https://doi.org/10.34632/gestaoedesenvolvimento.2022.11329

Data de receção: 25/02/2022
Data de aceitação: 17/03/2022

SERVIÇO SOCIAL DA GUARDINHA: A INTERVENÇÃO COM CRIANÇAS E ADOLESCENTES NUM CONTEXTO PANDÉMICO

GUARDINHA SOCIAL WORK: INTERVENTION WITH CHILDREN AND ADOLESCENTS IN A PANDEMIC CONTEXT

Nancy Fonseca [1] *orcid.org/0000-0001-6686-1952*
Manuel Menezes [2] *orcid.org/0000-0001-8685-2893*

Resumo

No artigo apresentamos os resultados da pesquisa realizada no Brasil no âmbito do mestrado em Serviço Social (ISMT/Coimbra, Portugal). Analisamos (i) os conflitos e as demandas colocadas, no decurso da pandemia COVID-19, aos serviços da Guardinha pelas crianças e adolescentes inseridos nos serviços socioeducativos e (ii) o modo como as respostas do Serviço Social às problemáticas em pauta poderão ter contribuído para o reforço da cidadania das crianças, adolescentes e suas famílias. Na pesquisa optou-se por uma abordagem metodológica qualitativa. Procedemos a uma revisão da literatura tendo em vista a problematização das questões conexas

[1] Associação de Educação do Homem de Amanhã – Guardinha, Avenida Amoreiras, 165, Bairro Parque Itália, Campinas, São Paulo 13036-225, Brasil.
E-mail: nancymara3267@gmail.com / nan.mara@hotmail.com
[2] Instituto Superior Miguel Torga – Largo Cruz de Celas 1, 3000-132 Coimbra, Portugal.
ICNOVA - Instituto de Comunicação da NOVA, Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Universidade NOVA de Lisboa, Avenida de Berna, 26-C / 1069-061 Lisboa, Portugal.
E-mail: manuel.d.menezes@gmail.com

coma vulnerabilidade social das crianças e os modos como, na sua intervenção quotidiana, os assistentes sociais podem contribuir para a sua inclusão. Quanto ao procedimento metodológico utilizado para coleta do material empírico, socorremo-nos da entrevista semiestruturada à qual responderam 6 profissionais. Resultados: foi possível compreender que os atendimentos especializados à infância e adolescência contemporânea (no município de Campinas) se consubstanciam num processo em constante transformação/adaptação, capaz de identificar as reais necessidades em presença e potencializar o agir, o exercício da cidadania e o desenvolvimento das crianças e adolescentes.

Palavras-*chave:* Guardinha; Infância e Adolescência; Serviço Social; Contexto Pandémico; Brasil.

Abstract

In this paper we present the results of the research carried out in Brazil within the scope of the master's in social work (ISMT/Coimbra, Portugal). We analysed (i) the conflicts and demands placed, during the COVID-19 pandemic, on Guardinha's services by children and adolescents included in socio-educational services and (ii) the way in which social work responses to the issues in question may have contributed to strengthen the citizenship of children and their families. In the research, a qualitative methodological approach was chosen. We carried out a literature review to problematize the issues related to the social vulnerability of children and the ways in which, in their daily intervention, social workers can contribute to their inclusion. The methodological procedure to collect the empirical material, we used a semi-structured interview to which 6 professionals responded. Results: it was possible to understand that specialized care for contemporary childhood and adolescence (in the municipality of Campinas) is a process in constant transformation/adaptation, capable of identifying the real needs in presence and enhancing action, the exercise of citizenship and development of children and adolescents.

Keywords*:* Guardinha; Childhood and Adolescence; Social Work; Pandemic Context; Brazil.

INTRODUÇÃO

A temática aqui abordada, surgiu na decorrência de uma reflexão desenvolvida sobre a intervenção com crianças[3] e adolescentes inseridos nos programas e serviços da *Associação de Educação do Homem de Amanhã* (AEDHA) no município de Campinas. A complexidade das problemáticas quotidianamente colocadas, e o seu agravamento no contexto pandémico por via do aumento das experiências de pobreza e do aprofundar das desigualdades sociais (Capucha, 2021)[4], ampliou as exigências (já anteriormente sentidas) de adaptação e atualização dos profissionais de Serviço Social. Quer dizer, o enfrentamento dessa conjuntura desfavorável, promotora de dificuldades relacionais, fracasso escolar, autonomia e protagonismo entre a maioria das crianças e dos adolescentes, requereu uma ação efetiva e profissionais atualizados dentro do cenário em pauta.

Com uma história de mais de 80 anos, o percurso da AEDHA ou, como é carinhosamente chamada, *Guardinha*, tem sido pautado por uma aposta num relacionamento de proximidade com as famílias, as escolas e a comunidade. Valorizando o suporte socioeducativo das crianças e

[3] De acordo com a *Convenção Sobre os Direitos da Criança* (CDC), criança «é todo o ser humano menor de 18 anos, salvo se, nos termos da lei que lhe for aplicável, atingir a maioridade mais cedo» (art.º 1.º) (ONU, 1989). Assim, não obstante adotarmos o conceito legal da CDC, isso não significa, por um lado, o desconsiderar de outras interpretações, nomeadamente a presente no *Estatuto da Criança e do Adolescente* (ECA) onde, no seu art.º 2.º, se diferencia a criança do adolescente com base na idade. E, por outro, que não estejamos cientes das especificidades e diferenças mediadoras de cada um desses períodos do ciclo de vida.

