

## **FORMAÇÃO CONTINUADA DE PROFISSIONAIS DE UM SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES**

UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

*CONTINUING TRAINING OF PROFESSIONALS OF AN INSTITUTIONAL CARE SERVICE  
FOR CHILDREN AND ADOLESCENTS*

*An experience report*

*FORMACIÓN CONTINUA DE PROFESIONALES DE UN SERVICIO INSTITUCIONAL DE  
ATENCIÓN A NIÑOS Y ADOLESCENTES*

*Un informe de experiencia*

**Ana Carolina Ferreira Castanho**

*(Mestrado Profissional em Práticas Institucionais em Saúde Mental  
da Universidade Paulista - UNIP, Brasil)  
ana.castanho@docente.unip.br*

**Caroline Francisca Eltink**

*(Mestrado Profissional em Práticas Institucionais em Saúde Mental  
da Universidade Paulista - UNIP, Brasil)  
caroline.eltink@docente.unip.br*

**Selma Aparecida Geraldo Benzoni**

*(Mestrado Profissional em Práticas Institucionais em Saúde Mental  
da Universidade Paulista - UNIP, Brasil)  
selma.benzoni@docente.unip.br*

Recebido: 14/06/2024

Aprovado: 14/06/2024

### **RESUMO**

Este trabalho faz parte de um projeto amplo de pesquisa, formação continuada e aplicação de novas tecnologias por meio da parceria entre a Secretaria da Assistência Social de um município do interior do estado de São Paulo com o Mestrado Profissional em Práticas Institucionais em Saúde Mental. Trata-se de um recorte da formação de profissionais do serviço de acolhimento institucional de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade e risco, que necessitam de proteção especial e integral, de alta complexidade. Os profissionais que atuam nessa instituição precisam de espaços para que possam pensar a prática e desenvolver recursos com o propósito de minimizar o adoecimento laboral e aprimorar sua atuação. O objetivo deste relato de experiência é refletir sobre a experiência das autoras referente a uma das capacitações de profissionais da referida instituição. Participaram de um encontro de 3 horas, 15 profissionais, por meio de dinâmica de aquecimento, seguida pela divisão em dois grupos para a elaboração de dramatização com o tema “como vocês se sentiram quando chegaram pela primeira vez para trabalhar na instituição” e, após, roda de conversa com todos os profissionais. Como resultado, eles

relataron a importância do espaço de compartilhamento de experiências, bem como a possibilidade de conhecer a prática dos demais e refletir sobre a sua atuação profissional. Nessa experiência, as autoras puderam pensar sobre a importância de momentos de compartilhamento como recurso de elaboração de sentimentos emergentes no cotidiano laboral e, a partir disso, na construção conjunta de novas possibilidades de atuação. Conclui-se que essa experiência possibilitou o início da elaboração de um trabalho integrado, com melhor qualidade na prestação de serviços, aspectos essenciais para o desenvolvimento de um trabalho com responsabilidade social.

Palavras-chave: capacitação profissional. trabalhadores sociais. vulnerabilidade social. saúde mental.

### ABSTRACT

This work is part of a broad project of research, continued training and application of new technologies through a partnership between the Social Assistance Secretariat of a city in the interior of the state of São Paulo and the Professional Master's Degree in Institutional Practices in Mental Health. This is an outline of the training of professionals in the institutional care service for children and teenagers in situations of vulnerability and risk, who require special and comprehensive protection, of high complexity. Professionals who work in this institution need spaces so that they can think about practice and develop resources with the purpose of minimizing illness at work and improving their performance. The objective of this experience report is to reflect on the authors' experience regarding one of the training courses for professionals at that institution. Fifteen professionals participated in a 3-hour meeting, through warm-up dynamics, followed by division into two groups to prepare a drama with the theme "how did you feel when you first arrived to work at the institution" and, after, a discussion with all the professionals. As a result, they reported the importance of the space for sharing experiences, as well as the possibility of learning about the practices of others and reflecting on their professional performance. In this experience, the authors were able to think about the importance of moments of sharing as a resource for elaborating emerging feelings in daily work and, from this, in the joint construction of new possibilities for action. It is concluded that this experience made it possible to begin the development of integrated work, with better quality in the provision of services, essential aspects for the development of work with social responsibility.

Keywords: professional training. social workers. social vulnerability. mental health.

### RESUMEN

Este trabajo es parte de un amplio proyecto de investigación, formación continuada y aplicación de nuevas tecnologías, a través de una alianza entre la municipalidad de una ciudad del interior del estado de São Paulo/Secretaría de Asistencia Social con la Maestría Profesional en Prácticas Institucionales en Salud Mental. Este es un esquema de la formación de profesionales del servicio institucional de atención a niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad y riesgo, que requieren una protección especial e integral, de alta complejidad. Los profesionales que trabajan en esta institución necesitan espacios para pensar en la práctica y desarrollar recursos con el propósito de minimizar las enfermedades en el trabajo y mejorar su desempeño. El objetivo de este relato de experiencia es reflexionar sobre la experiencia de las autoras al respecto de uno de los cursos de capacitación para los profesionales de esta institución. Quince profesionales participaron de una reunión de 3 horas de duración, a través de una dinámica de calentamiento, seguida de la división en dos grupos para preparar una obra de teatro con el tema "cómo te sentiste cuando llegaste por primera vez a trabajar en la institución", para después conversar con todos los profesionales.

