunstâncias críticas e complexas, como as encontradas no contexto da situação de rua, e extensamente problematizadas por Macerata (2010) e Macerata e Passos (2015). Da mesma forma, é importante atuar com os impactos das interações proximais na pessoa do trabalhador, em que a reiterada interface com a miséria e situações limite pode potencializar quadros de *burnout* e sofrimento psíquico (Calitz, Roux, & Strydom, 2014). Santana et al. (2005b) enfatizaram a importância de cuidados para com os profissionais que se dedicam de forma tão intensiva ao atendimento de crianças e adolescentes em situação de rua. Tais cuidados podem ser expressos por condições adequadas para o desempenho de suas funções em termos de estrutura e organização do trabalho, pela qualidade da remuneração, e por contínuo processo de formação pessoal e capacitação profissional acompanhada. Além disso, espaços de discussão e de supervisão sistemática são sugeridos pela literatura, previstos no projeto técnico do Ação Rua e reiterados nos grupos focais deste estudo. Seu objetivo é favorecer o trabalho e contribuir para o sentimento de que os cuidadores também estão sendo cuidados.

A intervenção do Ação Rua também deve ser

analisada sob a perspectiva do *tempo*. A temporalidade das intervenções envolve os tempos individuais (maturidade, motivação dos usuários para mudança dos comportamentos de risco), o tempo do processo de trabalho de abordagem (construção de vínculos, foco nas relações proximais), e o tempo das instituições (garantia de vagas, acolhimento e vinculação com a criança/adolescente, etapas para adesão, questões da política e de gestão). Qual o tempo médio de trabalho necessário para intervenção nos casos de rua sobrevivência (situação de rua inicial ou trabalho infantil na comunidade)? Qual a diferença deste para o tempo de trabalho necessário para os casos de rua moradia (casos mais estabelecidos na rua, com uso intensivo de crack tanto pelos pais quanto pelos filhos, por exemplo)? O acompanhamento, conforme os trabalhadores, demanda tempo, presença junto ao usuário, e sistematicidade maior da intervenção. Entretanto, não há indicativo nos documentos analisados quanto ao número de horas necessárias para essas duas direcionalidades de intervenção (rua moradia e sobrevivência). Estudos de casos típicos destas duas modalidades de intervenção poderiam identificar o tempo efetivamente destinado, de modo a melhor esclarecer esse aspecto.

O Ação Rua caracteriza-se como uma intervenção baseada no apoio social que utiliza algumas estratégias particulares: a abordagem e constituição de vínculos no espaço da rua, a circulação com a criança e com as famílias na rua e junto aos serviços da rede, a criação de intervenções com o entorno social da comunidade, especialmente os serviços da rede de proteção, de modo que estes sejam capazes de acolher e atender as necessidades psicossociais das pessoas. Crianças/adolescentes e famílias têm uma percepção subjetiva positiva do apoio social (emocional e instrumental) proveniente do Ação Rua, o que é um elemento destacado na literatura como componente do apoio social (Gracia Fuster, 1998; Juliano & Yunes, 2014; Lima & Morais, 2016; López-Cabanas & Chacón, 2003). É um apoio que está presente de forma cotidiana, sendo de fácil acesso para as famílias, o que torna a intervenção nos momentos de crise mais potente, dado o aprofundamento da vinculação trabalhador/família. A análise dos grupos focais dos usuários (adolescentes e famílias) destaca que o apoio social ofertado é percebido como *formal/informal*. Para os trabalhadores sociais a relação proximal é uma forma de apoio formal, derivada de sua vinculação profissional, no qual a sua capacidade de vinculação empática é instrumento de trabalho; por outro lado, os usuários a percebem e valorizam como apoio informal, podendo ser interpretada como, ao mesmo tempo, apoio *formal/informal*. Essa expressão destaca a

contradição que atravessa a relação interpessoal constituída no contexto das profissões de ajuda, o que a torna tanto desafiadora quanto potente.