[4] Segundo um estudo conjunto da UNICEF e da ONG Save the Children (ONU News, 2020), desde os inícios da pandemia verificou-se um aumento de 15% das crianças a experienciarem situações de pobreza multidimensional. Quer dizer, mais 150 milhões de crianças sem acesso adequado a educação, nutrição, saúde, saneamento ou água. No caso do Brasil, deve ser acrescentado que a «intensificação da crise socioeconómica por via do coronavírus, não pode ser dissociada dos efeitos cumulativos da aplicação das políticas neoliberais, em conjugação com os impactos da crise financeira de 2007/2008 ainda não superados» (Garcia et al., 2021, p. 358).

adolescentes[5] que experienciam situações de vulnerabilidade social, as práticas do Serviço Social munem-se, frequentemente, de instrumentais técnico-operativos e teórico-metodológicos tendo em vista a promoção da sua cidadania. A intervenção dos assistentes sociais (em conjunto com a rede de apoio e serviços), possui um importante papel na história de vida das crianças e adolescentes deste município.

Não descurando os níveis de proteção previstos no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS)[6], a AEDHA tem vindo a desenvolver diversos programas e servições direcionados tanto para a *proteção social básica*[7], como para a *proteção social especial de alta complexidade*[8]. De entre os mesmos, gostaríamos de destacar a intervenção adstrita ao serviço de acolhimento institucional (na modalidade de abrigo e casa-lar), i.e., uma medida protetiva de acolhimento direcionada para as crianças vítimas de negligência (física e psicológica), maus-tratos, conflitos familiares, uso exacerbado de substâncias psicoativas pelos pais e família extensa, abuso sexual, absentismo/abandono escolar, entre outros[9].

---

[5] Ao longo do seu percurso histórico, atendeu mais de 70 mil jovens e, atualmente, enquadra mais de 600 crianças em diversos programas, serviços e atividades.

[6] De acordo com Sposati (2018), a proteção social subjacente à assistência social ao se inscrever na esfera das experiências vulneráveis deve, para além de provisões em espécie, buscar trabalhar a autoestima, a autonomia, a participação, emancipação e a conquista da cidadania.

[7] Direciona-se para todos os que vivem «em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) e, ou, fragilização de vínculos afetivos, relacionais e de pertença social (discriminações etárias, étnicas, de género ou por deficiências, entre outras) (Brasil, 2005, p. 33).

[8] Visa a proteção integral das «famílias e indivíduos que se encontram sem referência e/ou em situação de ameaça, necessitando ser retirados de seu núcleo familiar e/ou comunitário» (Brasil, 2005, p. 38).

[9] Não obstante o público-alvo ser mais abrangente (adultos e idosos), a nós interessam-nos somente as unidades de acolhimento destinadas a crianças e adolescentes dos zero aos 18 anos, de ambos os sexos, sob medida de proteção provisória e excepcional e em situação de risco pessoal e social, cujas famílias ou responsáveis se encontram temporariamente impossibilitados de cumprir a sua função de cuidado e proteção.

Destarte, o aprofundar, a complexificação dos desafios colocados aos serviços e programas da *Guardinha* pela pandemia COVID-19[10] e a vontade de analisar, compreender e contribuir para a publicitação das mediações que perpassam esses contextos, consubstanciaram-se não só, mas também, como elemento legitimador da pesquisa que agora se apresenta.

1. A GUARDINHA: CONTRIBUTOS PARA A PROMOÇÃO DOS DIREITOS E PROTEÇÃO DAS CRIANÇAS E ADOLESCENTES

Como já referido, a atuação do Serviço Social nesta *Organização da Sociedade Civil* (OSC), desenvolve-se no âmbito dos diferentes níveis de proteção à criança e ao adolescente previstos pelo SUAS. Uma intervenção cujo fito, numa perspetiva de promoção do exercício da cidadania, passa por intentar influenciar, capacitar estes públicos, de modo a proporcionar e estimular a autonomia, modificando os fatores e os condicionalismos do processo de exclusão social. Isto posto, interessa, então, dar conta de alguns dos desafios e dificuldades mediadoras das práticas dos assistentes sociais na *Guardinha*.

1.1 Proteção Social Básica

Visando a prevenção de situações de vulnerabilidade e risco social, ao nível da *Proteção Social Básica*, destacamos o *Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos* (SCFV) – *Centro de*

[10] Consubstanciando-se como uma ameaça em larga escala, o novo coronavírus SARS-CoV-2 responsável pela COVID-19, pode ser apreendido como um risco característico de uma experiência cada vez mais acelerada (*Virilio*, 1993) e cujo padrão se enquadra nos riscos característicos de uma «sociedade global do risco»: matizada por perigos que «não conhecem fronteiras, são universalizados por via do ar, do vento, da água e das cadeias alimentares» (*Beck*, 1999, p. 225). «Oficialmente», os primeiros casos de infeção por este tipo de coronavírus foram identificados em dezembro de 2019 na cidade de Wuhan (China). No Brasil, o primeiro caso de COVID-19 foi identificado a 24 de fevereiro de 2020 (Garcia et al., 2021). No espaço de poucos meses (outubro), passou a ocupar o terceiro lugar em termos mundiais, com mais de cinco milhões de casos confirmados e cerca de 150,000 mortes (Dominelli, 2021). A não opção política pelo confinamento, certamente, contribui para este crescimento exponencial.

Convivência Inclusivo Intergeracional «Cidadania Hoje». Podendo ser considerado «um espaço de referência para o desenvolvimento de ações socioeducativas planeadas para adolescentes e jovens»[11], nele são desenvolvidas atividades[12] em grupo que buscam «o desenvolvimento da autonomia, do protagonismo social e formação cidadã» (Guardinha, 2020, s.p.).

Neste nível da proteção, e com o intuito de consolidar a aprendizagem profissional tendo em vista a inserção no mundo laboral, é desenvolvido, entre outros, o *Programa de Qualificação Profissional Jovem Aprendiz*. Direcionado para adolescentes entre os 16 e os 18 anos, inseridos em famílias multidesafiadas, o público-alvo deste programa é, maioritariamente, referenciado pelos *Centros de Referência de Assistência Social* (CRAS) da Região Sul[13]. Numa perspetiva de intervenção integrada, antes de ingressarem nos cursos de formação profissional, os jovens referenciados têm de passar um período no SCFV (Guardinha, 2020).

