



PGDESIGN | Programa de Pós-Graduação
Mestrado | Doutorado



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ENGENHARIA
FACULDADE DE ARQUITETURA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DESIGN

Melissa Pozatti

**O CONTRIBUTO DO DESIGN NO CONTEXTO DO ACOLHIMENTO
INSTITUCIONAL DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES: MAPEAMENTO DE
POSSIBILIDADES DE ATUAÇÃO EM PORTO ALEGRE/RS.**

Tese de Doutorado

Porto Alegre

2023

Melissa Pozatti

**O contributo do design no contexto do acolhimento institucional de
crianças e adolescentes: mapeamento de possibilidades de atuação em Porto
Alegre/RS.**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Design da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial à obtenção do título de Doutor em Design.

Orientador: Prof^a. Dra. Jocelise Jacques de Jacques

Co-orientadora: Prof^a. Dra. Rita Assoreira Almendra

Porto Alegre

2023

CIP - Catalogação na Publicação

Pozatti, Melissa

O contributo do design no contexto do acolhimento institucional de crianças e adolescentes: mapeamento de possibilidades de atuação em Porto Alegre/RS / Melissa Pozatti. -- 2023.

216 f.

Orientadora: Jocelise Jacques de Jacques.

Coorientadora: Rita Assoreira Almendra.

Tese (Doutorado) -- Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Escola de Engenharia, Programa de Pós-Graduação em Design, Porto Alegre, BR-RS, 2023.

1. Design sistêmico. 2. Sensemaking. 3. Serviços socioassistenciais. 4. Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente. 5. Design e Tecnologia. I. Jacques de Jacques, Jocelise, orient. II. Assoreira Almendra, Rita, coorient. III. Título.

Melissa Pozatti

O CONTRIBUTO DO DESIGN NO CONTEXTO DO ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES: Mapeamento de possibilidades de atuação em Porto Alegre/RS.

Esta Tese foi julgada adequada para a obtenção do Título de Doutor em Design, e aprovada em sua forma final pelo Programa de Pós-Graduação em Design da UFRGS.

Porto Alegre, 11 de setembro de 2023.

Prof. Dr. Fabio Pinto da Silva

Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Design da UFRGS

Banca Examinadora:

Orientadora: **Profa. Dra. Jocelise Jacques de Jacques**

Departamento de Design e Expressão Gráfica

Co-orientadora: **Profa. Dra. Rita Assoreira Almendra**

Centro de Investigação em Arquitetura, Urbanismo e Design (CIAUD)
Faculdade de Arquitetura da Universidade de Lisboa

Profa. Dra. Ana Paula de Freitas Margarites

Instituto Federal Sul-rio-grandense (IFSul - Campus Pelotas) – Examinador Externo

Profa. Dr. Dolores Sanches Wünsch

Programa de Pós-Graduação Política Social e Serviço Social UFRGS – Examinador Externo

Prof. Dr. Fabiano de Vargas Scherer

Programa de Pós-Graduação em Design UFRGS – Examinador Interno

Para Gustavo.

AGRADECIMENTOS

Esta tese de doutorado iniciou, lá em 2015, com o ambicioso (e ingênuo) objetivo de propor “soluções de design” para o serviço de acolhimento. Contudo, ao longo deste percurso, ela foi atravessada por uma série de mudanças (de país, de universidade, de orientador, de emprego, de perspectiva), uma pandemia e dois processos de luto – um deles pela perda de um amor e o outro em relação ao próprio trabalho. Ao aprofundar-me no contexto do acolhimento e das políticas públicas, deparei-me com um intrincado sistema, cuja complexidade impede qualquer um de “solucionar” algo, sobretudo sozinho. Depois de muitos desvios, becos sem saída e ajustes de rota, e com a ajuda de muitas pessoas, chegou-se até aqui. A todos estes, o meu muito obrigada. Sem vocês eu não teria conseguido.

Uma andorinha só não faz primavera.

Aristóteles, 349 a.C.

RESUMO

POZATTI, M. **O contributo do design no contexto do acolhimento institucional de crianças e adolescentes:** mapeamento de possibilidades de atuação em Porto Alegre/RS. 2023. [216] f. Tese (Doutorado em Design) – Escola de Engenharia / Faculdade de Arquitetura, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2023.

No Brasil existem cerca de 30 mil crianças e adolescentes em situação de acolhimento. Um período prolongado de afastamento do convívio familiar e de permanência em instituições traz prejuízos para o desenvolvimento e, embora se tenha evoluído em termos de normativas e leis, existe ainda um grande distanciamento entre o que o Estatuto da Criança e do Adolescente preconiza e o que ocorre na prática. Dada a sua complexidade e seus múltiplos atores envolvidos, não existem soluções que sanem de maneira definitiva tais questões. Contudo, é possível realizar ações que visem a garantia de direitos do acolhido e que promovam um ambiente social e físico rico em estímulos, oportunidades e cuidado. Diante disso, o Design, a partir de uma abordagem sistêmica, pode atuar como interpretador de necessidades dos atores envolvidos, auxiliar na visualização da complexidade e desenvolver propostas de produtos e serviços para esse contexto. Sendo assim, o objetivo desta pesquisa foi mapear possibilidades de atuação do campo do design para o serviço de acolhimento institucional de crianças e adolescentes em Porto Alegre/RS. O estudo consistiu em uma pesquisa exploratória multimétodos, mesclando técnicas de pesquisa científica com ferramentas projetuais de design. Assim, foram realizadas pesquisas bibliográficas e documentais, estudo de iniciativas existentes, e coletas de dados com 27 participantes, envolvendo profissionais de quatro instituições de acolhimento e da rede de proteção, além de adolescentes em situação de acolhimento do município de Porto Alegre/RS. Como técnicas de coleta de dados foram utilizados diários digitais, entrevistas, grupos focais. Como resultados, realizou o mapeamento do sistema e identificou-se fatores críticos e pontos de alavancagem para intervir dentro deste, dentro dos quais foram sugeridas 22 ações em que o campo do design pode atuar. O estudo almeja contribuir para o avanço da disciplina do Design, tanto em termos de prática profissional quanto de pesquisa e ensino. Além disso, busca oferecer subsídios para o serviço de acolhimento, por meio da sistematização dos dados e recomendações apresentadas.

Palavras-chave: Design sistêmico. *Sensemaking*. Serviços socioassistenciais; Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente. Design e Tecnologia.

ABSTRACT

POZATTI, M. **The contribution of design in the context of institutional care for children and adolescents:** mapping possibilities for action in Porto Alegre/RS. 2023. [216] p. Thesis (Doctorate in Design) – Engineering School / Faculty of Architecture, Federal University of Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2023.

In Brazil, there are approximately 30,000 children and adolescents in institutional care. Prolonged periods of separation from family and residence in institutions have detrimental effects on their development, and despite progress in terms of norms and laws, there remains a significant gap between what the Statute of the Child and Adolescent advocates and what happens in practice. Given its complexity and involvement of multiple actors, there are no definitive solutions to address these issues. However, actions can be taken to ensure the rights of those in institutional care and create a social and physical environment rich in stimuli, opportunities, and care. In this context, Design, through a systemic approach, can act as an interpreter of the needs of the parties involved, assist in visualizing complexity, and propose products and services for this context. Thus, the objective of this research was to map possibilities for the field of design in the institutional care of children and adolescents in Porto Alegre/RS. The study employed an exploratory multimethod research design, combining scientific research techniques with design tools. It involved bibliographic and documentary research, the study of existing initiatives, and data collection from 27 participants, including professionals from four institutions and the protection network, as well as adolescents in institutional care in Porto Alegre/RS. Data collection techniques included digital diaries, interviews, and focus groups. The study mapped the system and identified critical factors and leverage points for intervention, suggesting 22 actions where design can operate. The research aims to contribute to the advancement of the discipline of Design, both in terms of professional practice and research and teaching. Furthermore, it seeks to provide support to institutional care services through data systematization and recommendations.