Uma questão relevante na avaliação do serviço Ação Rua é o quanto a descrição da intervenção, obtida pelas análises nos grupos focais, identifica o serviço como abordagem social ou como programa de apoio sociofamiliar. O Ação Rua, por sua composição metodológica, pode ser analisado no contexto dos Serviços de Abordagem Social e Educação Social de Rua, mas também no contexto dos Programas de Apoio Sociofamiliar. Ambos os eixos de ação estão contemplados no próprio nome do programa, que inclui as expressões abordagem e acompanhamento a crianças e adolescentes em situação de rua e suas famílias. Porque interessa tal diferenciação? Especialmente pelo lugar limítrofe em que o programa se encontra no campo da Assistência Social: ser abordagem, ser acompanhamento e proporcionar apoio social em ambas as direções. Seriam essas direções divergentes? Não em termos de diretriz de trabalho, que é a matricialidade familiar. Mas, diante do foco da situação de rua, haverá sempre casos em que essas famílias, a despeito dos esforços das equipes em reverter o quadro, não se encontram disponíveis para a revinculação daquele filho que está na rua. Nesse ponto, a intervenção pode dividir-se, no sentido de manter acompanhamento ao adolescente no espaço da rua, para sua independência, e à família, na perspectiva do cuidado dos outros filhos. A análise sublinha que a intervenção do Serviço Ação Rua se aproxima dos programas de atenção às famílias, por possuir características distintivas semelhantes àquelas sistematizadas por Gracia Fuster (1998): 1) Assume uma visão ecológica da promoção do desenvolvimento humano, promovendo o crescimento do adulto e da criança, melhorando as habilidades relacionais da família dentro de seu contexto comunitário; 2) localiza-se nas comunidades e é sensível às necessidades e recursos locais, tratando de qualificar outros serviços e apoios institucionais; 3) proporciona apoio social em todos os seus âmbitos: emocional, instrumental e informacional; 4) orienta-se ao mesmo tempo para a prevenção primária e secundária; 5) o modo da provisão de serviços é multilateral, flexível e com atenção personalizada; 6) centra a atenção nas potencialidades e habilidades familiares; 7) assume a responsabilidade de alcançar as famílias de forma ativa quando estas não apresentam proatividade ou são incapazes de buscar apoio. Sem retirar a voluntariedade do atendimento, individualiza os serviços de acordo com as necessidades e potenciais das famílias; 8) coordena seus serviços com outras instituições e serviços públicos, identificando e complementando vazios com o

objetivo de criar um contínuo de apoio à família que vivencia a situação de rua de seus filhos.

Para finalizar a análise da intervenção do Serviço Ação Rua, a Tabela 1 sintetiza os três principais eixos de intervenção identificados e suas respectivas metas imediatas, intermediárias e conclusivas esperadas, de acordo com os resultados das unidades de análise incorporadas e com a análise do projeto técnico do Ação Rua (PMPA, 2006): Tabela 1.

Pode-se afirmar que os três níveis de metas foram atingidos ao longo dos anos em análise, ainda que não para a totalidade dos casos. Em algumas das situações, somente foram atingidos resultados imediatos, não avançando para os níveis seguintes. Considerando que a situação de rua é um fenômeno complexo, o fato de o Serviço manter-se como um microsistema sustentável garantindo a continuidade no processo de intervenção pode ser considerado um resultado positivo em si. Saliencia-se o entendimento de que atingir as metas conclusivas implicaria também em ampla transformação social e econômica.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A discussão apresentou a intervenção do Serviço Ação Rua a partir de uma perspectiva ecológica, devendo-se destacar que as dimensões PPCT inter-relacionam-se. O Serviço tanto constituiu-se em um *microsistema* direto, quanto ampliou o número e a qualidade dos microsistemas disponíveis para as crianças/adolescentes em situação de rua e suas famílias, contribuindo para isso a interação com os mesossistemas da rede socioassistencial. A regularidade e a reciprocidade afetiva foram destacadas nos *processos proximais* estabelecidos, os quais são percebidos como apoio social formal/informal. Nesse sentido, cabe um destaque à *temporalidade* das intervenções, que envolve os tempos individuais (das pessoas envolvidas), os tempos da construção de vínculos, e também os tempos das instituições. A intervenção se potencializa a partir da presença constante dos trabalhadores sociais nos espaços de vida do público atendido, criando uma estabilidade presencial que se contrapõe à imprevisibilidade da rua. Uma das forças da intervenção reside no fato desta não se manter nos limites tradicionalmente esperados para a abordagem social de rua, que a separam das intervenções que acontecem junto à família ou comunidade. Isso favorece a integralidade da intervenção e da proteção social ofertada.