1.2 Proteção Social Especial de Alta Complexidade

No Brasil, as discussões conexas com a garantia de proteção à criança e ao adolescente têm sido profusas, envolvendo não só diferentes esferas do governo (estados, municípios), mas também a sociedade civil. Daí resultou a promulgação de documentos vários que, direta ou indiretamente, contribuíram para a promoção dos direitos das crianças e dos adolescentes. De entre os mesmos, salienta-se a aprovação das *Orientações Técnicas para os Serviços de Acolhimento para Crianças e Adolescentes*[14]. Estabelecendo uma padronização dos serviços

[11] O seu público-alvo é mais abrangente, incluindo, igualmente, adultos e idosos residentes na Região Sul do Município de Campinas.

[12] A roda de conversa, o acompanhamento psicossocial e pedagógico e as oficinas a partir de eixos temáticos, são atividades por intermedio das quais se busca ampliar trocas culturais e vivências, desenvolver a percepção de pertença e identidade, bem como o fortalecimento de vínculos e a convivência comunitária.

[13] Os encaminhamentos também ocorrem por outras vias, designadamente: «pela rede socioassistencial; por busca do(a)s próprio(a)s adolescentes/jovens e suas famílias; pelas escolas públicas (rede regular de ensino); por outros órgãos públicos e entidades privadas» (Guardinha, 2020, s.p.).

[14] Cf. Resolução Conjunta CNAS/CONANDA n.º 1, de 18 de junho de 2009.

socioassistenciais no contexto nacional, possibilitou a fiscalização e o controle social do funcionamento dos serviços prestados à criança e ao adolescente e suas famílias, com vista à prevenção da vulnerabilidade social e garantia de direitos desse público[15].

Quanto aos serviços propriamente ditos, de acordo com os dados oficiais[16], encontram-se a funcionar na atualidade 4.725 serviços de acolhimento[17]. A despeito do seu elevado número, constata-se uma distribuição desigual pelas cinco regiões constitutivas do Brasil. Pela positiva, destaca-se a região brasileira mais desenvolvida, i.e., a *Região Sudeste* com 1920 abrigos/casas para crianças.

Situando-se no interior do Estado de São Paulo (Região Sudeste), o município de Campinas possuía em 2020, de acordo com a estimativa do IBGE, 1.213.792 habitantes e um índice de 290.460 crianças e adolescentes (zero aos 19 anos). Para responder a esta população, encontravam-se a funcionar no município[18] 29 serviços: (i) sete abrigos institucionais para crianças e adolescentes; (ii) 16 casas-lares para adolescentes; (iii) uma casa-lar para adolescentes grávidas; (iv) uma casa de passagem; (v) dois serviços de acolhimento em família acolhedora; e (vi) dois serviços de acolhimento para jovens em república.

Estando comprometida com a integralidade do cuidado e proteção das crianças, a *Guardinha* consubstancia, igualmente, uma ação relevante e diferenciadora neste contexto. Destarte, no âmbito das *medidas protetivas de acolhimento institucional*, destacamos as seguintes modalidades: (i) abrigo institucional; (ii) casa-lar; e (iii) acolhimento em família acolhedora.

---

[15] Não obstante o documento preconizar intentos no sentido da valorização e promoção da garantia dos direitos das crianças em acolhimento institucional, ainda são vários os desafios e as necessidades a serem satisfeitas neste âmbito.

[16] Cf. Conselho Nacional de Justiça (CNJ / Sistema Nacional de Adoção e Acolhimento).

[17] Obedecendo, genericamente, às normas aprovadas pela Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009), estes serviços representam «uma importante conquista para a assistência social brasileira alcançando um novo patamar, estabelecendo tipologias que, sem dúvidas, corroboram para ressignificar a oferta e a garantia do direito socioassistencial» (2009, p. 4).

[18] Cf. Coordenadoria Setorial de Avaliação e Controle.

Com duas unidades, o abrigo institucional *Convívio Aparecida* visa proporcionar às crianças acolhidas um ambiente acolhedor e condições para um atendimento pautado por padrões de dignidade. Pois, só por esta via, será possível intentar o restabelecimento dos seus direitos, o desenvolvimento de suas potencialidades e a conquista de maior independência individual e social. Estando cientes da sua importância, os assistentes sociais apostam na preservação e fortalecimento dos vínculos familiares, priorizando a reintegração familiar e, quando isso não se revelar viável, a colocação em família substituta.

O trabalho desenvolvido nas duas unidades de casa-lar *Crer & Ser* proporciona às crianças em acolhimento (média ou longa duração) condições dignas de habitação, alimentação, educação, vestuário, além de um atendimento adequado nas áreas odontológica, médica, psicológica e social. As práticas profissionais, valorizando a apropriação e ressignificação das histórias de vida, buscam a superação de vivências traumatizantes, a construção e/ou reforço de vínculos afetivos significativos, individualizados e duradouros, bem como a ampliação de experiências sociais, culturais, de lazer, convivência comunitária e familiar. No fundo, visa-se o rompimento com ciclos transgeracionais reprodutores de experiências marcadas por constantes violações de direitos e o, consequente, reforço da cidadania das crianças acolhidas.

Tal como os restantes serviços, também o *ConViver* (serviço de acolhimento em família acolhedora) se encontra organizado de acordo com os princípios e diretrizes do ECA[19]. Constituindo-se não só, mas também, como um importante instrumento para a efetivação do direito à convivência familiar, advogamos ser a opção por famílias acolhedoras preferível às outras modalidades de institucionalização, em especial nas crianças até os seis anos. Para além da sua responsabilidade na seleção, registo, acompanhamento e capacitação das famílias acolhedoras, ao serviço incumbe, igualmente, a obrigação de acompanhar tanto as

[19] Advogando-se a centralidade da família na vida da criança, deve considerar-se: (i) a excepcionalidade e provisoriedade do acolhimento; (ii) o direito à convivência familiar e comunitária; (iii) o fortalecimento e reconstrução dos vínculos familiares e comunitários; (iv) o investimento na reintegração na família de origem, nuclear ou extensa, entre outros (art.º 2.º, Brasil, 2010).

crianças acolhidas, como as suas famílias biológicas[20]. Consequentemente, estes serviços, guiando-se pelo princípio da prevalência da família, buscam proporcionar um atendimento individualizado em ambiente familiar às crianças que necessitaram de ser afastadas temporariamente das suas famílias. Todas as crianças precisam de colo, e nada melhor do que uma família para lho facultar.