Keywords: Systemic design. Sensemaking. Social assistance services. Child and adolescent rights protection system. Design and Technology.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Metodologias de Design Sistemico (A) System Design Toolkit e (B) Transition Design Approach	49
Figura 2 - Marcos regulatórios importantes para o serviço de acolhimento	63
Figura 3 - Estrutura dos serviços de Assistência Social no Brasil	64
Figura 4 - Representação gráfica do Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente (SGDCA)	72
Figura 5 - Fluxograma do Acolhimento Familiar e Institucional no Brasil	74
Figura 6 - Portal do SNA e Painel de Acompanhamento	76
Figura 7 - Percurso da pesquisa	90
Figura 8 - Caracterização das instituições de acolhimento e dos profissionais participantes	93
Figura 9 - Caracterização dos profissionais do SGDCA participantes da pesquisa ..	94
Figura 10 - Caracterização dos adolescentes participantes da pesquisa.....	96
Figura 11 - Questionário prévio para grupo focal com adolescentes	97
Figura 12 - Material produzido para condução do grupo focal com adolescentes	98
Figura 13 - Síntese participantes da pesquisa	99
Figura 14 - O caminho da expressão (<i>The path of expression</i>).....	99
Figura 15 - Slides com Sínteses para Reuniões de Trabalho	101
Figura 16 - Slides com dinâmicas propostas para Reuniões de Trabalho	102
Figura 17 - Tentativas de agrupamento dos dados coletados.....	104
Figura 18 - Momento da acolhida.....	119
Figura 19 - Síntese dos apontamentos em ordem cronológica – município de Porto Alegre	149
Figura 20 - Mapa de Influências – município de Porto Alegre	150
Figura 21 - Fatores que influenciam no cumprimento dos princípios do Serviço de Acolhimento.....	153
Figura 22 - Síntese das Ações Propostas	171
Figura 23 - Ações posicionadas na Síntese dos apontamentos em ordem cronológica	172

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Síntese dos Projetos	46
Tabela 2 - Principais motivos para acolhimento – Comparativo entre 2010 e 2020..	81
Tabela 3 - Relação entre Objetivos Específicos e Procedimentos Metodológicos ..	105
Tabela 4 - Síntese das categorias das ações.....	156

GLOSSÁRIO

Acolhimento Familiar	Consiste na inclusão de criança/adolescentes, por meio de medida protetiva, em residências de famílias acolhedoras cadastradas, selecionadas, capacitadas e acompanhadas pela equipe profissional do Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora, de forma temporária até a reintegração da criança à família ou seu encaminhamento para família substituta.
Acolhimento Institucional	Acolhimento para crianças e adolescentes, por meio de medida protetiva, oferecidos em diferentes equipamentos como Abrigo Institucional para pequenos grupos e Casa-Lar, de forma temporária até a reintegração da criança à sua própria família ou seu encaminhamento para família substituta.
Adoção	Medida judicial de colocação, em caráter irrevogável, de uma criança ou adolescente em outra família que não seja aquela onde nasceu, conferindo vínculo de filiação definitivo, com os mesmos direitos e deveres da filiação biológica
Conselho Tutelar	Órgão permanente, autônomo e não jurisdicional (que não integra o Judiciário) encarregado pela sociedade de zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente. O Conselho Tutelar é constituído por cinco membros escolhidos pelos cidadãos de cada município, para um mandato de três anos, admitida uma recondução. A principal função do Conselho Tutelar é a garantia dos direitos das crianças e adolescentes estabelecidos no ECA. Suas atribuições estão definidas no artigo 136 do ECA.
Destituição do Poder Familiar	Refere-se à retirada dos poderes dos pais sobre seus filhos, bem como seus bens, com base na lei e após o devido processo legal. A perda do Poder Familiar é decretada judicialmente, em procedimento contraditório, nos casos previstos na legislação civil (art. 1638, Código Civil) e também na hipótese de descumprimento injustificado dos seguintes deveres e obrigações: sustento guarda e educação dos filhos.
Serviços socioassistenciais	A Rede Socioassistencial é uma política social constituída por um conjunto de serviços, programas, projetos e benefícios que compõem o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e são prestados diretamente ao cidadão ou por meio de convênios com organizações sem fins lucrativos.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CNA	Cadastro Nacional de Adoção
CNCA	Cadastro Nacional de Crianças Acolhidas
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
ECA	Estatuto da Criança e do Adolescente
ENAP	Escola Nacional de Administração Pública
FEBEM	Fundação Estadual de Bem-Estar do Menor
FUNABEM	Fundação Nacional do Bem-Estar do Menor
LOAS	Lei Orgânica de Assistência Social
NOB-RH/SUAS	Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social
PIA	Plano Individual de Atendimento
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PNBEM	Política Nacional do Bem-Estar do Menor
PSE	Proteção Social Especial
SCFV	Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos
SAF	Serviço de Acolhimento Familiar
SAI	Serviço de Acolhimento Institucional
SAM	Serviço de Assistência ao Menor
SGDCA	Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente
SNA	Sistema Nacional de Adoção e Acolhimento
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
UNICEF	Fundo das Nações Unidas para a Infância

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	17
1.1	QUESTÃO DE PESQUISA	22
1.2	OBJETIVOS DA PESQUISA.....	22
1.3	DELIMITAÇÕES DA PESQUISA	22
1.4	ESTRUTURA DO TRABALHO.....	23
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	24
2.1	SOBRE DESIGN.....	24
2.1.1	A EXPANSÃO DO CAMPO DO DESIGN.....	25
2.1.2	PROJETOS ORIENTADOS PELO DESIGN NO CONTEXTO DAS POLÍTIAS PÚBLICAS DE PROTEÇÃO À CRIANÇA E AO ADOLESCENTE	44
2.1.3	O DESIGN SISTÊMICO COMO ABORDAGEM PARA PROBLEMAS SOCIAIS COMPLEXOS.....	49
2.2	SOBRE ACOLHIMENTO	56
2.2.1	ORIGENS E MARCOS HISTÓRICOS NO BRASIL	57
2.2.2	PARÂMETROS E DIRETRIZES DE FUNCIONAMENTO	63
2.2.3	PANORAMA ATUAL SOBRE O SERVIÇO DE ACOLHIMENTO NO BRASIL	77
3	METODOLOGIA DA PESQUISA	89
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	89
3.2	PERCURSO DA PESQUISA	89
3.2.1	Enquadrando o sistema	90
3.2.2	Ouvindo o sistema	92
3.2.3	Entendendo o sistema.....	100
3.2.4	Explorando o espaço de possibilidades.....	104
3.3	SÍNTESE PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	105
3.4	ASPECTOS ÉTICOS	106
3.5	DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS.....	107
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	108
4.1	OUVINDO O SISTEMA – O CONTEXTO DE PORTO ALEGRE	108
4.1.1	Oferta e acesso aos serviços públicos	108
4.1.2	Aplicação da medida de acolhimento	111

4.1.3	Orientação parental	113
4.1.4	Atuação do Conselho Tutelar	114
4.1.5	Crenças, preconceções e compreensão da medida.....	116
4.1.6	Ingresso e adaptação ao acolhimento	117
4.1.7	Rotinas e convivência no espaço.....	119
4.1.8	Manutenção da convivência familiar e fortalecimento de vínculos....	121
4.1.9	Questões funcionais e estruturais das IAs.....	121
4.1.10	Dinâmicas de trabalho e suporte aos trabalhadores	124
4.1.11	Qualificação dos profissionais IAs e rede de proteção.....	127
4.1.12	Comunicação, articulação e integração entre atores envolvidos.....	128
4.1.13	Duração dos processos e da medida de acolhimento.....	133
4.1.14	Adoção Tardia	137
4.1.15	Adolescência e Evasão	138
4.1.16	Espaços de escuta e participação das crianças e adolescentes.....	140
4.1.17	Desenvolvimento da autonomia	141
4.1.18	Desacolhimento e desligamento por maioria.....	143
4.2	ENTENDENDO O SISTEMA — SÍNTESE, DISCUSSÃO E INDICATIVOS DE CAMINHOS	147
4.3	EXPLORANDO O ESPAÇO DE POSSIBILIDADES - INTERSECÇÃO DESIGN E ACOLHIMENTO	156
4.4	AÇÕES PRÉVIAS E/OU DE PREVENÇÃO À MEDIDA DE ACOLHIMENTO 157	
4.5	AÇÕES PARA DURANTE A MEDIDA DE ACOLHIMENTO	159
4.6	AÇÕES DE TRANSIÇÃO OU APÓS A MEDIDA DE ACOLHIMENTO	163
4.7	AÇÕES TRANSVERSAIS	166
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	173
5.1	LIMITAÇÕES E APRENDIZADOS DA PESQUISA.....	177
5.2	SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS	180
	REFERÊNCIAS.....	181
	APÊNDICE A – DESCRIÇÃO DOS PROJETOS ORIENTADOS PELO DESIGN NO CONTEXTO DO SISTEMA DE PROTEÇÃO INFANTIL ANALISADOS	197
	APÊNDICE B – ROTEIRO PARA DIÁRIO DE ESTUDOS	206
	APÊNDICE C – ROTEIRO PARA ENTREVISTAS.....	208

APÊNDICE D – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE) – DIÁRIOS	209
APÊNDICE E – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE) – ENTREVISTAS	211
APÊNDICE F – TERMO DE ASSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TALE)	214
APÊNDICE G – TERMO DE CONSENTIMENTO DA INSTITUIÇÃO (TCI).....	216