Como resultado, los profesionales reportaron la importancia del espacio para compartir experiencias, así como la posibilidad de conocer las prácticas de otros y reflexionar sobre su desempeño profesional. En esta experiencia, las autoras pudieron pensar en la importancia de los momentos de compartir como recurso para elaborar sentimientos emergentes en el trabajo diario y a partir de esto en la construcción conjunta de nuevas posibilidades de acción. Se concluye que esta experiencia permitió iniciar el desarrollo del trabajo integrado, con mejor calidad en la prestación de los servicios, aspectos esenciales para el desarrollo del trabajo con responsabilidad social.

Palabras clave: capacitación profesional. trabajadores sociales. vulnerabilidad social. salud mental.

## Introdução

O tema acolhimento institucional de crianças e adolescentes é bastante complexo e vem sofrendo importantes transformações ao longo do tempo no contexto brasileiro, conquistando espaços importantes no campo das políticas públicas e nos meios científicos e acadêmicos.

A palavra acolhimento, no dicionário Michaelis (2023). Significa “refúgio, abrigo, agasalho”. Aplicar esse conceito a um contexto institucional que atende crianças e adolescentes em situação de risco e vulnerabilidade social é considerar que a instituição tem o grande desafio de agasalhar, cuidar e refugiar crianças e adolescentes em um momento de dor e ruptura. Mais do que oferecer estrutura física e espaço provisório e alternativo adequados, é necessário ter profissionais adequadamente preparados para atuar nesses contextos, cumprindo essas funções.

O Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) (1990), apoiado na doutrina da proteção integral, define que crianças e adolescentes devem ser considerados sujeitos de direitos e em condição peculiar de desenvolvimento. Ele institui modificações em relação à institucionalização e se refere ao acolhimento como medida provisória, de caráter excepcional, projetado para ser um lugar de transição, que não implica privação de liberdade e que objetiva o retorno para a família biológica, ou, em último caso, o preparo para a colocação em família substituta mediante adoção.

O termo “acolhimento institucional” emergiu, em 2009, nas *Orientações Técnicas: Serviços de Acolhimento para Crianças e Adolescentes* (Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente [Conanda] & Conselho Nacional de Assistência Social [CNAS], 2009) e na Lei nº 12.010 (2009). Esta lei propõe a modificação de diversas práticas de atuação dos envolvidos no atendimento de crianças e adolescentes, definindo os procedimentos técnicos com foco na garantia de convivência com a família de origem e dos procedimentos nos casos de adoção. Sempre sob a ótica da importância da desinstitucionalização, o atendimento institucional exige dos profissionais a consciência de que o acolhimento pode intensificar a ocorrência da fragilização dos vínculos familiares e pessoais, sendo que as possíveis causas do acolhimento, como violência no contexto familiar e abandono, por si só, já são fragilizadoras.

A Lei nº 12.010 (2009) estabelece o prazo máximo de dois anos para o acolhimento, e nos casos que ultrapassem esse período, deve-se justificar a necessidade. Os técnicos (psicólogos e assistentes sociais) devem desenvolver um Plano de Atendimento Individual (PIA) para cada acolhido, além de priorizar sua reintegração na família de origem.

Apesar de ter sido criado para proteger provisoriamente as crianças e os adolescentes, o serviço de acolhimento deve garantir a oferta de um atendimento de qualidade, promovendo bem-estar aos atendidos, a possibilidade de construção de novos vínculos e o desenvolvimento de projetos de vida.

Para garantir um atendimento de qualidade, os projetos político-pedagógicos das instituições de acolhimento devem contemplar diversos aspectos, entre eles: infraestrutura física que garanta espaços

adequados ao desenvolvimento e com privacidade; ambiente e cuidados facilitadores do desenvolvimento; relação afetiva e individualizada com educadores e profissionais da instituição; manutenção dos vínculos de parentesco de grupos de crianças e adolescentes; atitude receptiva e acolhedora no momento da chegada e durante o tempo de permanência e adaptação da criança e adolescente; integração e articulação da rede de atendimento; preservação e fortalecimento da convivência comunitária; condições de trabalho e formação/capacitação dos educadores; além de recursos humanos adequados e capacitados (Conanda & CNAS, 2009).

Nota-se que diversas medidas, apoiadas em documentos legais e normativas, foram sendo tomadas nos últimos 30 anos, o que possibilitou a construção de novas práticas e olhares ao atendimento de crianças e adolescentes em situação de risco e vulnerabilidade, rompendo com práticas de institucionalização anteriores, nas quais crianças e adolescentes ficavam segregados do convívio familiar e social durante muitos anos, muitas vezes até adquirirem a maioridade legal.

Nas diretrizes apresentadas no Plano Nacional de Promoção, Proteção e Defesa do Direito de Crianças e Adolescentes à Convivência Familiar e Comunitária (Conanda & CNAS, 2006), e nas inúmeras orientações do documento publicado pelo Conanda e pelo CNAS (2009), a qualificação do atendimento e a formação continuada são duas importantes ferramentas de garantia de direitos das crianças e dos adolescentes previstas no ECA (1990). Trata-se de dois elementos fundamentais do projeto político-pedagógico de uma instituição, pois podem viabilizar a garantia de um atendimento de qualidade à população atendida, o que pode, por sua vez, favorecer a prevenção da calosidade profissional e promover um atendimento mais humanizado.