A importância atribuída ao colo pela *Guardinha* plasma-se noutra resposta desenvolvida por esta OSC, i.e., o *Programa de Apadrinhamento Afetivo Acordar*. Assim, estando ciente, por um lado, da existência de crianças acolhidas no município de Campinas com remotas possibilidades de regresso à sua família ou de virem a ser adotadas. E, por outro, de que o apadrinhamento, mais do que um ato de solidariedade, configura um ato de afeto para qualquer criança, com o mesmo visa-se oferecer mais uma «oportunidade de resgatar o direito à convivência familiar e comunitária às crianças e adolescentes que se encontram em serviços de acolhimento institucional no município de Campinas» (Guardinha, 2020, s.p.).

2. PROCESSO METODOLÓGICO DA PESQUISA

Na presente pesquisa optou-se por uma abordagem metodológica qualitativa com elementos mediadores dos métodos dedutivo e indutivo (Diehl, 2004). Procedeu-se (i) a uma pesquisa bibliográfica potenciadora de uma revisão da literatura conforme a um aprofundamento crítico do conhecimento da temática em pauta e (ii) a uma análise documental com vista ao conhecimento das principais mediações e contributos da OSC para a proteção à infância e juventude.

O estudo foi realizado na *Guardinha* com o recurso à observação direta, complementada com entrevistas semiestruturadas[21] sujeitas a

[20] Enquanto decorrer o acolhimento, estas devem ser acompanhadas pela equipa em articulação com a rede socioassistencial para o processo de reorganização, de modo a poderem, posteriormente, reassumir seus filhos de maneira responsável e em condição de dispensar-lhes os cuidados e a proteção integral.

[21] Devido ao contexto pandémico, as entrevistas foram realizadas durante os meses de novembro e dezembro (2020), por vídeoconferência com o recurso à plataforma

posterior análise de conteúdo. Recorrendo à amostragem por conveniência, e objetivando uma compreensão das refrações da questão social que valoriza os atores, as suas vivências e os significados por eles expressos sobre o quotidiano, foram entrevistados seis[22] assistentes sociais adstritos aos serviços e programas da instituição[23], com o intuito de, por via da partilha de experiências, não só refletir, problematizar os desafios colocados ao Serviço Social, no decurso do contexto pandémico, mas também compreender como a sua intervenção pode contribuir positivamente para a aprendizagem profissional, autonomia, cultura e o exercício da cidadania das crianças e adolescentes com que trabalham quotidianamente.

3. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Na reflexão conexa com ***as implicações, os desafios e os avanços no desenvolvimento das crianças e adolescentes*** inseridas nos serviços e programas da Guardinha[24], a maioria dos profissionais salientou duas dimensões, nomeadamente a definição das crianças como sujeitos em pleno desenvolvimento e a essencialidade de, as práticas profissionais, se focalizarem no acompanhamento e no cuidado das suas famílias de

zoom respeitando, desta forma, as determinações do Ministério da Saúde do Brasil e as recomendações do município de Campinas/SP.

[22] Foram convidados dez profissionais que, num primeiro momento, acederam a participar. No entanto, devido a mediações várias, somente seis participaram no estudo.

[23] Todas as entrevistadas eram mulheres, com idades compreendidas entre os 30 e os 50 anos, licenciadas (quatro) ou pósgraduadas (duas). A maioria possuía uma experiência profissional relevante, trabalhando há mais de cinco anos na proteção social básica e/ou especial de alta complexidade.

[24] Tendo como ponto de partida as ***demandas da infância e adolescência contemporânea***, os assistentes sociais, após a identificação da violação de direitos, realizam atendimento à família, realizam estudos psicossociais, discutem os casos em conjunto com a rede de serviços socioassistenciais do território da família e, quando necessário, encaminham para essa rede. Procedem ao referenciamento para os órgãos do sistema de garantia de direitos.

origem. Devendo, neste processo, ter presente que, a complexidade da realidade quotidiana[25] exige uma intervenção onde sejam consideradas:

> As mudanças que ocorrem na nossa sociedade, como estão se construindo as novas relações humanas e de que forma as pessoas estão cuidando de suas vidas familiares, [dado] as trocas intersubjetivas na família não pode[rem] ser vistas isoladamente. As mudanças ocorrem no mundo afetam a dinâmica familiar como um todo e, de forma particular, cada família conforme sua composição, história e contexto social (Szymanski, 2002, p. 17).

Importa ressaltar que a discussão da infância e juventude contemporâneas pressupõe o tomar em consideração de um conjunto de solicitações identificadas em seus territórios no decurso da sua experiência junto das famílias. Demandas essas, relacionadas, na sua maioria, com fatores determinantes e condicionantes de processos sociais vulneráveis, designadamente a falta de habitação, desemprego dos pais, uso de substâncias psicoativas, a violência e o crime, entre outros. Este foi um dos traços salientados pelos colaboradores do estudo, i.e., a influência das desigualdades socioeconómicas globais sobre os contextos das crianças e as mazelas daí advindas. Este ponto de vista vem ao encontro das críticas de Sposati et al. (2018) em relação à conceituação das famílias beneficiarias da intervenção como *marginais* ou *carentes*, contribuindo dessa forma para a sua vitimização e não apreensão das suas necessidades como o resultado das contradições sistémicas e não de particularidades dos sujeitos[26].