1 INTRODUÇÃO

Desde o seu surgimento como profissão, e posteriormente como campo de pesquisa, o Design tem passado por transformações significativas, moldadas pelas mudanças políticas, econômicas, culturais e tecnológicas que ocorrem na sociedade (CARDOSO, 2000; FIELL; FIELL, 2005). Fatores como a evolução das tecnologias de informação e comunicação e o enfraquecimento da manufatura como base econômica em muitos países ocidentais originaram novas demandas e impulsionaram o surgimento de novas disciplinas, como design de interação ou design de serviços (FLUSSER, 2017; KOSKINEN; HUSH, 2016; SECOMANDI; SNELDERS, 2011). Da mesma forma, a eclosão de crises econômicas e socioambientais e de movimentos contra a cultura de consumo e produção dominantes adicionam novas preocupações à profissão, dando origem a vertentes como ecodesign e design social (ARMSTRONG et al., 2014; CESCHIN; GAZIULUSOY, 2016; FUAD-LUKE, 2009; VEIGA; ALMENDRA, 2013). Em paralelo a isso, um maior envolvimento dos usuários e a adoção de métodos participativos passam a ser incorporados no processo de design de forma mais ampla, tornando-se as abordagens colaborativas ou de co-criação cada vez mais difundidas, inclusive fora do campo do design (BINDER; BRANDT; GREGORY, 2008; KNUTZ; MARKUSSEN, 2019; SANDERS, 2002; ZAMENOPOULOS; ALEXIOU, 2018). Assim, se nos primórdios da profissão, que se estabeleceu a partir da Revolução Industrial, sua prática restringia-se principalmente ao projeto de artefatos físicos para um mercado consumidor, hoje o Design engloba novos significados e conexões para além dos seus originais, expandindo seu escopo de atuação e fronteiras disciplinares (BUCHANAN, 1992; MANZINI, 2015; MARGOLIN; MARGOLIN, 2002).

Com isso, atualmente é possível observar designers atuando em diversos domínios para além da indústria, como em serviços na área da saúde e educação e, até mesmo, na própria formulação de políticas públicas (BLOMKAMP, 2018; FREIRE; SANGIORGI, 2010; FRENCH; TEAL, 2015; VAN DER BIJL-BROUWER, 2019). Há uma série de iniciativas que, dentro ou em conjunto com os governos, utilizam princípios orientados pelo design para desenvolver novas políticas ou redesenhar serviços públicos e, com isso, melhorar a experiência dos usuários e sua relação com estes (JUNGINGER, 2017, 2018; MANZINI; STASZOWSKI, 2013; VAUGHAN, 2018).

A exemplo disso, em 2014, 15 dos 28 Estados-membros da EU na ocasião incluíram design na política nacional de inovação, o que culminou também na criação de órgãos como, por exemplo, o Design Council¹, no Reino Unido, o Barcelona Centre de Disseny² na Espanha, e o Danish Design Centre³, na Dinamarca (WHICHER; SWIATEK; THURSTON, 2016). No Brasil, observa-se também o surgimento de organizações atuando no design de serviços públicos, como é o caso do Instituto Tellus⁴ e do GNova Lab⁵, vinculado à Escola Nacional de Administração Pública (ENAP). De acordo com Santos *et al.* (2019), a formação transdisciplinar do profissional designer favorece a atuação nestes contextos, sobretudo por sua capacidade de conectar e integrar linguagens de diferentes áreas do conhecimento e convertê-las em sínteses visuais que facilitam o diálogo entre os múltiplos atores envolvidos. No entanto, uma vez que a maioria destas iniciativas está fora do âmbito acadêmico, o papel do Design dentro destas normalmente está em modo de prestação de serviços, não visando a construção de conhecimento — o que dificulta o posterior acesso à informação e a aprendizagem acerca dos processos desenvolvidos (ARMSTRONG *et al.*, 2014). Ademais, a maior parte projetos estão vinculadas à área da saúde, educação ou empreendedorismo, sendo a atuação do campo do Design na área socioassistencial ainda incipiente. Contudo, a política de assistência social engloba uma série de serviços, os quais possuem interface com quase todas demais políticas públicas, como é o caso do serviço de acolhimento de crianças e adolescentes (MDS/SNAS, 2013; PNAS/NOB/SUAS, 2005).

O acolhimento é uma medida protetiva prevista por lei em diversos países para casos de ameaça ou violação de direitos⁶ de crianças e adolescentes, cujos responsáveis encontrem-se temporariamente impossibilitados de cumprir sua função de cuidado e proteção. Diante disto, promove-se o afastamento provisório do convívio familiar e encaminha-se a criança ou adolescente para programas ou instituições de

¹ <https://www.designcouncil.org.uk/>

² <https://www.bcd.es/en/>

³ <https://ddc.dk/>

⁴ <https://tellus.org.br/>

⁵ <https://gnova.enap.gov.br/>

⁶ De acordo com a legislação brasileira, são direitos fundamentais à toda criança e adolescente o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao esporte, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária (BRASIL, 1990).

acolhimento, com objetivo de garantir sua integridade física e emocional — enquanto viabiliza-se superação das dificuldades vivenciadas pela família ou providencia-se um arranjo alternativo quando a reunificação não for possível (AMERICAN ACADEMY OF PEDIATRICS, 2015; BRASIL, 1990; MDS/SNAS, 2013; PORTUGAL, 1999; SUÉCIA, 2001). De acordo com relatório do Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF), estima-se que existam cerca de 2,7 milhões de crianças e adolescentes em todo o mundo vivendo afastadas de suas famílias sob “cuidados alternativos” (UNICEF, 2021). No Brasil, um total de 31.856 crianças e adolescentes encontram-se nesta situação, sendo 95% destes em instituições de acolhimento e mais de um terço por um período maior do que um ano (CNJ, 2023) — a despeito da legislação local, que prevê a medida como provisória e de caráter excepcional (BRASIL, 2019a). Os motivos para a ocorrência disto vão desde a situação de pobreza extrema a qual estão sujeitas muitas famílias, com cada vez menos políticas públicas com que possam contar; até a morosidade dos processos judiciais e ineficácia na comunicação entre os órgãos envolvidos (CINTRA; SOUZA, 2010; COUTO; RIZZINI, 2020; LICIO et al., 2021a; YUNES et al., 2002).

Ainda que ao longo dos últimos 10 anos observe-se uma diminuição no número de acolhidos e no tempo de permanência na medida — frutos de maiores investimentos e do aprimoramento destes serviços — o número de crianças e adolescentes vivendo em instituições de acolhimento ainda é elevado (ASSIS; FARIAS, 2013; LICIO et al., 2021a). Os efeitos do afastamento do convívio familiar assim como da permanência prolongada em instituições têm sido apontados na literatura por repercutirem negativamente no processo de desenvolvimento da criança e do adolescente (CONANDA/CNAS, 2009). Dentre as consequências associadas estão a interferência na sociabilidade e na manutenção de vínculos afetivos na vida adulta (CONANDA/CNAS, 2009); o uso de álcool e drogas com início precoce, alto índice de repetência e baixos escores de desempenho escolar (SIQUEIRA; DELL’AGLIO, 2010); maior incidência de problemas mentais e psicológicos (AMERICAN ACADEMY OF PEDIATRICS, 2015), entre outros. O atendimento padronizado e a fragilidade das redes de apoio social e afetivo são alguns dos aspectos relacionados aos prejuízos que a vivência institucional pode ocasionar no indivíduo, não sendo este o ambiente mais adequado para o desenvolvimento infantil

(SIQUEIRA; DELL'AGLIO, 2006). Contudo, isso não significa que a modalidade de acolhimento institucional deva ser extinta, uma vez que ela pode provisoriamente “atender às necessidades de famílias que precisam se reorganizar financeiramente, ou mesmo emocionalmente, para poder exercer, de forma adequada, o cuidado de seus filhos” (COUTO; RIZZINI, 2020, p. 25, 26). Assim, tais impactos podem ser minimizados se as condições de atendimento no serviço de acolhimento propiciarem experiências reparadoras à criança e ao adolescente e de convivência familiar salutar (CAVALCANTE et al., 2018; CONANDA/CNAS, 2009; RIZZINI et al., 2021; SALINA-BRANDÃO; WILLIAMS, 2008).

Diante do exposto, unidos ao interesse profissional e experiência pessoal da doutoranda, surge a motivação para realização deste estudo. Em 2016 a autora passou a fazer parte de um projeto de sensibilização para a adoção de crianças e adolescentes, denominado Adoção Tardia⁷, do qual faz parte da gestão desde 2017. Nesse decurso, pôde conviver com o universo do acolhimento, o que permitiu a aproximação com o tema e a observação da existência de diversas demandas e potencialidades para o campo do Design — principalmente no que tange à articulação e comunicação entre a rede de atores envolvidos. Para Cardoso (2016, p. 175), “poucas áreas estão habituadas a considerar os problemas de modo tão integrado e comunicante”, sendo assim, o designer pode desempenhar uma importante contribuição nesse sentido. Entretanto, a simples aplicação de práticas convencionais do design em contextos envolvendo problemas sociais complexos, sem uma compreensão mais sistêmica acerca dos fatores macroeconômicos, sociais e políticos envolvidos, pode resultar na proposição de soluções superficiais ou ingênuas — como visto em algumas tentativas de fazer “design social” (DORST, 2019; JANZER; WEINSTEIN, 2014; KOSKINEN; HUSH, 2016). Segundo Janzer e Weinstein (2014), muitas destas ferramentas ou abordagens, ainda que colaborativas ou “centradas no ser humano”, partem de uma lógica resolutive, que é eficaz para projetar artefatos em contextos concretos, porém inadequada para lidar com a complexidade abstrata do domínio social e seus problemas intrincados. Estes, diferentemente dos problemas matemáticos, não podem ser reduzidos ou analisados a partir da lógica clássica de

⁷ Para mais informações acessar: <https://www.adocaotardia.com/>

resolução de problemas (JONES, 2014b), ou mesmo sequer podem ser “solucionados” (RITTEL; WEBBER, 1973).