Este estudo sublinha, também, a importância da pessoa do trabalhador social para o desenvolvimento da intervenção. Nesse sentido, é necessário identificar e

favorecer seus recursos bioecológicos, seus conhecimentos, suas habilidades empáticas e relacionais e as experiências acumuladas com o próprio trabalho, o que pode ser potencializado pela manutenção de espaços de formação e de reflexão permanentes nos contextos de trabalho. Processos de formação continuada, supervisão e discussão de casos internamente nas equipes e em rede favorecem o desempenho no trabalho, a superação de sentimento de impotência e uma percepção mais realista dos potenciais e limites de sua atuação.

Entre as limitações identificadas no desenvolvimento deste estudo, registra-se que participaram famílias que possuíam alguma vinculação formal com a rede socioassistencial, sendo relevante incluir aquelas acessadas apenas pelo próprio Serviço Ação Rua, por estarem ainda mais à margem das políticas públicas. Estudos futuros devem incorporar outros membros das famílias, além das mães e cuidadoras principais, que foram as principais participantes dos grupos focais deste estudo; o papel masculino nesse contexto deve ser melhor investigado, e certamente pode repercutir nas intervenções desenvolvidas. O grupo focal é um instrumento muito útil em estudos de avaliação de programas, mas podem ser estabelecidas também outras formas complementares de coleta de dados que permitam acessar opiniões de um número maior de famílias e diversidade de membros, como um questionário fechado, com questões geradas nos grupos focais, a ser utilizado em visitas domiciliares, por exemplo. Futuros estudos de avaliação devem acessar também a percepção de outros serviços da rede socioassistencial, em um processo de avaliação intercruzado e intersetorial, incorporando serviços de diferentes setores.

Na implementação de programas para o enfrentamento da situação de rua os princípios e orientações aprendidos com a intervenção do Ação Rua podem ser úteis, devendo ser adaptados à realidade local. Como já apontado por Gracia Fuster (1998), não se pode simplesmente exportar um modelo de intervenção desenvolvido em um contexto para outro. Entende-se que as experiências aqui apresentadas podem contribuir também na modalidade de relação entre sociedade civil e governo, assim como no repensar da relação entre as políticas públicas no próprio município. O olhar focado na relação proximal que se estabelece entre trabalhador e família permite problematizar os contornos das intervenções realizadas por outros programas e serviços, não somente da Assistência Social, mas em outras políticas públicas.

Referências

- Almeida, F. G., & Carvalho, I. M. M. de (1995). O Projeto Axé: relato de uma experiência. *Caderno CRH*, 23, 76-97.
- Aptekar, L. (1996). Crianças de rua nos países em desenvolvimento: uma revisão de suas condições. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 9, 153-184.
- Bronfenbrenner, U. (2005). *Making human beings human: bioecological perspectives on human development*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Bronfenbrenner, U., & Morris, P. (1998). The ecology of developmental processes. In R. M. Lerner & W. Damon (Eds.), *Handbook of child psychology* (pp. 993-1027). New York: John Wiley & Sons.
- Calitz, T., Roux, A., & Strydom, H. (2014). Factors that affect social workers' job satisfaction, stress and burnout. *Social Work*, 50(2), 153-169. <https://dx.doi.org/10.15270/50-2-393>
- Carey, M. A. (1994). The group effect in focus group: planning, implementing and interpreting focus group research. In M. Morse (Ed.), *Critical issues in qualitative research methods* (pp. 224-241). Thousand Oaks: Sage.
- Cohen, E., & Franco, R. (1999). *Avaliação de projetos sociais*. Petrópolis: Vozes.
- De Antoni, C., Barone, L. R., & Koller, S. H. (2007). Indicadores de risco e de proteção em famílias fisicamente abusivas. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 23(2), 125-132. DOI: 10.1590/S0102-37722007000200002
- De Antoni, C., Martins, C., Ferronato, M. A., Simões, A., Maurenente, V., Costa, F., & Koller, S. H. (2001). Grupo focal: método qualitativo de pesquisa com adolescentes em situação de risco. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, 53(2), 38-53.
- Estatuto da Criança e do Adolescente. (1990). *Lei Federal nº 8069, de 13 de julho de 1990*. Brasília, DF: Ministério da Justiça.
- Feffermann, M. (2006). *Vidas arriscadas: o cotidiano dos jovens trabalhadores do tráfico*. Petrópolis: Vozes.
- Ferreira, V. V. de F., Littig, P. M. C. B., & Vescovi, R. G. L. (2014). Crianças e adolescentes abrigados: perspectiva de futuro após situação de rua. *Psicologia & Sociedade*, 26(1), 165-174. <https://dx.doi.org/10.1590/S0102-7182201400100018>
- Finkler, L., Granzotto, A. P., Obst, J. E., & Dell'Aglio, D. D. (2008). Família e comunidade: repensando intervenções com crianças e adolescentes em situação de rua. In N. E. L. S. Valencio & A. A. Cordeiro (Eds.), *Anais do Seminário Nacional População em Situação de Rua* (pp. 51-60), Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, SP. Disponível em <http://www.senaposirua.ufscar.br/anais>
- Freire, P. (1987). *Educadores de rua: uma abordagem crítica* (2ª ed.). São Paulo: Projeto: Alternativas de Atendimento aos Meninos de Rua.
- Gracia Fuster, E. (1998). *El apoyo social em la intervención comunitária*. Barcelona: Paidós.
- Graciani, M. S. S. (2009). *Pedagogia social de rua*. Análise e sistematização de uma experiência vivida (6ª ed.). São Paulo: Cortez: Instituto Paulo Freire.
- Granpal/UFRGS (2004). *Perfis e mundo das crianças e adolescentes em situação de rua da Grande Porto Alegre*. Relatório de pesquisa não publicado, GRANPAL – Associação dos Municípios da grande Porto Alegre, Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, UFRGS, Porto Alegre, Brasil.
- Juliano, M. C. C., & Yunes, M. A. M. (2014). Reflexões sobre rede de apoio social como mecanismo de proteção e promoção de resiliência. *Ambiente & Sociedade*, 17(3), 135-154. Disponível em <https://dx.doi.org/10.1590/S1414-753X2014000300009>
- Lemos, M. P. (2005). *Relatório de sistematização de conceitos*. Programa Municipal de Atenção Integral a Crianças e Adolescentes em Situação de Rua - PAICA-Rua, Prefeitura Municipal de Porto Alegre. Porto Alegre: Secretaria do Governo Municipal.
- López-Cabanas, M., & Chacón, F. (2003). Apoyo social, redes sociales y grupos de autoayuda. In M. López-Cabanas & F. Chacón, *Intervención psicossocial y servicios sociales* (pp. 189-214). Madrid: Síntesis Psicología.
- Lusk, M. W. (1992). Street children of Rio de Janeiro. *International Social Work*, 35, 293-305.