O discurso dos assistentes sociais evidenciou críticas quanto ao modo como as crianças e adolescentes se relacionam com os direitos e os deveres, pontuando o predomínio do conhecimento dos primeiros e o descurar dos segundos. Não obstante, pela positiva, salientaram que ***as crianças e adolescentes estão mais empoderados***, inteligentes,

[25] Convém ter presente que cerca de 57% (± 121 milhões) dos brasileiros experienciam uma situação de pobreza (Garcia et al., 2021).
[26] Para uma leitura similar, cf. Bauman (2000).

desconstruídos, interessados em aprenderem e desenvolverem as suas potencialidades em conjunto com os adultos, o que possibilita aos profissionais o desencadear de novas formas de interação com os mesmos.

Considerando o exposto, e ao refletirem sobre ***os desafios colocados na intervenção protetora das crianças e adolescentes***[27], os colaboradores do estudo elencaram vários aspetos mediadores da realidade da criança e do adolescente contemporâneos. Assinalando um novo padrão de relacionamento com as crianças foram, então, expostas dificuldades, condicionalismos vários no(a): (i) processo de comunicação que dificultam a promoção de um olhar, ponto de vista comum (entre o assistente social e a criança) quanto aos projectos de vida futuros considerados adequados para as crianças[28]; (ii) estabelecimento de vinculação com a criança e o adolescente contemporâneo; (iii) captação de famílias acolhedoras; (iv) recuperação da autoestima da criança e do adolescente, dependência da família e falta de compreensão frente às suas histórias; (v) reeducação da família e da criança com históricos de violações de direitos.

Por sua vez, o contexto pandémico por todos nós experienciado[29], a partir de março de 2020, e a necessidade de a *Guardinha*, enquanto serviço essencial, responder às medidas e determinações emanadas pelos

[27] Pensamos ser importante referir o facto de alguns profissionais considerarem não possuir a formação e/ou competências necessárias ao enfrentamento das demandas colocadas aos serviços. No entanto, de modo mais significativo, os participantes do estudo consideram-se profissionais habilitados, capacitados e competentes para a resolução das dificuldades com que quotidianamente se deparam e garantem possuir formação ampla sobre os direitos e deveres das crianças com que trabalham diariamente.

[28] Embora compreendendo o ponto de vista dos profissionais, pensamos que os mesmos não se dão conta de que «quanto menor é a firmeza no presente, tanto menos o "futuro" pode ser integrado no projeto» (Bauman, 2000, p. 158). Um dia de cada vez passa a ser, em muitas situações, o lema de vida, visto os conceitos de incerteza, raramente darem azo à emergência de projetos de futuro.

[29] Não obstante estarmos cientes de o mesmo ter agravado as fobias e os medos de todos os cidadãos em geral (Pinto, 2020; Dominelli, 2021), facilmente concordamos que as crianças e famílias que entram em contacto com o Serviço Social, i.e., aqueles que, já por si, experienciavam situações mais vulneráveis, sofreram de modo particular e mais intenso os choques derivados da pandemia (Menezes, 2021).

ministérios da Saúde e da Assistência Social, acabaram por propugnar novos desafios, condicionalismos às práticas profissionais. Conseguintemente, ao refletirem sobre a sua ***experiência face à pandemia COVID-19***, os assistentes sociais deram conta de mutações significativas e profundas na intervenção[30]. Desde logo, a necessidade de adaptação exigida pela adoção de estratégias preventivas (uso de máscara, álcool gel e distanciamento)[31] e os impactos por elas produzidos na relação com o outro (crianças, adolescentes e famílias). Por outro lado, o aumento dos contextos de risco/perigo exigiu, igualmente, a ressignificação das metodologias e a reprogramação das atividades cotidianas com a introdução e utilização em crescendo de ferramentas tecnológicas que, em última instância, têm vindo a contribuir para o plasmar de um Serviço Social cada vez mais digital.

Nesse ***processo de reorganização***, os colaboradores do estudo apontaram a ***falta de interação face-a-face, o contato humano*** como um dos aspetos mais negativos das suas «práticas pandémicas». O distanciamento exigido e a, consequente, suspensão das visitas monitorizadas, das reuniões presenciais com as famílias acolhedoras, as famílias de origem e extensa[32], das oficinas e passeios, acabaram por

[30] Convém não esquecer que os assistentes sociais não se encontram numa bolha. São profissionais, mas tal como todos os outros cidadãos sofreram, em maior ou menor grau, os impactos da pandemia. Impactos esses que, como é lógico, acabaram por se repercutir nas suas práticas quotidianas. Em reforço desta ideia, pode-se acrescentar que, em 2019, «dos profissionais do SUAS, cerca de um quinto eram assistentes sociais. Uma percentagem considerável dos mesmos encontrava-se numa situação laboral precária» (Garcia et al., 2021, p. 360).

[31] Garcia et al. (2021) dão conta da escassez de equipamentos de proteção em diferentes contextos das práticas do Serviço Social no Brasil.

[32] Aos buscarmos uma comparação com outros contextos geográficos, as similitudes são significativas. Em Portugal, se o acompanhamento das famílias e crianças por parte das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ) já se revelava como um dos maiores problemas do *Sistema de Promoção e Proteção das Criança* em Portugal (Menezes, 2019), o contexto em análise acabou por aprofundar ainda mais o problema. Muitas das entidades empregadoras dos profissionais afetos às CPCJ passaram a adotar a modalidade de teletrabalho. Ainda que não necessariamente a tempo integral, esta situação contribuiu para uma redução das reuniões de equipa nas Comissões, e uma diminuição dos atendimentos, das visitas e dos acompanhamentos presenciais junto das famílias. E, apesar de não abranger somente a ação protetiva das crianças, num estudo internacional em que participaram mais de 1000 assistentes

influenciar significativamente as dinâmicas e os comportamentos das crianças acolhidas. Dado se constituírem como momentos de trocas e profundas vivências entre os serviços e os sujeitos, o seu cancelamento contribuiu não só para um aumento dos comportamentos agressivos, como para a fragilização dos vínculos afetivos entre as crianças e as suas famílias.