Semeniuk et al. (2012) relatam a necessidade de se olhar para profissionais que trabalham com a finitude no contexto da saúde, a fim de minimizar os efeitos da calosidade profissional, uma das consequências do sofrimento desses trabalhadores. Pode-se afirmar que o processo da calosidade profissional é um fenômeno que também pode ser identificado nos serviços de acolhimento institucional. São contínuas as vivências de construção de vínculos e despedidas, uma vez que o acolhimento tem caráter provisório. Acolher afetivamente, cuidar e se despedir compõem o cotidiano desses profissionais. São manifestações da calosidade: a indiferença, o distanciamento emocional e os processos de racionalização do profissional diante do sofrimento daquele que recebe o cuidado. Estas são manifestações de mecanismos de defesa que se estabelecem na tentativa do trabalhador de minimizar o sofrimento diante das vivências dolorosas experienciadas em seu cotidiano, para se resguardar emocionalmente, em um movimento inconsciente. Além disso, os profissionais convivem com marcas profundas de sofrimentos que perpassam a vida das crianças e dos adolescentes (violência, abandono, entre outras). Portanto, faz-se necessária a intervenção e o acolhimento também dos profissionais que atuam nesse contexto. As capacitações e formações continuadas oferecem uma possibilidade de escuta, cuidado e prevenção desses trabalhadores.

Carvalho et al. (2015), em um estudo com educadores de um serviço de acolhimento institucional, destacam a necessidade de se cuidar desses profissionais. O estudo aponta que, além de se preocupar com as condições de sobrevivência e de educação a serem oferecidas em uma instituição de acolhimento, o vínculo e o afeto são importantes molas propulsoras do desenvolvimento. Assim, o educador social vive um paradoxo, pois precisa se vincular, mas, ao mesmo tempo, deve estar ciente de que é por um período transitório e indefinido.

A Política Nacional de Educação Permanente do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) (Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2013) também define a importância das capacitações e do acompanhamento de todos os trabalhadores da Assistência Social no contexto de acolhimento institucional. Uma das possibilidades formativas de capacitação é a Supervisão Técnica, a qual objetiva promover reflexões e desenvolver tecnologias e processos como alternativas de solução e superação de problemas cotidianos, realizando ações com a finalidade de acompanhar equipes de trabalho no desenvolvimento de suas funções, de diferentes níveis e formações que trabalhem em serviços de acolhimento institucional.

Existe uma linha tênue entre instruir, formar e sensibilizar nos serviços de acolhimento, principalmente em instituições municipais. No contexto municipal, os profissionais prestam concurso para o cargo de educador social, o qual pode trabalhar em diversos contextos educativos situados fora dos âmbitos escolares, com populações de risco e vulnerabilidade social, desenvolvendo ações de prevenção, cuidado, proteção, garantia de direitos, entre outros (Projeto de lei nº 5.346, 2009).

Todos os trabalhadores do acolhimento institucional, como psicólogos, assistentes sociais, educadores, faxineiras, cozinheiras e motoristas, têm funções educativas, mas o educador social é aquele que exerce diretamente os cuidados e as funções parentais. O cargo de educador social foi criado a partir do projeto de lei nº 5.346 (2009), sendo reconhecido e ratificado por meio da Resolução nº 9, de 15 de abril de 2014, do CNAS, a qual definiu como nível mínimo de escolarização o Ensino Médio. É uma profissão de caráter pedagógico e social. Vale ressaltar que não é exigida formação prévia na área para a assunção do cargo, o que evidencia que nem todos os concursados aprovados estão adequadamente preparados para o exercício da profissão.

A Resolução nº 9 do CNAS (2014) diferencia as atribuições (conjuntos de atividades ou tarefas) dos cargos de cuidador social e de educador social. Cabe ao educador social desenvolver atividades socioeducativas e de fortalecimento das relações sociais, contribuindo para o fortalecimento da função protetiva da família e visando a garantia dos direitos de indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade e/ou risco social e pessoal. Além disso, ele deve desenvolver atividades instrumentais e de registro para assegurar direitos, auxiliar na organização de eventos artísticos, lúdicos e culturais nos espaços socioassistenciais ou comunitários, e atuar na orientação, informação, encaminhamentos e acesso a serviços, programas e benefícios, contribuindo para o usufruto de direitos sociais, entre diversas outras funções. O cuidador social deve desenvolver atividades que visem ao suprimento de necessidades cotidianas, oferecendo cuidados básicos essenciais para a vida diária e instrumentais de autonomia e participação social dos usuários, contemplando as dimensões individuais e coletivas, aproximando-se dos cuidados parentais. Ele também deve apoiar e monitorar os cuidados referentes a moradia, organização e limpeza do ambiente, preparo de alimentos e atividades diárias como higiene, lazer, organização, cuidado e alimentação, assim como acompanhar os usuários em atividades externas, potencializando suas relações pessoais e familiares.

Carmo (2019), ao refletir sobre a prática profissional dos educadores sociais no âmbito do acolhimento institucional, indica que o cuidador social e o educador social não desempenham o mesmo papel, apesar das similaridades de suas atividades. Nota-se que, embora a descrição das duas ocupações esteja clara na Resolução nº 9 do CNAS (2014), ainda há uma confusão nas atribuições, uma vez que, muitas vezes, os educadores sociais concursados acabam exercendo, na prática, as funções parentais, aproximando-se das atribuições do cuidador social.