Frente a isso, para atuar em contextos sociais complexos, o Design precisou adaptar sua lógica e seus processos a estes novos campos de atuação, o que culminou no surgimento de práticas e abordagens de design orientadas a sistemas (BIJL-BROUWER; MALCOLM, 2020). Estas integram o pensamento sistêmico à metodologia de design a fim de descrever, mapear e representar sistemas complexos, bem como para propor intervenções nestes (JONES, 2021; SYSTEMIC DESIGN ASSOCIATION, 2023). Contudo, uma de suas maiores contribuições reside em possibilitar a criação de sentido e a conexão de diversas partes interessadas por meio de um processo dialógico, necessário tanto para a formulação de políticas públicas quanto para a mudança nos sistemas sociais (JONES, 2014b; VAN DER BIJL-BROUWER; MALCOLM, 2020).

Segundo a Constituição brasileira e o Estatuto da Criança e do Adolescente (BRASIL, 1988, 1990), a garantia dos direitos da criança e do adolescente é “dever da família, da comunidade, da sociedade em geral e do poder público” (Art. 4º e Art. 227). Sendo assim, o profissional designer também pode e deve contribuir para isso, tal como corroboram Chaves *et al.* no seguinte trecho:

O Designer, assim como todos os outros profissionais interessados em realizar contribuições positivas para a sociedade, tem a responsabilidade moral e social de se expressar enquanto cidadão e trabalhar objetivando que seus projetos estejam a serviço da sociedade como um todo (2019, p. 43)

Já em 2002, Margolin e Margolin defendiam que o Design tem objetivos em comum com outras profissões e, portanto, tais profissionais devem encontrar maneiras de colaborar e trabalhar juntos, a fim de buscar satisfazer as necessidades humanas e melhorar o ambiente físico e social (MARGOLIN; MARGOLIN, 2002). Nessa perspectiva, há muito o que consultar e explorar no papel mais amplo das disciplinas de design e como elas estão posicionadas ao lado de outras. Para Zurlo (2004), existem três principais competências que caracterizam o Design: ver, prever e fazer ver. A capacidade de ver diz respeito à habilidade de observar, interpretar e capturar contextos e sistemas; a capacidade de prever pode ser entendida como a aptidão para projetar, criar e antecipar cenários futuros possíveis a partir de dados iniciais; e a capacidade de fazer ver, como a capacidade de tornar visível e tangível

ou concretizar o campo do possível. Assim, as práticas de design podem tornar o conhecimento e as contribuições de outros campos reais e observáveis, assim como a pesquisa orientada pelo design pode fornecer um vínculo entre vários campos (ARMSTRONG et al., 2014).

1.1 QUESTÃO DE PESQUISA

Partindo destas questões anteriormente apontadas, o problema desta pesquisa pode ser definido na forma da seguinte questão: Quais são as possibilidades de atuação do campo do design para o serviço de acolhimento institucional de crianças e adolescentes em Porto Alegre/RS?

1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA

Sendo assim, o objetivo geral desta pesquisa é mapear possibilidades de atuação do campo do design para o serviço de acolhimento institucional de crianças e adolescentes em Porto Alegre/RS. A partir deste objetivo, delineiam-se os seguintes objetivos específicos:

- a) Analisar como o campo do design vêm atuando em contextos envolvendo problemas sociais complexos;
- b) Compreender como se dá o acolhimento institucional de crianças e adolescentes no Brasil;
- c) Identificar desafios e boas práticas dentro do serviço de acolhimento institucional de crianças e adolescentes no município de Porto Alegre.

1.3 DELIMITAÇÕES DA PESQUISA

Este trabalho não se propõe a desenvolver e nem avaliar o impacto em longo prazo das ações propostas, uma vez que não terá duração suficiente para isto. Os dados coletados são restritos ao contexto do acolhimento na cidade de Porto Alegre, não podendo os resultados deste trabalho serem generalizados para outras localidades. A escolha pelo município de Porto Alegre como escopo da pesquisa deu-se pela proximidade prévia da autora com o contexto dos serviços locais, mas também pela expressividade do município neste sentido. Para além de sediar órgãos influentes na formulação de políticas públicas e iniciativas no estado, como a Coordenadoria de

Infância e Juventude do Tribunal de Justiça (CIJRS), a Fundação de Assistência Social e Cidadania, entre outros, o Rio Grande do Sul é o segundo maior estado em número de acolhidos, com 3.434 crianças e adolescentes em situação de acolhimento – estando atrás apenas do estado de São Paulo (CNJ, 2023). O trabalho também está restrito somente à modalidade de acolhimento institucional de crianças e adolescentes, uma vez que Porto Alegre implementou recentemente a modalidade de acolhimento familiar. Da mesma forma, é importante salientar que este estudo não abrange as instituições que aplicam medida socioeducativa de privação de liberdade ao adolescente em conflito com a lei, uma vez que se trata de um sistema e jornadas distintas do serviço de acolhimento. Por fim, cabe ressaltar que, diante do vasto repertório de métodos e ferramentas existentes, este estudo não intenciona criar um novo método de design, mas sim, avaliar a utilização dos existentes em um novo contexto ainda pouco estudado. Dessa forma, parte deste trabalho está voltado a explorar diferentes formas de transferência de conhecimento, como o ato de sintetizar e traduzir ideias complexas em narrativas que façam sentido para as pessoas.

1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO

O presente trabalho apresenta 5 capítulos. O primeiro deles destina-se à parte de apresentação da pesquisa, contendo a justificativa e a motivação para realização deste estudo, o problema, os objetivos e a delimitação da pesquisa. O capítulo 2 traz a fundamentação teórica da pesquisa, abordando assuntos relacionados ao campo do Design e sua atuação em contextos sociais complexos, bem como ao tema do acolhimento de crianças e adolescentes, trazendo um panorama geral sobre o serviço no Brasil, seu histórico e funcionamento. No terceiro capítulo são descritos os procedimentos metodológicos adotados no estudo. O capítulo 4 apresenta os resultados das coletas de dados aplicada com os participantes e a discussão destes em confronto com a literatura. A partir disto são realizadas sínteses gráficas para identificação dos pontos de intervenção e propostas ações para a atuação de designers neste contexto. Por fim, no último capítulo, são apresentadas as considerações finais do estudo, incluindo as limitações e aprendizados do estudo, bem como proposições para pesquisas futuras.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O presente capítulo apresenta a base teórica essencial para a compreensão dos elementos-chave que sustentam esta pesquisa, dividida entre os seus dois temas centrais: design e acolhimento de crianças e adolescentes. A primeira seção, intitulada "Sobre Design," explora a evolução e a expansão do campo do Design ao longo do tempo até a sua inserção em contextos envolvendo problemas sociais complexos. Na segunda parte deste capítulo, intitulada "Sobre Acolhimento," são apresentados conceitos fundamentais acerca do tema, abordando origens e marcos históricos, parâmetros e diretrizes de funcionamento, e um panorama atualizado do serviço no Brasil, com as principais perspectivas e desafios que o permeiam.

2.1 SOBRE DESIGN

O Design atravessa uma ampla gama de campos temáticos e fronteiras disciplinares – inclusive com outros saberes, como filosofia, ciências sociais, economia, ecologia, comunicação etc. – dando a ele um alcance único entre as disciplinas criativas, ao mesmo tempo que adiciona mais complexidade e confunde o espaço discursivo (FUAD-LUKE, 2009). Já na década de 1990 Richard Buchanan alegava que nenhuma definição única de design ou áreas de atuação (como design industrial ou gráfico) cobria adequadamente a diversidade de ideias e métodos reunidos sob o rótulo. O autor constatava que, muito pelo contrário, a variedade de pesquisas relatadas em anais de conferências, artigos de periódicos e livros sugeria que o campo do Design continuava a se expandir em seus significados e conexões, revelando dimensões inesperadas na prática, bem como na sua compreensão (BUCHANAN, 1992). Assim, desde o seu surgimento, os termos “design” e “designer” têm sido aplicados a diversos contextos diferentes para além das definições originais da profissão (MANZINI, 2015).