No fundo, ao verem quartadas as saídas, as deslocações a casa e as visitas familiares, as crianças e adolescentes ficaram mais sós. A redução de contactos com o exterior, em paralelo com uma diminuição dos profissionais nas equipas de acompanhamento técnico (realçada tanto no Brasil, quanto nos países europeus)[33] e a, consequente, menor qualidade das interações, poderá ter contribuído para um aumento das relações abusivas, comportamentos violentos e fugas de jovens das *Casas de Acolhimento Residencial* (Dominelli, 2021; Guerra, 2020; Pereira, 2020; ISS, 2020).

Não obstante, os discursos dos assistentes sociais que participaram no estudo permitem-nos, igualmente, asseverar que o contexto pandémico, exigindo aos profissionais criatividade e o aprofundar da empatia, conduziu a uma aposta das equipas nas tecnologias de informação e comunicação (TIC). Deste modo, as TIC, para além de propiciarem o recurso aos contatos tecnológicos sistemáticos como via para a promoção e fortalecimento dos vínculos entre as crianças, adolescentes e as suas famílias, possibilitaram também a «presença» dos diferentes serviços nas discussões de caso, e a realização de reuniões de equipas e destas com a instituição.

Logicamente, tal como salienta Menezes (2021), a interação digital não substitui a interacção presencial. Enquanto metodologia de trabalho, pressupõe percas, não sendo compatível com todas as atividades. Apesar

sociais portugueses, 80% dos profissionais referiram que não estavam a realizar visitas domiciliárias e quase 50% não estava a manter interação com os utentes (Carvalho, 2020; Lusa, 2020).

[33] Em Portugal, no acolhimento residencial de crianças, de acordo com *Sónia Rodrigues*, o número de cuidadores que já era reduzido viu, com as medidas tomadas no âmbito da pandemia, os seus rácios descerem abaixo do mínimo exigido para a realização de uma intervenção adequada (cit. por Pereira, 2020); em relação ao Brasil, cf. Garcia et al. (2021).

de não consubstanciar a resposta ideal[34], ao ser encarada como um complemento, pode enriquecer e qualificar as relações com as crianças e as suas famílias. Logo,

> se soubermos aproveitar as suas potencialidades, num futuro próximo, o digital pode não só facilitar a gestão do tempo disponível, como contribuir para uma intensificação dos contactos entre os assistentes sociais e as crianças/famílias, principalmente aquelas que se encontram mais distantes, isoladas. Por outras palavras, é necessário colocar os recursos tecnológicos ao serviço dos interesses das crianças e das famílias (Menezes, 2021).

Outro dos ***desafios,*** salientado pelos profissionais, remeteu para a necessidade de na prática quotidiana com crianças e adolescentes serem incorporadas novas estratégias e metodologias. Nas palavras de uma assistente social – «*porque vivemos num mundo onde as alterações são constantes e, como trabalhamos em parceria com a Vara da Infância e Juventude, temos que atuar de forma técnica com elementos precisos, e não de forma caseira*» (AS). Destarte, com relação à ***importância assumida pelas metodologias na atuação efetiva dos assistentes sociais no processo de trabalho educativo***, constatou-se que os profissionais, considerando-se não meros receptores de informação, mas antes detentores de saberes e conhecimentos, desencadeiam práticas qualificadas de atenção à criança e ao adolescente[35].

De entre as distintas metodologias, estratégias criativas adotadas, podem-se salientar as seguintes: (i) delineamento de estratégias e o

[34] Para Dominelli (2021), esta situação colocou dilemas éticos a alguns profissionais que manifestaram a sua preocupação em relação à «qualidade das avaliações do risco, dado as informações obtidas remotamente poderem ser insuficientes e de difícil interpretação» (p. 12).

[35] A preocupação com a ***aprendizagem contínua e/ou autoaprendizagem*** encontra-se presente de modo transversal em todos os discursos. Os assistentes sociais sinalizaram a realização de cursos EAD; a participação em palestras, eventos, workshops; a leitura de obras de referência, legislação e artigos, bem como a troca de experiências com profissionais de outros serviços e a supervisão técnica.

recurso a instrumentais adaptados à contemporaneidade (e.g. atividades lúdicas[36], análises de músicas, produções digitais, hibridade); (ii) intervenção para mediação de conflitos, tanto por via de atendimentos individualizados, como através da problematização dos contextos e discussão dos conflitos nas rodas de conversa; (iii) compreensão da ação, firmeza, respeito, orientações, amor… no decorrer das visitas monitorizadas, passeios com as crianças, lanche em grupo; (iv) acompanhamento social, escuta qualificada, visita domiciliária, acolhimento social, reuniões bimestrais, palestras e eventos; (v) orientações, encaminhamentos, articulação com a rede de serviços, assembleias[37].

O pontuar das metodologias adotadas no decurso da intervenção profissional facilita a compreensão do modo como as diferentes atividades vão sendo organizadas e implementadas[38], com a preocupação de serem permeáveis ao ***lúdico, ao brincar criativo*** e de evitar uma invasão cultural dos sujeitos.

Ao referido, interessa acrescentar que a intervenção do Serviço Social na *Guardinha*, sendo permeada por um ***trabalho em equipa***, imerso no contexto social, permite a transmutação das ações num pensar constante onde a criatividade advém da formação multidisciplinar dos vários profissionais e o seu envolvimento na operacionalização das

[36] Tendo presente a atratividade do lúdico e a adesão da criança ao brincar nos trabalhos em grupo, estes constituem-se como momentos importantes de que os assistentes sociais se socorrem para promover a valorização da criança, humanização das ações, entender o seu estilo de vida, a importância da cultura no cuidado e proteção, no decorrer das rodas de conversa, contação de histórias, troca de papeis (dramaturgia), oficinas temáticas e gincanas.

[37] Estruturados de modo aberto e desencadeados nos seus territórios, a estimulação de espaços de encontro e socialização com as crianças, os adolescentes e as suas famílias, permitem a esse grupo desenvolver um conjunto de significados, possibilitando a valorização ativa dos espaços comunitários, tanto individualmente, como na relação com o outro.