O contexto do acolhimento pode ser desconhecido para o concursado aprovado até o início do trabalho. Ao adentrar na instituição, eles se deparam com a complexidade das relações impostas pela realidade do acolhimento institucional, onde a vinculação e a separação perpassam essa realidade. Isso gera a necessidade da criação de espaços que propiciem discussões para a ampliação da visão e de construção desses papéis, os quais se constroem e desconstroem a todo momento, incluindo situações que mobilizam afetivamente todos os envolvidos.

Penna et al. (2021) apontam a necessidade da formação desses profissionais, pois eles exercem o papel de agentes de transformação, indo além do acompanhamento das rotinas de cuidado realizados na instituição. A complexidade do papel exercido pelos cuidadores indica a importância da formação continuada, a qual deve incluir temas como afetividade, gênero, sexualidade e cidadania, além da criação de espaços para discussão de vivências e afetos que perpassam as relações do cuidar. Portanto, nota-se que os profissionais que atuam em serviços de acolhimento institucional de crianças e adolescentes precisam de momentos e espaço para que possam pensar a prática e desenvolver recursos com o propósito de minimizar o adoecimento laboral e aprimorar sua atuação.

O presente artigo objetiva apresentar, a partir de um relato de experiência, reflexões sobre a intervenção das autoras em um dos encontros de formação/capacitação de profissionais em uma instituição de acolhimento. Este relato de experiência faz parte de um projeto amplo de pesquisa, formação continuada e aplicação de novas tecnologias por meio da parceria entre a Secretaria da Assistência Social de um município do interior do estado de São Paulo com o Mestrado Profissional em Práticas Institucionais em Saúde Mental da Universidade Paulista (UNIP). Trata-se de um recorte da formação de profissionais de um serviço de acolhimento institucional, o qual está inserido nos serviços de alta complexidade do SUAS.

## **Materiais e métodos**

O relato de experiência no contexto acadêmico tem reconhecida importância na construção e na produção de novos conhecimentos. Seu registro por meio da escrita é uma forma de possibilitar que a sociedade acesse e compreenda questões acerca de vários assuntos, pois o conhecimento humano está interligado ao saber acadêmico e às aprendizagens advindas das experiências socioculturais. Desse modo, além da descrição da experiência vivida, o conhecimento produzido por meio do esforço acadêmico-científico explicativo do relato de experiência pode formar sujeitos na própria sociedade. É importante conter embasamento científico e reflexão crítica na construção do estudo (Mussi et al., 2021).

O objetivo do encontro de formação/capacitação foi refletir conjuntamente sobre o tema acolhimento. Ele foi desenvolvido fora do contexto de trabalho dos participantes. A capacitação foi pensada em forma de oficina pelo seu caráter flexível, em um contexto que necessitava da articulação de elementos sociais, culturais e subjetivos, em um grupo social específico que é o de trabalhadores do acolhimento institucional (Afonso, 2006). O processo de capacitação envolveu a aplicação de uma dinâmica de aquecimento, seguida pela divisão em dois grupos para a elaboração de dramatização com o tema “como vocês se sentiram quando chegaram pela primeira vez para trabalhar na instituição” e, após, uma roda de conversa. A técnica de dramatização seguiu os pressupostos do psicodrama (Afonso, 2006). Os materiais utilizados foram: lápis, borracha, papel sulfite, caneta, aparelho de som, fita crepe, canetas coloridas e crachás.

## **Resultados e discussão**

O processo interventivo foi desenvolvido por meio de um encontro de 3 horas de duração. Participaram das atividades propostas 15 profissionais, com idade entre 30 e 70 anos, com média de idade de 50 anos. O tempo médio de experiência dos participantes na instituição foi de 12,2 anos, variando entre 6 meses e 28 anos. Quanto à escolaridade, a maioria tinha curso superior completo (66,7%) e 26,7%, ensino médio completo. A maioria exercia a função de educador social (66,7%), sendo que apenas 40% dos participantes eram concursados para o cargo de educador social, os demais foram aprovados em concursos para outras funções, como serviços gerais, agente de operações, auxiliar de serviços ou agente comunitário.

O momento do aquecimento foi importante pois possibilitou um movimento de integração e maior entrosamento entre os participantes, além de funcionar como um marcador do início de uma atividade diferente daquela que estavam habituados em sua rotina de trabalho. Outro fator que contribuiu para um maior envolvimento nas atividades propostas foi o fato de a capacitação/formação ter sido oferecida em um ambiente diferente do local de trabalho, dificultando que distratores relacionados à cotidianidade do ambiente de trabalho interferissem.

Após, foi realizado um sorteio a fim de dividir os participantes em dois subgrupos. Cada subgrupo deveria dramatizar o tema “como vocês se sentiram quando chegaram pela primeira vez para trabalhar na instituição”. O processo de elaboração do roteiro para a dramatização possibilitou aos participantes uma importante troca sobre como tinha sido a experiência e como se sentiram ao chegarem na instituição. Puderam rir e chorar de diversas situações vivenciadas durante o processo de adaptação ao cargo que estavam assumindo. As demandas afetivas foram tantas que a necessidade de conversar e elaborar o

vivido naquele momento da atividade suplantaram a necessidade de cumprir a tarefa de elaborar um breve roteiro para apresentarem ao outro grupo.