- Lima, R. F. F., & Morais, N. A. (2016). Caracterização qualitativa do bem-estar subjetivo de crianças e adolescentes em situação de rua. *Temas em Psicologia*, 24(1), 01–15. Disponível em <https://doi.org/10.9788/TP2016.1-01>
- Macerata, I. M., & Passos, E. (2015). Intervenção com jovens em situação de rua: problematizando cuidado e controle. *Psicologia & Sociedade*, 27(3), 537-547. Disponível em <https://dx.doi.org/10.1590/1807-03102015v27n3p537>
- Macerata, I. M. (2010). “... como bruxos maneando ferozes”: relações de cuidado e de controle no fio da navalha. *Experiência “psi” em dispositivo da política de assistência social para crianças e adolescentes em situação de rua*. Unpublished master’s thesis, Mestrado em Psicologia, Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro, Brasil.
- Magni, C. T., Schuch, P., Gehlen, I., & Dickel, I. K. (2008). Crianças e adolescentes em situação de rua em Porto Alegre. In I. Gehlen, M. B. Silva, & S. R. Santos (Eds.), *Diversidade e proteção social: estudos quanti-qualitativos das populações de Porto Alegre* (pp. 71-92). Porto Alegre: Century.
- Marchi, R. C. (2007). *Os sentidos (paradoxais) da infância nas ciências sociais: um estudo de sociologia da infância crítica sobre a “não-criança” no Brasil*. Unpublished doctoral dissertation, Programa de Pós-Graduação em Sociologia Política, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil.
- Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (2005). *Norma Operacional Básica do Sistema Único da Assistência Social - NOB SUAS*. Brasília: MDS.
- Morais, N. A., Neiva-Silva, L., & Koller, S. H. (Eds.), (2010). *Endereço desconhecido: crianças e adolescentes em situação de rua*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Oliveira, W. F. (2004). *Educação social de rua: as bases políticas e pedagógicas para uma educação popular*. Porto Alegre: Artmed.
- Organização das Nações Unidas – ONU (1989). *Convenção sobre os direitos da criança*. Retrieved in 09/10/2006 from http://www.unicef.org/brazil/dir_cri.htm.
- Prati, L. E., Couto, M. C. P. de P., Moura, A., Poletto, M., & Koller, S. H. (2008). Revisando a inserção ecológica: uma proposta de sistematização. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 21(1), 160-169.
- Prefeitura Municipal de Porto Alegre - PMPA (2006). *Projeto Ação Rua*. Porto Alegre: FASC. Retrieved in 16/06/07 from http://proweb.procempa.com.br/pmpa/prefpoa/fasc/usu_doc/acaoruaversaofinal2006_1.pdf.
- Rizzini, I., & Buttler, U. M. (2003). Crianças e adolescentes que vivem e trabalham nas ruas: revistando a literatura. In I. Rizzini (Ed.), *Vida nas ruas. Crianças e adolescentes nas ruas: trajetórias inevitáveis?* (pp. 17-44). Rio de Janeiro: Ed. PUC-Rio, São Paulo: Loyola.
- Santana, J. (2007). *Cotidiano, expressões culturais e trajetórias de vida: Uma investigação participativa com crianças em situação de rua*. Unpublished doctoral dissertation, Área de Especialização em Sociologia da Infância, Instituto de Estudos da Criança, Universidade do Minho, Braga, Portugal.
- Santana, J. P., Doninelli, T. M., Frosi, R. V., & Koller, S. H. (2004). Instituições de atendimento a crianças e adolescentes em situação de rua. *Psicologia & Sociedade*, 16(2), 59-70.
- Santana, J. P., Doninelli, T. M., Frosi, R. V., & Koller, S. H. (2005a). Os adolescentes em situação de rua e as instituições de atendimento: utilizações e reconhecimento de objetivos. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 18(1), 134-142.
- Santana, J. P., Doninelli, T. M., Frosi, R. V., & Koller, S. H. (2005b). É fácil tirar a criança da rua, o difícil é tirar a rua da criança. *Psicologia em Estudo (Maringá)*, 10(2), 165-174.
- Souza, M. G., Reis, M. L. A., Corrêa, N. M. B., & Giugliani, S. (2010). In N. A. Morais, L. Neiva-Silva, & S. H. Koller (Eds.), *Endereço desconhecido: crianças e adolescentes em situação de rua* (pp. 465-498). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Trevisan, A. P., & Bellen, H. M. (2008). Avaliação de políticas públicas: uma revisão teórica de um campo em construção. *Revista de Administração Pública*, 42(3), 529-550.
- Tudge, J. R. H. (2008). A teoria de Urie Bronfenbrenner: uma teoria contextualista? In L. V. C. Moreira, & A. M. A. Carvalho (Ed.), *Família e educação: olhares da*