Isto posto, o presente capítulo tem por objetivo contextualizar e discutir sobre algumas destas mudanças e desdobramentos do campo desde o seu princípio (ou o que se entende por ele) até os dias atuais. Não há aqui intenção de definir ou delimitar o que é ou não é Design, e nem realizar uma extensa revisão sobre suas as origens

históricas, tendo em vista a existência de diversas publicações⁸ que tratam em detalhe sobre o tema. Contudo, uma vez que este trabalho visa mapear caminhos de atuação para o Design, julgou-se necessário resgatar e entender tais transformações ao longo da sua trajetória, e como estas reverberam e se desdobram no presente, a fim de que se possam vislumbrar percursos futuros. Esta ideia coaduna com o que relata Cardoso (2000, p. 15) no seguinte excerto:

A história do design deve ter como prioridade não a transmissão de dogmas que restrinjam a atuação do designer, mas a abertura de novas possibilidades que ampliem seus horizontes, sugerindo a partir da riqueza de exemplos do passado, formas criativas e conscientes de se proceder no presente.

Entretanto, uma vez também que o Design não está dissociado ou isolado do que acontece no mundo, este não pode ser entendido de forma independente das circunstâncias sociais, econômicas, políticas, culturais e tecnológicas em que ocorre (FIELL; FIELL, 2005). Segundo Forty (2007, p. 14), “a história do design é também a história das sociedades” e, por isso, qualquer explicação da mudança deve apoiar-se em uma compreensão de como o design afeta o seu contexto e como é afetado por ele. Portanto, da mesma forma como o fez Rafael Cardoso em seu livro “Uma Introdução à História do Design”, nesta discussão optou-se por privilegiar as grandes tendências sociais e culturais que moldam o desenvolvimento do Design, em detrimento das biografias ou dos artefatos gerados (CARDOSO, 2000). Ressalvas feitas, a seguir será apresentada uma breve retrospectiva histórica sobre a expansão do campo do Design até o seu encontro com o universo do acolhimento institucional de crianças e adolescentes — escopo desta investigação.

2.1.1 A EXPANSÃO DO CAMPO DO DESIGN

Historicamente, o Design enquanto prática tem sido amplamente entendido como a elaboração de projetos para produção de objetos em série por meios mecânicos, em oposição às técnicas de produção artesanais (CARDOSO, 2000; ERLHOFF; MARSHALL, 2008). Nesta perspectiva, atribui-se o surgimento da profissão à divisão de trabalho e a necessidade de estabelecer o Design como uma etapa específica do processo produtivo e encarregá-lo de um trabalhador especializado, no

⁸ Ver Bayazit (1999), Bürdek (2019), Cardoso (2000), Fernández e Bonsiepe (2008), Forty (2007).

contexto da Revolução Industrial (CARDOSO, 2000; DORST, 2019). Entretanto, após a Segunda Guerra Mundial, o aumento da complexidade técnica e a demanda por uma maior eficiência na produção em massa forçaram os designers a considerar muitos outros aspectos de um produto – como tecnologia, ergonomia, negócios etc. Frente a isso, surge a necessidade por um profissional que considerasse e equalizasse todos esses fatores de forma mais integrada durante o projeto (DORST, 2019).

A transformação da figura de origens operárias em um profissional liberal – desvinculado da produção em uma indústria específica e capacitado a desenvolver projetos de forma mais abrangente – teve seu início com o estabelecimento das primeiras escolas de design no século XIX (CARDOSO, 2000). A institucionalização do campo nos anos seguintes e o crescimento da pesquisa em design passam a fornecer aos designers novas ferramentas, permitindo-os trabalhar com entidades abstratas ao invés de somente com artefatos tangíveis (CHEN et al., 2016). Assim, em sua evolução desde ofício até uma profissão sofisticada e disciplina acadêmica, o campo do Design foi moldando-se para encontrar novas maneiras de se adaptar à crescente variedade e complexidade de problemas com os quais precisou lidar (DORST, 2019). Isso pode ser observado com o surgimento e a evolução de diversas disciplinas dentro do Design, que acompanham essas transformações (DORST, 2019). Tais movimentos ocorrem de forma paralela muitas vezes e, portanto, não podem ser entendidos de maneira linear, na qual um paradigma substitui o outro. Contudo, é possível identificar quatro visíveis marcos ao longo da existência do campo, a seguir denominados de: a expansão do escopo, a expansão do propósito, a expansão do processo e a expansão do raciocínio.

2.1.1.1 A expansão do escopo: para além do objeto⁹

O deslocamento na base econômica das nações industriais ocidentais de manufatura para serviços (ERLHOFF; MARSHALL, 2008; SECOMANDI; SNELDERS, 2011), bem como a evolução das tecnologias de informação e de comunicação no final da década de 1980, originaram novas demandas para o campo do Design, como o desenvolvimento de sistemas, interfaces e serviços (MAZÉ, 2007). Em paralelo a isso,

⁹ Expressão cunhada por John Thackara em sua obra *Design After Modernism: Beyond the Object*, de 1988.

com o aumento na oferta de ensino e a profissão massificada, muitos jovens designers passaram a não encontrar oportunidades de trabalho dentro dos considerados “ofícios tradicionais”, como na área gráfica, têxtil ou de móveis, levando-os a expandir os limites da sua atuação e explorar novos mercados (KOSKINEN; HUSH, 2016).

Assim, desde a virada do século, as preocupações do designer pós-industrial, assim como os resultados de suas atividades, moveram-se em direção ao aumento da imaterialidade, desdobrando-se para além dos produtos físicos (FLUSSER, 2017; FRASCARA, 2002; MAZÉ, 2007). Tais movimentos marcam uma mudança de paradigma no campo do Design — de projetos centralizados unicamente em um bem físico para projetos que abarcam também as interações com estes artefatos e outros aspectos “intangíveis” relacionados (MANZINI; VEZZOLI, 2016) — e resultam no estabelecimento de novas disciplinas, como design de interface e de interação, design de informação, design de serviços ou design estratégico.

Associados ao campo de estudo da interação humano-computador (*Human-Computer Interaction* - HCI), o design de interação e o design de interfaces ganham força com a popularização dos computadores pessoais e o avanço dos dispositivos digitais. Para além do projeto de *layout* da aparência externa, tais áreas são responsáveis por projetar os pontos de acesso a informações digitais e o desempenho desses processos em relação ao usuário (ERLHOFF; MARSHALL, 2008). Já o design de informação, de maneira mais abrangente, ocupa-se de estruturar e transformar dados em informações claras e acessíveis, por meio da representação visual destes — seja em meios digitais ou não. Para isso, utiliza elementos visuais, como diagramas, gráficos e mapas, combinando métodos de pesquisa derivadas das ciências sociais e aplicadas (como psicologia cognitiva ou ergonomia) e práticas de design gráfico e design de interface (ERLHOFF; MARSHALL, 2008).

Além da digitalização, a consolidação de tais disciplinas tem estreita ligação com o fenômeno da servitização (ARIOLI et al., 2023; LANGLEY, 2022), no qual muitas empresas passam a incorporar em seus modelos de negócios o fornecimento de serviços além de produtos físicos, a fim de atender às necessidades dos clientes e ganhar vantagem competitiva (BAINES et al., 2017; VANDERMERWE; RADA, 1988). Entretanto, uma vez que a adição da oferta de serviços não se dá de forma isolada dos produtos, as organizações passam a ter que planejar e oferecer pacotes ou sistemas

integrados de soluções (VANDERMERWE; RADA, 1988). Frente a isso, surge conceito de Sistema Produto-Serviço¹⁰, que engloba desde o produto tangível até os serviços incorporados a este, e destes até as estratégias de comunicação, pensando as soluções a partir de uma perspectiva holística (MANZINI; VEZZOLI, 2016; ZURLO, 2010). Esta articulação entre diversos componentes exige das empresas a adoção de um pensamento cada vez mais estratégico e sistêmico (LANGLEY, 2022; MERONI, 2008; MORELLI, 2003), bem como de abordagens multidisciplinares, integrando áreas como economia, administração, sociologia, psicologia, engenharia e design (MONT; TUKKER, 2006). É nesse contexto que ganham forças as disciplinas de design de serviços e design estratégico (ERLHOFF; MARSHALL, 2008).