O grupo de participantes era heterogêneo considerando-se especialmente dois aspectos: idade dos participantes (variando entre 30 e 70 anos) e tempo de experiência na instituição (variando entre seis meses e 28 anos). Coordenar a formação de um grupo tão diverso permitiu a construção de novos conhecimentos e reflexões sobre o momento do acolhimento dos profissionais, em diferentes momentos da história da instituição, iniciando desde a perspectiva do orfanato, passando pela do abrigo, para chegar no momento atual, a do acolhimento. O desafio proposto aos membros do grupo, de relembrar sua chegada na instituição, permitiu-lhes o compartilhamento de experiências, lembranças, sentimentos e inseguranças. Emergiram histórias diversas e, apesar de a maioria estar exercendo o cargo de educador social, muitos deles não conheciam as histórias uns dos outros, menos ainda as histórias e as experiências de chegada vividas pelos técnicos. Essa troca permitiu que cada um deles pudesse compreender melhor seu papel e o papel do outro na instituição.

Os papéis dos trabalhadores, no acolhimento institucional, estão conectados pela função de garantia de direitos, cuidado e proteção dos atendidos, mas os educadores, assim como a maioria se denominou, são a linha de frente da instituição. São aqueles que se relacionam de forma direta com os acolhidos e que passam a maior parte do tempo com eles, tendo a função de educador e cuidador, coexistindo em um mesmo ambiente. Essa realidade mostra o quão necessárias são as capacitações para o desenvolvimento de estratégias e enfrentamento dos desafios cotidianos.

Deparar-se com a heterogeneidade do grupo, considerando-se o tempo de trabalho, permitiu aos facilitadores da capacitação/formação conhecerem melhor a realidade de cada um dos envolvidos, compreender como se deu o acolhimento dos profissionais nos diferentes momentos da história, considerando aqueles que estão atuando há 28 anos, e os desafios que estão sendo vividos no momento presente, uma vez que havia profissionais que estavam lá há apenas seis meses. O que chama a atenção nas histórias relatadas é que as narrativas dos participantes quanto aos sentimentos e às experiências vividas ao chegarem na instituição foram semelhantes. A maioria se sentiu despreparada para assumir o cargo e os sentimentos que emergiram foram de insegurança e medo diante do desconhecido, dois aspectos que se mostraram relevantes de serem acolhidos no trabalho desenvolvido durante a formação do grupo.

A questão do tempo de trabalho gerou nos facilitadores da capacitação/formação reflexões sobre o processo histórico do acolhimento institucional no Brasil, pois os educadores que estão há mais de 20 anos passaram por várias fases e mudanças que redefiniram inclusive os objetivos institucionais do acolhimento (que há 20 anos se chamava abrigo). Foi somente com o ECA (1990) que a criança passou ser vista como um sujeito de direitos e em desenvolvimento, e o acolhimento passou a ser um lugar não apenas de refúgio para aqueles que estavam com direitos violados, mas um lugar de garantia de direitos. Cuidar deixou de ter um caráter apenas higienista, mas também de formação, vinculação, promoção da reinserção social, desenvolvimento da autonomia e promoção do autocuidado. A formação continuada pode oferecer um espaço de reflexão das práticas cotidianas, as quais necessitam acompanhar as mudanças paradigmáticas, que só ocorrem em momentos de trocas de conhecimento e de experiências, que se faz por meio de diálogos.

Um dos desafios dos facilitadores dos subgrupos foi administrar o tempo a ser dado a cada um deles, permitindo que, ao mesmo tempo em que definiam o que iriam dramatizar, necessitavam ter seu tempo de elaboração das experiências vividas e da troca de conhecimentos, respeitando o momento de reflexão sobre a prática profissional e o tempo na instituição. A necessidade de falar era tamanha que cada um deles usou muito mais tempo do que o planejado inicialmente para a realização da tarefa. Respeitar esse momento de produção dos grupos foi muito importante como estratégia a ser considerada no trabalho com grupos, em especial quando se trata de grupos heterogêneos e que não têm em sua rotina de trabalho espaço e tempo organizados para reflexão sobre suas experiências cotidianas e para troca de conhecimentos. Após esse momento, os dois grupos foram convidados a apresentar o que planejaram. Ambos escolheram dramatizar a experiência vivida/relatada por um dos colegas do subgrupo. O grupo foi convidado a participar de uma roda de conversa para problematizar as experiências de acolhimento dramatizadas pelos profissionais da instituição.

Na roda de conversa, os participantes puderam refletir sobre suas experiências ao chegarem na instituição, como foram acolhidos e receberam as informações sobre a rotina de trabalho e as tarefas a serem desenvolvidas. Eles avaliaram se receberam formação em serviço ou não, além de refletirem sobre sua atuação profissional (Afonso, 2006).

Possibilitar que se sensibilizassem a partir de suas histórias, permitiu que olhassem para o acolhimento das crianças e adolescentes de outra forma. O momento da chegada de uma criança ou um adolescente na instituição pode simbolizar a ruptura de várias relações pessoais. Alguns autores (Almeida et al., 2021; Neves Peiter, 2020; Siqueira et al., 2021) apontam que os acolhidos vivenciam o processo de luto pela ruptura familiar e pessoal de várias relações que a institucionalização acaba impondo. Além disso, o acolhimento gera impactos na perda da individualidade e na impessoalidade, por ser um espaço de atendimento coletivo e de crianças e adolescentes com demandas e idades diversas. Do ponto de vista dos acolhidos, os trabalhadores dessas instituições são completos desconhecidos, mas são eles que passam a exercer funções parentais. Do mesmo modo, pode-se afirmar que as crianças e os adolescentes que estão chegando são completos desconhecidos aos trabalhadores, que não têm acesso a sua história pregressa e nem sempre estão preparados para acolher as diferentes demandas que surgem abruptamente na rotina institucional de cuidado e proteção (Ito & Azevêdo, 2021).