[38] Quanto ao planeamento e à organização das atividades, são realizados em equipa planeamentos anuais, sempre de acordo com as demandas do ano anterior, esquematizados em tabelas e avaliações mensais com eixos de prioridades; organização da agenda semanal com atendimentos psicossociais às famílias de origem e extensa, famílias acolhedoras, crianças e adolescentes, discussões de casos, contatos com a rede serviços, visitas domiciliárias, reuniões de equipa.

propostas, de modo a garantir a adesão das crianças, adolescentes e suas famílias. Segundo os discursos dos participantes no estudo, as práticas de atenção à criança e ao adolescente, ao assentarem no envolvimento interdisciplinar de todos e cada um, facilitam e promovem o cuidado integral da criança[39].

Plasmando um processo onde a educação, a experiência e a prática profissional se encontram numa relação dialética constante, revelou-se, igualmente, importante o facto de todos os profissionais, considerarem ***possuir senso crítico e ponderação para prever possíveis problemas e conflitos com as crianças***, sinalizando a contenção quando necessário, paciência, diálogo, reflexão das ações, cuidado, proteção, segurança. Deste modo, pensamos ser correto afirmar que a intervenção nos contextos em pauta, para além de exigir assistentes sociais detentores de competências profissionais, requer a sua responsabilização por transformações positivas na sociedade.

> Assim, a reprodução das relações sociais é a reprodução da totalidade do processo social, a reprodução de determinado modo de vida, que envolve o cotidiano da vida em sociedade: o modo de viver e de trabalhar, de forma socialmente determinada, dos indivíduos em sociedade. [...] Trata-se, portanto, de uma totalidade concreta em movimento, em processo de estruturação permanente. Entendida dessa maneira, reprodução das relações sociais atinge a totalidade da vida cotidiana, expressando-se tanto no trabalho, na família, no lazer, na escola, no poder, etc., como também na profissão (Iamamoto & Carvalho, 2014, p. 79).

[39] Como é lógico, o trabalho em equipa, assentando na troca de conhecimentos profissionais e em diferentes formas de pensar para alcançar o todo, pode, a espaços, propugnar a emergência de ***divergências e confrontos***. Dependendo da situação em si, os profissionais podem reunir, dialogar e tentam chegar a um consenso dentro da equipa ou, quando isso não é possível, quando não se sentem confortáveis com o conflito, tentam conversar e recorrem ao coordenador de equipa/geral para resolverem a situação.

A incorporação não só, mas também de novas estratégias nas práticas do Serviço Social propugnaram ***avanços significativos nos atendimentos à criança e ao adolescente*** e contribuíram positivamente para a ***promoção e garantia dos seus direitos fundamentais***. De acordo com os discursos dos profissionais é possível sinalizar: (i) a reeducação, como via para o reconhecimento dos direitos, deveres, princípios e valores; (ii) a vinculação saudável com a criança e o adolescente; (iii) a participação ativa do adolescente nas atividades de forma efetiva; e, por último, (iv) o retorno da e para a família, garantindo assim a convivência familiar e comunitária.

Em suma, as ***implicações, os desafios e os avanços*** que temos vindo a dar conta, evidenciando uma aposta no conhecimento e atualização constantes, a par com um olhar abrangente sobre o acolhimento enquanto via para a proteção e a diminuição do risco e da vulnerabilidade, têm vindo a contribuir positivamente para o potenciar da intervenção do Serviço Social na ***promoção da cidadania e efetivação dos direitos da criança e adolescente***. Podendo-se daqui concluir que

> as respostas dos assistentes sociais à crise, transformaram esta pandemia numa oportunidade para ampliar o portfólio da prática, improvisar, aprender, apoiar-se mutuamente e recorrer às capacidades críticas, reflexivas e inovadoras para avaliar insights, conceber novas soluções e decretar uma solidariedade mútua global (Dominelli, 2021, p. 15).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As pesquisas sobre a prática do Serviço Social nunca se encontram concluídas. No contexto em apreço interessa, desde já, salientar que o «aumento da pobreza e da desigualdade durante e após a pandemia, evidencia a necessidade urgente de implementar um sistema de proteção social mais abrangente, que seja sensível às diferentes realidades do país e conforme aos princípios orientadores da Constituição» (Garcia et al., 2021, p. 362). Quanto à profissão propriamente dita, convém reter que a

dialética subjacente à intervenção de proteção à criança e ao adolescente na contemporaneidade, pressupõe, por um lado, um processo em constante transformação, desafiando os assistentes sociais à integralidade do comprometimento social e humano. E, por outro, exige o reconhecimento da infância e juventude contemporânea como elementos essenciais dos contextos de trabalho do assistente social:

> É esse o sentido da crítica: tirar as fantasias que encobrem os grilhões para que se possa livrar deles, libertando os elos que aprisionam o pleno desenvolvimento dos indivíduos sociais. É nessa perspetiva que se inquire a realidade buscando, pelo seu deciframento, o desenvolvimento de um trabalho pautado no zelo pela qualidade dos serviços prestados, na defesa da universalidade dos serviços públicos, na atualização dos compromissos ético-políticos com os interesses coletivos da população usuária (Iamamoto, 2015, pp. 19-20).

Nesta pesquisa foi possível identificar os olhares, a compreensão que os profissionais do Serviço Social vão construindo sobre a realidade da infância e juventude contemporânea e a importância atribuída à garantia dos direitos fundamentais previstos na Lei. Os discursos apontam a identificação das reais necessidades deste público e o dever de o mesmo ser percecionado como um todo, indivisível, que vá ao encontro dos princípios doutrinários da profissão.

Vimos como os desafios quotidianamente colocados aos assistentes sociais exigem uma atualização e aprendizagem contínuas. Só assim será possível transformar e adequar os cuidados e a proteção às crianças e aos adolescentes, de modo a responder qualificadamente às necessidades e vulnerabilidades por elas experienciadas.