Os serviços, a partir da perspectiva do Design, podem ser definidos como uma série de interações entre usuários e um sistema, que ocorrem em diferentes pontos de contato durante a sua utilização — normalmente denominada “jornada do usuário” (STICKDORN; SCHNEIDER, 2011). Assim, o design de serviços é a prática de projetar esta jornada, auxiliando a coreografar processos, tecnologias, ambientes e demais componentes de um serviço (SERVICE DESIGN NETWORK, 2023), a fim de prover uma boa experiência tanto para o cliente quanto para o fornecedor (ERLHOFF; MARSHALL, 2008). Esta característica holística se faz presente também no design estratégico¹¹, sendo o conceito de Sistema Produto-Serviço um de seus aspectos centrais (MERONI, 2008). A disciplina surge inicialmente voltada para o contexto empresarial com o objetivo de fornecer ferramentas e meios para lidar com a crescente complexidade dos novos modelos de negócio e, com isso, impulsionar vendas (ERLHOFF; MARSHALL, 2008). Contudo, por seu caráter dialógico — pois,

¹⁰ *Product-Service Systems* (PSS) foi um conceito formalmente introduzido por Goedkoop *et al.* (1999, p. 17) como “um conjunto comercializável de produtos e serviços que, de forma integrada, são capazes de atender às necessidades de um usuário” (Tradução da autora). Estes podem envolver, por exemplo, desde a venda de sistemas de aquecimento até à prestação de serviços de conforto térmico; ou desde a venda de automóveis e bicicletas até à oferta de serviços de mobilidade etc. (CESCHIN; GAZIULUSOY, 2016; MANZINI; VEZZOLI, 2016). Emergiu no campo da administração e marketing, porém, posteriormente passou a ser discutido também em outras disciplinas, como no próprio design (ERLHOFF; MARSHALL, 2008; MORELLI, 2003).

¹¹ O Design Estratégico é abordado por diversos autores sob diferentes perspectivas, como a partir de uma matriz de pensamento mais ligado à cultura da gestão do processo de design, por Brigitte Borja de Mozota (França), Rachel Cooper (Reino Unido), Kathryn Best (Reino Unido) e Thomas Lockwood (Estados Unidos); e a partir de uma matriz de pensamento da cultura de projeto, mais ligada à escola italiana de pensadores como Francesco Mauri, Ezio Manzini e Francesco Zurlo (FREIRE, 2014). Mais sobre as origens da disciplina pode ser consultado em Meroni (2008) e Zurlo (2010).

segundo Freire (2014, p. 11), “o design estratégico é um processo capaz de ativar os diversos atores envolvidos na formulação das estratégias organizacionais” — um amplo espectro de organizações pode se beneficiar dele (MERONI, 2008). Assim, tanto o design de serviço quanto o design estratégico têm sido aplicados em diversos setores, sejam eles públicos ou privados, com a promessa de ajudar a alcançar objetivos táticos e estratégicos (MERONI, 2008; SERVICE DESIGN NETWORK, 2023). Muitas dessas novas áreas e contextos de atuação colocam os designers em contato com processos sociais de vários tipos, não mais delimitando aos ambientes e processos fabris originais da profissão (KOSKINEN; HUSH, 2016).

Ademais, a desmaterialização, a servitização e a mudança de paradigma para além dos objetos passam a ser vistas como um passo estratégico para a diminuição dos impactos ambientais, uma vez que desassocia o valor econômico do consumo de material e energia (CESCHIN; GAZIULUSOY, 2016; MANZINI; VEZZOLI, 2016). Diante disso, diversos pesquisadores¹² começam a olhar para a inovação do Sistema Produto-Serviço como uma abordagem promissora para a sustentabilidade, uma vez que implica a mudança de um consumo baseado na propriedade individual para um consumo baseado no acesso e compartilhamento (CESCHIN; GAZIULUSOY, 2016).

Tais mudanças também fazem parte de uma expansão mais ampla do papel do designer na sociedade (MAZÉ, 2014), a partir de uma maior conscientização sobre os impactos econômicos, ambientais e sociais da profissão. Assim, além das questões relacionadas ao escopo de atuação e a como o resultado dos processos de design se tangibiliza, as preocupações e propósitos do design também se expandem para abarcarem novas pautas.

2.1.1.2 A expansão do propósito: a virada social

A década de 1960 marcou um divisor de águas social, tecnológico e ambiental, constituindo um clima discursivo a partir do qual eclodiram novas ideologias (FUAD-LUKE, 2009). No início da década, o surgimento do movimento ecológico nos Estados Unidos chamava a atenção para os danos ambientais e o esgotamento dos recursos naturais do mundo, alertando para a crise ambiental iminente (WHITELEY, 1993). A confluência com as revoluções sociais radicais da época, seguidas por uma

¹² Ver Manzini, Vezzoli e Clark (2001), Mont (2002), Tukker e Tischner (2006).

recessão econômica na década seguinte, dão lugar a um movimento global que desafia e propõe alternativas para a cultura de consumo e produção dominantes, culminando em movimentos e iniciativas em diferentes áreas e disciplinas, inclusive no design (ARMSTRONG et al., 2014; WHITELEY, 1993).

Movimentos como o *Anti-design* e *Radical Design*, na Itália, a obra *Operating Manual for Spaceship Earth*, do estadunidense Buckminster Fuller, o manifesto *First Things First*, de Ken Garland, e a conferência *Design, Society and the Future*, realizada em 1969 pelo Conselho Internacional de Sociedades de Design Industrial (ICSID) – ambos na Inglaterra – são alguns dos eventos significativos que marcam o início disso (FUAD-LUKE, 2009). A discussão sobre os impactos causados pelo design amplifica-se e os designers são instados a considerarem as consequências ambientais e sociais de seu trabalho e as suas implicações mais amplas em termos de qualidade de vida e o futuro da sociedade (FUAD-LUKE, 2009; WHITELEY, 1993).

Outro importante marco nesse sentido é a publicação do livro *Design for the Real World*, de 1971, no qual o professor ativista Vitor Papanek alerta para o papel social do Design, afirmando que os profissionais desta área vêm trabalhando para satisfazer “apenas os desejos efêmeros da sociedade, enquanto as necessidades genuínas do homem vêm sendo negligenciadas¹³”. O autor defende que os designers industriais podem e devem ir além do projeto da aparência ou cosmética formal, e utilizar suas competências para buscar respostas para os problemas sociais do mundo, ao contrário de uma atuação orientada exclusivamente por interesses comerciais (PAPANEK, 1984; RAMIREZ, 2011; RODRIGUES; FRANZATO; ALMENDRA, 2016). Para tal, descreve uma variedade de produtos que poderiam atender a necessidades sociais, como materiais didáticos de todos os tipos, incluso para pessoas com deficiências ou dificuldades de aprendizagem, equipamentos e mobiliário médico-hospitalares, dispositivos de segurança, entre outros (MARGOLIN; MARGOLIN, 2002; PAPANEK, 1984). A obra de Papanek é ainda hoje referência, tendo sido pioneira ao abordar em pormenor a ética e a responsabilidade social dos designers/desenhistas industriais e ao propor uma nova pauta social para o Design (MELLES; DE VERE; MISIC, 2011).

¹³ *Much recent design has satisfied only evanescent wants and desires, while the genuine needs of man have often been neglected by the designer* (PAPANEK, 1984, p. 15), tradução da autora.

Assim como Papanek, Joaquim Redig (1983), traz também à luz a questão da negligência para com as minorias no Brasil. Este alega que no país (assim como em diversos outros países emergentes) a renda de grande parte da população é drasticamente inferior ao necessário para sua sobrevivência, o que não lhe permite condições básicas para a sua alimentação, saúde, habitação, educação e, muito menos, para seu conforto material mínimo indispensável. Frente a isto, afirma:

“Essa carência, constatável tanto na abstração de dados estatísticos, como na evidência da realidade cotidiana, é causada por uma insuficiente aplicação de recursos em necessidades sociais prioritárias, não só por parte da iniciativa privada, mas também do Estado, ambos controlados por uma parcela da população [...] preocupada em investir e trabalhar predominantemente para atender necessidades de seu próprio nível social. [...] Diante da nossa característica de país pobre, o Design Brasileiro necessita trabalhar também para usuários das classes sociais de baixa renda, assim como vem trabalhando para usuários das classes sociais de renda média e alta.” (REDIG, 1983, p. 63)

Para tanto, Redig propõe parâmetros a fim de orientar o trabalho do designer no atendimento às necessidades básicas da população brasileira, através de um repertório de artefatos a serem projetados, assim como de meios e tecnologias necessárias para a produção desses objetos. Tal compilação é dividida por áreas do design (programação visual, na escala bidimensional e desenho de produto, na escala tridimensional), objetos de trabalho (impressos, sinalização, imagens sequenciais, vestuário, utensílios, mobiliário etc.) e áreas de necessidades básicas (alimentação, saúde, habitação, educação, trabalho etc.) (REDIG, 1983).

Para além de prover uma lista de produtos que atendam às necessidades humanas, Victor e Sylvia Margolin (2002) chamam a atenção para a importância do preparo e instrumentalização dos designers para que possam atuar dentro desses contextos. Assim, no artigo *A “Social Model” of Design: Issues of Practice and Research* (MARGOLIN; MARGOLIN, 2002), os autores descrevem e exemplificam, a partir de um modelo de intervenção de Serviço Social, maneiras e situações nas quais designers de produto podem participar e colaborar com o processo dentro de cada uma delas. Em intervenções com populações idosas ou crianças em idade pré-escolar, por exemplo, o designer poderia atuar como um membro da equipe ou como um consultor, desde a fase da avaliação, identificando fatores que contribuem para um problema, até a fase de implementação, criando um produto necessário ou

trabalhando com o cliente para projetá-lo (MARGOLIN; MARGOLIN, 2002). Os autores justificam a utilização da literatura em Serviço Social como base para o modelo proposto por esta ser uma disciplina que habitualmente trabalha no atendimento às necessidades de populações marginalizadas, a partir de uma perspectiva sistêmica dos atores e seus ambientes. Assim, a obra referida foi uma das primeiras a abordar aspectos mais abrangentes da atuação do designer nesta área, uma vez que, até então, muito da discussão sobre o tema limitava-se às práticas tradicionais do desenho industrial – cujas formas materiais e espaciais e as técnicas de produção eram centrais no pensar e fazer design (CHEN et al., 2016).