Vale a pena ressaltar que os acolhimentos não acontecem de forma programada, exigindo dos trabalhadores muita flexibilidade e capacidade de adaptação às novas necessidades que emergem diante de um novo acolhido.

A chegada abrupta de uma criança ou adolescente exige dos envolvidos a construção de novos vínculos, em um momento de grande fragilidade emocional por parte dos acolhidos, pois estão em um momento de ruptura, permeados por sentimentos de abandono, rejeição, angústia, luto e necessitando de afeto e acolhimento. Czelusniak et al. (2023) ressaltam que os entraves nas relações acolhido-educador, adicionados à insegurança e ao despreparo dos educadores para responder às demandas emocionais dos acolhidos, geram no trabalho desenvolvido pela equipe uma atenção e um foco maior nas atividades que envolvem o cuidado físico e o desenvolvimento das atividades de rotina, levando os profissionais a, inconscientemente, se distanciarem das demandas emocionais.

Lemos e Silva (2019) também retrataram o distanciamento afetivo de educadores como tentativa de defesa por não saberem conduzir algumas situações, o que pode gerar, no momento do desacolhimento, sentimentos de desamparo e o uso de mecanismos de defesa para lidarem com situações de despedida e separação dos acolhidos. Essas situações podem gerar a calosidade profissional, ocasionada pelas frequentes rupturas e contato direto, obrigando-os a lidarem com sentimentos de dor e desamparo.

Assunção et al. (2021) destacam a complexidade das relações e sentimentos que perpassam as relações no acolhimento institucional, ressaltando que os processos de vinculação promovem afeto, proximidade, afeição, zelo, angústia e sofrimento para os educadores, tanto nos processos de acolher como nos de desacolher crianças e/ou adolescentes. Ao mesmo tempo, quando os educadores percebem que os acolhidos foram reinseridos na família biológica ou colocados em uma família acolhedora de forma satisfatória, isso os fortalece e gera sentimentos motivacionais na equipe. Os autores ainda ressaltam a importância de dar voz às pessoas que atuam diretamente com a saúde física e mental dos acolhidos.

Gabatz et al. (2018) relatam a falta de preparação dos trabalhadores ao iniciarem seu trabalho na instituição de acolhimento institucional. Halpern et al. (2015) discorrem sobre a realidade de muitos profissionais que não se sentem seguros sobre suas atuações, pois não foram capacitados para a função que exercem, a qual, por sua vez, exige na prática um amplo conhecimento, desde questões básicas de desenvolvimento até questões complexas no manejo de situações críticas, como um surto, uma crise de ansiedade, cuidados com a saúde de bebês, birras, sexualidade, crianças com deficiências que necessitam de cuidados específicos, como sondas, e tantos outros conhecimentos e informações. A falta de capacitações/formação continuada pode potencializar sentimentos de desvalia, impactando negativamente na qualidade do trabalho e na relação dos profissionais com os acolhidos.

Wendt e Dell’Aglío (2021) alertam sobre o papel central do educador e/ou cuidador no desenvolvimento e na educação de crianças e adolescentes acolhidos, ressaltando que existem poucos trabalhos direcionados a essa população, ainda que vários estudos apontem tal necessidade.

As capacitações/formações promovem espaços de diálogos, assim, elas podem ser uma oportunidade de se trabalhar demandas emocionais emergentes a partir dessas experiências. A oferta de momentos de elaboração, por meio de vivências e reflexões, possibilita a construção de acolhimentos mais humanizados, não apenas para os acolhidos, mas para todos os envolvidos, incluindo os trabalhadores.

De modo geral, a capacitação/formação possibilitou aos profissionais um importante momento de reflexão sobre sua prática cotidiana. Eles puderam perceber a importância da criação de um espaço de compartilhamento de experiências, bem como a possibilidade de conhecer a prática dos colegas que trabalham na instituição, especialmente aqueles que não atuam como educadores sociais.

Pagnota e Prebianchi (2021), ao abordarem o tema da capacitação continuada como uma das possibilidades de redução de estresse, ressaltam que a falta de incentivos e apoio aos profissionais do acolhimento em seu labor podem causar desequilíbrio biopsicossocial e levar ao adoecimento. As autoras alertam para a necessidade de cuidado com o cuidador e o educador social, já que estes estão expostos diariamente e constantemente a diversos eventos estressores. São profissionais que, ao cuidar e educar, estão expostos a situações que exigem habilidades ou conhecimentos de que não dispõem ou não têm bem desenvolvidos.

No final do encontro, foi possível questionar e refletir com os profissionais quais cuidados devem ser tomados no processo de acolhimento de futuros profissionais que poderão chegar na instituição. Essa pergunta mobilizou o grupo, que ofereceu diversas sugestões, apontando as falhas no processo de formação inicial e da formação em serviço. Os participantes disseram sentir necessidade de momentos de compartilhamento e troca, focando na importância de parar e refletir sobre suas atuações e sentimentos frente às diversas demandas que surgem no cotidiano. O cotidiano institucional acaba inviabilizando a existência de processos reflexivos, tornando a rotina um processo mecânico e distanciado de afeto.