Quanto ao que de positivo podemos retirar do contexto pandémico, pensamos que o mesmo se pode constituir não só, mas também, como uma oportunidade para aumentar o recurso às práticas digitais dos assistentes sociais. Pois o que a realidade nos revelou foi um um acelerado «processo de digitalização» que, noutras circunstâncias, certamente levaria muito mais tempo. Consequentemente, o futuro irá

exigir profissionais competentes, comprometidos e criativos, capazes de mesclar positivamente a interação face-a-face com o recurso às TIC de modo a fortalecer e aprofundar as relações entre os sujeitos (Menezes, 2021).

Concluímos que o processo de desenvolvimento da infância e juventude no contexto histórico contemporâneo revela a necessidade de ações educativas com vista à humanização do cuidado e proteção. E é aqui que as práticas de um Serviço Social comprometido ética e politicamente se destacam e ganham visibilidade porque, devido às competências detidas, os assistentes sociais encontram-se numa posição privilegiada para facilitarem a sua emancipação. Transmutando, desta forma, os sujeitos com que trabalham em protagonistas das suas próprias vidas, e de estórias mediadas por condições de preservação da vida e do desenvolvimento das potencialidades humanas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bauman, Z. (2000). *Modernidade Líquida*. Jorge Zahar Editor.

Beck, U. (1999). *La Sociedad del Riesgo Global*. Siglo XXI.

Brasil (2005). *Política Nacional de Assistência Social, PNAS/2004: Norma Operacional Básica – NOB/SUAS*. MDSCF/SNAS.

Brasil (2010). *Portaria n.º 162, de 7 de dezembro* - Dispõe Sobre o Funcionamento e a Organização do Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora para Crianças e Adolescentes, no âmbito do Distrito Federal.

Capucha, L. (2021). Digital Society and the Fight Against Poverty: New Skills in Social Work. In P. Dominguez & J. Mesa (coord.). *Trabajo Social Digital Frente a la Covid-19* (pp. 327-341). Aranzadi.

Carvalho, I. (2020). Serviço Social em Emergência de Saúde Pública: COVID-19 (2020). In I. Carvalho (coord.). *Serviço Social em Catástrofes: Intervenção em Crise e Emergência Social* (pp. 81-106). Pactor.

Conselho Nacional de Justiça (CNJ) / Sistema Nacional de Adoção e Acolhimento (SNA) (s/d). URL: https://bityli.com/Cir4E

Coordenadoria Setorial de Avaliação e Controle (CSAC) (s/d). URL: https://bityli.com/0JDRF

Diehl, A. (2004). *Pesquisa em Ciências Sociais Aplicadas: Métodos e Técnicas*. Prentice Hall.

Dominelli, L. (2021). A Green Social Work Perspective on Social Work During the Time of COVID-19. *International Journal of Social Welfare*, *30*, 7-16. https://doi.org/10.1111/ijsw.12469

Estatuto da Criança e do Adolescente (1990). URL: https://bityli.com/Z5eA9

Garcia, M., Pandolfi, M., Leal, F., Stocco, A., Borrego, A., Borges, R., Oliveira, E., Lang, A., Andrade, C., Salazar, S., Menandro, L. & Spolander, G. (2021). The COVID-19 Pandemic Emergency Aid and Social Work in Brazil. *Qualitativ Social Work*, *20*(1-2), 356-365. https://doi.org/10.1177/1473325020981753

Guardinha (2020). *Quem Somos*. URL: https://bityli.com/tBGby

Guerra, P. (2020). Onde Estão os Óculos nos Telhados das Crianças. *Público*. URL: https://bit.ly/2QHOiLm

Iamamoto, M. & Carvalho, R. (2014). *Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: Esboço de uma Interpretação Histórico-Metodológica.* Cortez Editora.

Iamamoto, M. (2015). *O Serviço Social na Contemporaneidade: Trabalho e Formação Profissional.* Cortez Editora.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE / Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio - PNAD (2012). *Estatísticas Sociais*. URL: https://bityli.com/Ew3Lu

ISS (2020). *Webinar Crianças e Jovens em Acolhimento: Desafios e Conquistas*. ISS I.P.

Lusa (2020). Serviço Social em Teletrabalho pode Potenciar Situações de Risco. *Diário de Notícias*. URL: https://bit.ly/339o89W

Menezes, M. (2019) *Proteção à Criança em Tempos de Austeridade: a Intervenção do Serviço Social nas CPCJ*. Edições Esgotadas.

Menezes, M. (2021). Práticas e Reconfiguração da Intervenção com Crianças em Tempos de Pandemia. In P. Dominguez & J. Mesa (coord.). *Trabajo Social Digital Frente a la Covid-19* (pp. 311-325). Aranzadi.

ONU News (2020). UNICEF diz que Pandemia Jogou outros 150 milhões de Crianças na Pobreza. *ONU News*. URL: https://bit.ly/353dMJZ

ONU (1989). *A Convenção sobre os Direitos da Criança*. Comité Português para a UNICEF.

Pereira, C. (2020). Risco de Fuga e Abuso Aumenta em Casas de Acolhimento de Crianças e Jovens. *Público*. URL: https://bit.ly/3gThARy

Pinto, C. (2020). A Pandemia de Covid-19 Aumentou o Risco de Burnout Parental em Portugal? *Notícias UC*. URL: https://bit.ly/3gHFuQ3

Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009. Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. URL: https://bityli.com/XIwEA

Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora – "ConViver" (s.d.). URL: https://bityli.com/DFQ1n

Sposati, A., Bonetti, D., Yazbek, M. &Carvalho, M. (2018). *A Assistência na Trajetória das Políticas Sociais Brasileiras: uma Questão em Análise*. Cortez Editora.

Szymanski, H. (2002). *Viver em família como experiência de cuidado mútuo: desafios de um mundo em mudança.* In *Serviço Social & Sociedade*, *71*(XXIII), 9-25.

Virilio, P. (1993). *A Arte do Motor*. Estação Liberdade.

Creative Commons Attribution License | This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.