Os movimentos, obras e autores supracitado podem ser considerados como alguns dos precursores dentro do que se entende como a “virada social” no Design (CHEN et al., 2016), embora não limitado a esses¹⁴. Esse novo vínculo da área com novos objetivos e princípios, comprometida em responder às necessidades mais urgentes e relevantes da humanidade, propulsionam o surgimento de novas disciplinas, abordagens e métodos dentro do campo tais como: Design para a Base da Pirâmide, Design para o Desenvolvimento, Design Social, Design Socialmente Responsável, Design para o Impacto Social, Design para Inovação Social, Design de Transformação, Design de Transição, Design Centrado no ser Humano, Design Universal, Design Inclusivo, entre muitos outros.

Ainda que estas correntes de pensamento possuam terminologias, origens, motivações e características distintas¹⁵, todas têm em comum, de certa forma, a ênfase no aspecto social do design (ARMSTRONG et al., 2014; VEIGA; ALMENDRA, 2013). Diante disso, Veiga e Almendra (2013) acreditam que “Design Social” poderia ser adotado pela comunidade de design como o termo guarda-chuva capaz de abranger todas as práticas e praticantes “sociais” dispersos, uma vez que identifica imediatamente o domínio e o escopo de ação do design e é um termo holístico e

¹⁴ Considerando que o design social e o ativismo em design são frequentemente praticados em níveis locais e de base, é importante destacar que existem muitos profissionais que raramente são mencionados nas representações históricas sobre o tema ou que não receberam reconhecimento suficiente, mas que fizeram contribuições significativas para o campo. Conseqüentemente, há muito a ser investigado e analisado em relação ao tema e aos seus antecedentes históricos (ARMSTRONG et al., 2014).

¹⁵ Tais divergências e intersecções entre estas correntes são discutidas por autores como Markussen (2017), Manzini (2015), Koskinen e Hush (2016), Armstrong et al. (2014) e Veiga e Almeida (2013).

aberto (VEIGA; ALMENDRA, 2013). Corroborando, Armstrong *et al.* (2014) afirmam que ver a emergência do design social como um “momento discursivo”, ao invés de um campo ou disciplina, permite o reconhecimento da variedade de conhecimentos, compreensões, identidades e práticas associadas ao termo.

Frente ao exposto, o design social pode ser entendido como englobando um amplo conjunto de motivações, abordagens e atividades voltadas a fins coletivos e sociais, em vez de objetivos predominantemente comerciais (ARMSTRONG *et al.*, 2014). Atualmente, abrange desde o desenvolvimento de políticas públicas até o design de sistemas de tecnologias de informação e comunicação (JANZER; WEINSTEIN, 2014), podendo o resultado dos projetos tangibilizar-se tanto em produtos físicos ou digitais, como na proposição de serviços ou estratégias – ou, ainda, em um conjunto destes (KOSKINEN; HUSH, 2016). Está associado a designers profissionais, estudantes e pesquisadores em instituições de ensino superior de design, sendo também promovido e praticado por organismos do setor público, ativistas e prestadores de serviços comerciais e sem fins lucrativos (ARMSTRONG *et al.*, 2014).

Outro aspecto em comum característico das práticas de design “voltadas para o social” é envolvimento dos usuários e demais partes interessadas durante o processo, assim como a colaboração entre diversos atores. Sendo assim, o uso de abordagens participativas ou de co-design torna-se parte central no *modus operandi* do design social (LIMA; MARTINS, 2011; MARKUSSEN, 2017; RODRIGUES; FRANZATO; ALMENDRA, 2016)

2.1.1.3 A expansão do processo: a virada participativa

Para além das mudanças no seu objeto e propósito, o final do século XX marcou também o início de uma transformação em como os processos de design são realizados, passando a cada vez mais incluir os atores interessados (ZAMENOPOULOS; ALEXIOU, 2018). Tal mudança é influenciada por diferentes eventos: desde os movimentos de direitos sociais, políticos e civis das décadas de 1960 e 70, a partir dos quais muitas pessoas das sociedades ocidentais passaram a exigir uma voz maior na tomada de decisões sobre diferentes aspectos de suas vidas (ROBERTSON; SIMONSEN, 2013); passando pela evolução das tecnologias de informação e dos meios de comunicação (MAZÉ, 2007); o corrente debate sobre as

dimensões sociais do design (MARGOLIN; MARGOLIN, 2002); a ampliação da reforma ecológica para abarcar abordagens tecnocráticas e democráticas (HOWARD, 2004); além da própria ampliação no escopo do design (FUAD-LUKE, 2009). Em paralelo a isso, muitos setores de negócios passaram a enxergar o potencial da criação conjunta com os usuários/consumidores para o desenvolvimento de melhores produtos e serviços (FUAD-LUKE, 2009). Assim, muitos profissionais e pesquisadores começam a investigar de que forma as pessoas poderiam ser incluídas na prática do design (ROBERTSON; SIMONSEN, 2013), dando origem a uma série de abordagens, metodologias e práticas que envolvem a participação dos atores envolvidos no processo, como: design centrado no usuário, design participativo, design comunitário, design colaborativo, co-criação, co-design (ZAMENOPOULOS; ALEXIOU, 2018), para citar algumas.

Cada uma destas propostas abrange diferentes papéis e níveis de participação do usuário. A abordagem “centrada no usuário”, predominante na América do Norte até a década de 1990, surge no contexto do desenvolvimento de sistemas computacionais, a fim de garantir a influência de usuários específicos neste processo (GULLIKSEN; LANTZ; BOIVIE, 1999). Nela, o designer ou o pesquisador, enquanto especialista, observa e/ou entrevista usuários, cuja contribuição é mais passiva e restringe-se a realizar tarefas instruídas ou fornecer suas opiniões sobre conceitos de produto que foram gerados por terceiros (SANDERS; STAPPERS, 2008). Enquanto isso, em abordagens surgidas no Reino Unido e nos países da Escandinávia, os usuários ou atores envolvidos normalmente detêm um papel de maior protagonismo, integrando a equipe e participando de todas as tomadas de decisão durante o processo de design (GULLIKSEN; LANTZ; BOIVIE, 1999). Tais características tem a ver com o contexto no qual surgem, ligadas à quebra de estruturas de poder e empoderamento dos trabalhadores, com motivações orientadas à democracia e de promoção da cidadania (BJÖRGVINSSON; EHN; HILLGREN, 2012; SANDERS; STAPPERS, 2008), bem como forte inspiração na pesquisa participante, utilizada em outras áreas como ciências sociais e educação desde a década de 1970 (HALL, 1975). Contudo, no final do século XX, as “ideias participativas” europeias espalham-se pelos EUA e passam a ser amplamente utilizadas, principalmente em contextos comerciais, após uma mudança na atitude de alguns setores de negócios

em relação aos consumidores (ERLHOFF; MARSHALL, 2008; FUAD-LUKE, 2009). Assim, as pessoas/usuários “não-experts” passam a ter cada vez mais influência e participar das atividades de contextualização, geração de ideias e conceituação desde as fases iniciais do projeto (SANDERS; STAPPERS, 2008).

Todas essas mudanças em direção à participação deixam clara a existência de uma “virada participativa” ou “virada do co-design” (BINDER; BRANDT; GREGORY, 2008). Ainda que tais tradições tenham surgido em contextos diversos e por motivações diferentes¹⁶, e possuam pontos de vista ideológicos, epistemológicos e metodológicos divergentes (FUAD-LUKE, 2009; ZAMENOPOULOS; ALEXIOU, 2018), o que as une é o envolvimento direto das pessoas “no co-design dos artefatos, processos e ambientes que moldam suas vidas” (ROBERTSON; SIMONSEN, 2013, p. 2). Diante disso, o termo co-design pode ser entendido como um termo abrangente que envolve, em diferentes graus, uma ampla gama de práticas, nas quais se coloca ênfase particular na participação de diversos atores interessados no processo de design (FUAD-LUKE, 2009; ZAMENOPOULOS; ALEXIOU, 2018). O prefixo “co-”, em co-design, é a forma abreviada de “com”, e denota “fazer design com (outros)”, sinalizando a natureza colaborativa, cooperativa, coletiva ou conectiva desta abordagem (FUAD-LUKE, 2009; ZAMENOPOULOS; ALEXIOU, 2018).