Por meio da experiência de capacitação/formação dos profissionais do acolhimento, as autoras puderam pensar sobre a importância de momentos de compartilhamento como recurso de elaboração de sentimentos emergentes no cotidiano laboral e, a partir disso, na construção conjunta de novas possibilidades de atuação. As capacitações/formações continuadas são desafiadoras pois perpassam a vivência de acolher quem acolhe. É necessário preparo, organização, sistematização de ideias e, principalmente, espaços para vivências e troca de sentimentos e experiências, pois humanizar o trabalho e sensibilizar os educadores são partes fundamentais do processo.

## **Considerações finais**

Essa experiência possibilitou o início da elaboração de um trabalho integrado, com melhor qualidade na prestação de serviços, aspectos essenciais para o desenvolvimento de um fazer com responsabilidade social.

As capacitações no contexto de acolhimento institucional são essenciais para o desenvolvimento e o amadurecimento da equipe de trabalho. Há uma ânsia por espaços de troca e de conhecimento, demonstrada aqui pela dificuldade de finalizar as etapas das oficinas devido à alta demanda dos trabalhadores em se expressar. Todos os envolvidos mostraram-se dispostos e abertos ao processo de formação, colaborando com o trabalho das facilitadoras.

Um dos desafios que se apresentaram durante o trabalho foi o de manter-se como facilitador do processo, pois os temas percorridos e as demandas emergentes mobilizaram muitos afetos em todos os participantes. O facilitador deve se manter imparcial, mantendo o objetivo de troca de experiências e

conhecimento, buscando uma construção conjunta de soluções, e não o apontamento de soluções imediatas, que seriam orientações dadas de fora para dentro, pois a proposta deve ser a inversa. O desejo de atuação e indicação de soluções imediatas podem interferir de forma negativa no processo de promoção e construção de um atendimento de qualidade.

Conclui-se que a capacitação é um processo de formação que deve contemplar não apenas aspectos da educação formal, mas todos os afetos que perpassam a realidade dos profissionais do acolhimento institucional, a fim de prepará-los para situações que vão além do atendimento das necessidades e cuidados físicos dos acolhidos, incluindo a capacidade de se vincular, significar e ressignificar vivências e afetos pelos profissionais no cotidiano de crianças e adolescentes no contexto institucional.

Propõe-se o desenvolvimento de mais pesquisa-ações no contexto do acolhimento institucional, focando-se em capacitações/formações continuadas que deem voz a todos os trabalhadores da instituição, permitindo a construção conjunta de encaminhamentos e busca de soluções para os diversos problemas e desafios que esse contexto de formação e desenvolvimento ainda enfrenta.

## Referências

Afonso, M. L. M. (Org.). (2006). *Oficinas em dinâmica de grupo: um método de intervenção psicossocial*. Casa do Psicólogo.

Almeida, F. A., Souza, D. F., & Miranda, C. B. (2021). A experiência contada pela criança que vive em abrigo por meio do brinqueado terapêutico. *Ciência & Saúde Coletiva*, 26(2), 435–444. <https://doi.org/10.1590/1413-81232021262.40762020>

Assunção, A. I. S., Cruz, E. J. S., Cavalcante, L. I. C., & Pedroso, J. S. (2021). Percepções de educadores sobre vínculos afetivos com crianças em acolhimento institucional. *Mudanças – Psicologia da Saúde*, 29(2) 33–41. <https://doi.org/10.15603/2176-1019/mud.v29n2p33-41>

Carmo, T. M. (2019). A dicotomia existente na prática dos educadores sociais no âmbito do acolhimento institucional: diferenças entre cuidador social e educador social no serviço de acolhimento institucional. *Olhar de Professor*, 19(1), 23–34. <https://doi.org/10.5212/OlharProfr.v.19i1.0002>

Carvalho, C. F., Razera, J., Haack, K. R., & Falke, D. (2015). Acolhimento institucional: considerações sobre a forma como o cuidado subjetivo se apresenta no cotidiano de trabalho dos educadores sociais. *Aletheia* 47-48, 51–63. DOI [10.29327/226091](https://doi.org/10.29327/226091)

Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente & Conselho Nacional de Assistência Social. (2009). *Orientações técnicas: serviços de acolhimento para crianças e adolescentes* (2. ed.). [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Cadernos/orientacoes-tecnicas-servicos-de-acolhimento.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/orientacoes-tecnicas-servicos-de-acolhimento.pdf)

Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente & Conselho Nacional de Assistência Social. (2006). *Plano Nacional de Promoção, Proteção e Defesa do Direito de Crianças e Adolescentes à Convivência Familiar e Comunitária*. [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Cadernos/Plano\\_Defesa\\_Criancas\\_Adolescentes%20.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/Plano_Defesa_Criancas_Adolescentes%20.pdf)

Czelusniak, C. B., Moré, C. L. O. O., Santos, K. G., & Krenkel, S. (2023). Implicações da prática profissional no acolhimento institucional de crianças: perspectiva de cuidadoras. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 43, e251630, 1–15. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003251630>