psicologia (pp. 209-231). São Paulo: Paulinas.

Yin, R. K. (2005). *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman.

Lista de Anexos

Tabela 1. Principais Eixos de Intervenção e suas Metas

Tabela 1. Principais Eixos de Intervenção e suas Metas

Intervenção	Metas imediatas	Metas intermediárias	Metas conclusivas
Com a criança/adolescentes (abordagem e acompanhamento)	- Vínculo/ trabalhar o desejo	- Inserir em espaço alternativo à rua (SCFV, escola, curso, acolhimento institucional) - Inserir em tratamento para saúde mental/drogadição - Revinculação familiar - Redução do trabalho infantil	- Saída da rua através da integração efetiva a espaços de proteção e família
Com a família, para revinculação familiar (qualidade do microsistema)	- Trabalho com o vínculo, padrões de comunicação, limites e afeto na família - Trabalho com a transmissão intergeracional e cultural do trabalho infantil e vivência de rua - Trabalho relacionado aos principais riscos, como uso de drogas ou violência familiar	- Modificações na organização familiar, aumento da capacidade de cuidado - Redução do trabalho infantil - Modificações nos padrões de risco, como uso de drogas ou violência familiar	- Saída da rua através da integração efetiva na família, sem trabalho infantil, uso de drogas e violência familiar
Com a rede para acolhimento da criança e família (ampliação de microsistemas)	- Rede refletir sobre suas contradições e preconceitos e planejar modificações na forma de trabalho	- Rede acolhedora e estimulante, adaptada às necessidades do público alvo - Intervenção nos riscos relacionados à pobreza	- Saída da rua através da integração efetiva a espaços de proteção e geração de renda - Autonomia e cidadania das famílias

RECEBIDO EM: 29/10/2017

PRIMEIRA DECISÃO EDITORIAL: 09/11/2017

VERSÃO FINAL: 13/12/2017

APROVADO EM: 18/12/2017