Gabatz, R. I., Schwartz, E., Milbrath, V. M., Borges, A. R., Bório, T. D., & Saldanha, M. D. (2018). Acolhimento infantil: um olhar para o cuidador/educador. *Revista Enfermagem*, 21(3), 41–58. <https://periodicos.pucminas.br/index.php/enfermagemrevista/article/view/19321>

Halpern, E. E., Leite, L. M. C., & Moraes, M. C. M. B. (2015). Seleção, capacitação e formação da equipe de profissionais dos abrigos: o hiato entre o prescrito e o real. *Trabalho, Educação e Saúde*, 13(suppl. 1), 91–113. <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sip00033>

Ito, S. I., & Azevêdo, A. V. S. (2021). Educadores sociais em abrigos destinados a crianças e adolescentes: revisão sistemática. *Contextos Clínicos*, 14(1), 276–303. [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1983-34822021000100014&lng=pt&tlng=pt](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-34822021000100014&lng=pt&tlng=pt)

Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. (1990). [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18069.htm#:~:text=Disp%C3%B5e%20sobre%20o%20Estatuto%20da,Adolescente%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAsncias.&text=Art.%201%C2%BA%20Esta%20Lei%20disp%C3%B5e,e%20dezoito%20anos%20de%20idade](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18069.htm#:~:text=Disp%C3%B5e%20sobre%20o%20Estatuto%20da,Adolescente%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAsncias.&text=Art.%201%C2%BA%20Esta%20Lei%20disp%C3%B5e,e%20dezoito%20anos%20de%20idade)

Lei nº 12.010, de 3 de agosto de 2009. Dispõe sobre adoção; altera as Leis nº 8.069, de 13 de julho de 1990 - Estatuto da Criança e do Adolescente ... e dá outras providências. (2009). [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/lei/112010.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/lei/112010.htm)

Lemos, I. C., & Silva, R. B. F. (2019). Cuidado de crianças em acolhimento institucional: relações afetivas e dimensão temporal. *PSI UNISC*, 3(1), 173–191. <https://doi.org/10.17058/psiunisc.v1i3.11892>

Michaelis. (2023). Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa. Editora Melhoramentos Ltda. <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/acolhimento/>

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. (2013). *Política Nacional de Educação Permanente do SUAS*. [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/Politica-nacional-de-Educacao-permanente.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/Politica-nacional-de-Educacao-permanente.pdf)

Mussi, R. F. F., Flores, F. F., & Almeida, C. B. (2021). Pressupostos para a elaboração de relato de experiência como conhecimento científico. *Revista Práxis Educacional*, 17(48), 60-77. Epub 25 de novembro de 2021. <https://doi.org/10.22481/praxisedu.v17i48.9010>

Neves Peiter, J. (2020). Crianças institucionalizadas: um olhar sobre vínculos e seu desenvolvimento psicossocial. *Psicologia da Saúde e Processos Clínicos*, 1(1). <https://koan.emnuvens.com.br/psisaude/article/view/22>

Pagnota, R. M. N. F., & Prebianchi, H. B. (2021). Estresse e estratégias de enfrentamento em profissionais de abrigos institucionais. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 41(spe2), e193180, 1–15. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003193180>

Penna, L., Guedes, C., Ribeiro, R., Pereira, A., Ribeiro, L., Carinhanha, J., Silva, M., Pereira, V., Vasconcelos, S., & Teixeira, S. (2021). O profissional educador social no cotidiano de adolescentes de unidade de acolhimento institucional: uma revisão integrativa. *Research, Society and Development*, 10(17), e239101724690. <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v10i17.24690>

Projeto de Lei (PL) 5346/2009. Dispõe sobre a criação da profissão de educador e educadora social e dá outras providências. (2009). *Câmara dos Deputados, Projetos de leis e Outras Proposições*. Brasília. [https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop\\_mostrarintegra?codteor=1602478&filename=Avulso](https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=1602478&filename=Avulso)

[%20PL%205346/2009#:~:text=PROJETO%20DE%20LEI%20N%C2%BA%205.346,Social%2C%20nos%20termos%20desta%20Lei](#)

Resolução nº 9, de 15 de Abril de 2014. Ratifica e reconhece as ocupações e as áreas de ocupações profissionais de ensino médio e fundamental do Sistema Único de Assistência Social – SUAS, em consonância com a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS – NOB-RH/ SUAS. (2014). *Diário Oficial da União*, Brasília. [RESOLUÇÃO Nº 9, DE 15 DE ABRIL DE 2014 – Secretaria Nacional de Assistência Social \(mds.gov.br\)](#)

Semeniuk, A. P., Durman, S., & Matos, F. G. O. A. (2012). Saúde mental da equipe de enfermagem de Centro Cirúrgico frente à morte. *Revista SOBECC*, 17(4), 48–56. <https://www.revista.sobecc.org.br/sobecc/article/view/188>

Siqueira, A. C., Faraj, S. P., Kemerich, D. S. C., Silva, A. P., & Giacomelli, D. P. (2021). Desafios da prática de estágio em psicologia no acolhimento institucional. *Estudos Interdisciplinares em Psicologia*, 12(1supl), 3–17. <https://doi.org/10.5433/2236-6407.2021v12n1suplp03>

Wendt, B., & Dell’Aglío, D. D. (2021). Positive educational practices program for social educators of out-of-home care: Feasibility study. *Research, Society and Development*, 10(9), e52710918412. <https://doi.org/10.33448/rsd-v10i9.18412>