Durante esse processo, um conjunto de atividades, como *workshops*, jogos, visualizações de dados, construção de cenários e prototipação, são realizadas para envolver todos os participantes, coletar dados ou fomentar a imaginação coletiva, facilitando a ideação, a comunicação e a troca em grupo (ERLHOFF; MARSHALL, 2008; LEE et al., 2018). Ao fazer isso, os participantes que normalmente não estão envolvidos em atividades de design podem contribuir diretamente com seus conhecimentos e com novas perspectivas para explorar problemas e possíveis alternativas – as quais podem compreender produtos, serviços, sistemas ou espaços (ERLHOFF; MARSHALL, 2008; TRISCHLER; DIETRICH; RUNDLE-THIELE, 2019). Por conta disso, o co-design faz-se uma abordagem apropriada para lidar com complexas questões sociais, políticas, ambientais, educacionais e tecnológicas, nos

¹⁶ Em sua revisão, Zamenopoulos e Alexiou (2018) identificaram quatro principais tradições ou movimentos históricos que moldaram o que hoje entende-se por co-design, sendo eles: *Design comunitário*, *Design sociotécnico*, *Design co-criativo* e *Design social*.

quais nenhuma pessoa tem o conhecimento e as habilidades para entendê-los e resolvê-los sozinha (ZAMENOPOULOS; ALEXIOU, 2018). Os praticantes do co-design acreditam que isso leva inerentemente a resultados mais adequados e satisfatórios, além de propiciar um maior entrosamento entre diferentes grupos, setores ou áreas (ERLHOFF; MARSHALL, 2008; STEEN, 2013; STEEN; MANSCHOT; KONING, 2011). Assim, o co-design tem sido apontado como uma promessa no contexto da administração pública, como uma forma de gerar ideias mais inovadoras, fomentar a cooperação entre diferentes grupos e garantir que as políticas e serviços correspondam às necessidades dos cidadãos, resultando assim em serviços públicos mais eficientes (BLOMKAMP, 2018). Tais movimentos também fazem parte de uma mudança de paradigma geral em direção à geração interdisciplinar de conhecimento e colaboração por meio de parcerias científicas, industriais, governamentais e da sociedade civil, mesmo fora do campo do design (BINDER; BRANDT; GREGORY, 2008).

Atualmente, o co-design e as abordagens e métodos participativos¹⁷ já fazem parte do repertório de muitos praticantes, sendo cada vez menos vistos como predileções especializadas (BINDER; BRANDT; GREGORY, 2008; KNUTZ; MARKUSSEN, 2019). Isso porque, de acordo com Brereton e Buur (2008), na era da computação ubíqua, o design sem a participação das pessoas envolvidas é impensável, dada a interconectividade de todos os indivíduos e de suas práticas sociais diárias por meio das tecnologias e da internet. No entanto, à medida que tais práticas passaram a ser utilizadas em diferentes contextos, as motivações, em muitos casos, se desvincularam da filosofia e das visões políticas que as originaram, adquirindo novos significados (ERLHOFF; MARSHALL, 2008). Por exemplo, em um contexto comercial, o design participativo passou a ser visto como uma forma de conceber e refinar mais rapidamente produtos, ambientes ou serviços a fim de torná-los mais desejáveis para os usuários finais (ERLHOFF; MARSHALL, 2008) – e não

¹⁷ O termo “métodos participativos” comumente engloba diversos métodos, técnicas e ferramentas do design participativo e de campos relacionados, como da pesquisa social (HAGEN et al., 2012). Quando utilizados isoladamente, algumas dessas técnicas (como grupos focais e entrevistas) podem não ser necessariamente participativos em si, mas quando utilizados nos processos de co-design, tem uma maior ênfase em ajudar as pessoas a refletirem e se expressarem e, portanto, permitem a construção do conhecimento compartilhado de outra forma (BØDKER; IVERSEN, 2002; EHN, 1988; SANDERS, 2005).

mais orientado por aspirações democráticas, como em algumas tradições (BINDER; BRANDT; GREGORY, 2008). Métodos participativos também passaram a ser aplicados para efetuar mudanças em culturas organizacionais, na medida em que podem fornecer uma estrutura de suporte para esse processo, que é mediado por praticantes de design (ERLHOFF; MARSHALL, 2008).

Todavia, tais tendências trazem também diversas implicações e levantam questionamentos e críticas. Uma delas é que a proliferação de agências de design e o crescente envolvimento do co-design no domínio público é acompanhado pela invasão de lógicas de mercado ao governo e está intimamente ligado à erosão contínua do Estado Social¹⁸— muitas vezes servindo para encobrir um programa de cortes nos orçamentos sociais públicos e transferir para a sociedade civil a responsabilidade por serviços outrora oferecidos pelo estado (CHEN et al., 2016; KIMBELL; BAILEY, 2017; MANZINI, 2015; MARKUSSEN, 2017). Essa realidade torna-se ainda mais contraditória em uma conjuntura de desmonte de políticas públicas e precarização dos direitos sociais, na qual muitos países padecem (PEREIRA; PEREIRA, 2014).

Outra questão apontada é que, ainda que os métodos participativos tenham sido incorporados na prática de design dominante, o uso destes não faz do processo de design necessariamente participativo — no qual as pessoas para as quais um artefato é projetado e que o utilizarão têm o direito de ter voz na determinação de como ele é projetado (CARROLL, 2006; HAGEN, 2011; VENTURA; BICHARD, 2016). Sem um compromisso mais amplo com tal premissa, esses métodos tornam-se apenas formas de consultar ou envolver o usuário, sem necessariamente dar-lhe um papel ativo no processo de design (MELLES, 2019; SPINUZZI, 2002).

Relacionado a isto, Schweikardt (2009) alega que o design centrado no usuário, que se tornou uma “quase-religião” nas escolas de design, é “uma filosofia incompleta sem um senso de responsabilidade por outras preocupações além das do usuário final imediato¹⁹” (SCHWEIKARDT, 2009, p. 12). Ainda que tal enfoque tenha

¹⁸ Termo utilizado por Irene Boschetti (2016, p. 21) para referir-se à "regulação estatal das relações econômicas e sociais no capitalismo, que têm nas políticas sociais uma determinação central".

¹⁹ “[...] an incomplete philosophy that lacks a sense of responsibility for concerns other than those of the immediate end user.” (Tradução da autora).

sido importante para reorientação dos projetos – a fim de produzir resultados voltados às pessoas que usufruirão destes ao invés de servir somente aos interesses das organizações proponentes – priorizar somente um elo do sistema pode levar a proposições pouco sustentáveis ou equitativas, uma vez que desconsideram o todo. Um exemplo disso seria priorizar os clientes acima dos trabalhadores de uma indústria, ou os seres-humanos acima do resto da vida no planeta (DREW; ROBINSON; WINHALL, 2021). Isso porque, de acordo com Ackoff (2004, p. 3), “a melhoria no desempenho de partes de um sistema consideradas separadamente pode não, e geralmente não consegue, melhorar o desempenho do sistema como um todo²⁰”.

No âmbito dos serviços públicos esta questão é ainda mais crítica, uma vez que, diferentemente das organizações privadas, que podem agir visando aos interesses de seus acionistas, uma instituição do setor público deve agir em benefício de todos os seus constituintes de maneira equitativa (STASZOWSKI; BROWN; WINTER, 2013). Assim, as partes interessadas e as comunidades devem ter sua voz levada em conta, mas, sobretudo, os desafios dos sistemas sociais e suas causas devem ser considerados a partir de uma perspectiva holística e não individual (JANZER; WEINSTEIN, 2014). Frente a isso, segundo Staszowski, Brown e Winter (2013), a única forma de propor ou mediar alternativas nestes contextos é compreender a complexidade do sistema, suas relações e influências ligadas a ele (STASZOWSKI; BROWN; WINTER, 2013).

A expansão do campo do design para atuar em novos domínios, sobretudo dentro da administração pública, coloca os designers em contato com problemas²¹ cada vez mais complexos. Estes incluem problemas sociais e ambientais significativos, que emergem de múltiplas causas-raiz e estão altamente interconectados (JONES, 2014b). Diante disso, não só os processos de design precisam ser adaptados, como também o raciocínio e a lógica de trabalho subjacentes, a fim de poder lidar com esses novos contextos. Uma destas respostas é a adoção de

²⁰ “[...] improvement in the performance of parts of a system taken separately may not, and usually does not, improve performance of the system as a whole.” (Tradução da autora).

²¹ Para Jones, “‘problemas’, como ingenuamente os designamos, são essencialmente acordos sociais para nomear uma preocupação saliente compartilhada dentro de uma cultura” (JONES, 2014b, p. 3).

abordagens cada vez mais sistêmicas na prática do design (DORST, 2019; VAN DER BIJL-BROUWER, 2017; VAN DER BIJL-BROUWER; MALCOLM, 2020).

2.1.1.4 A expansão do raciocínio: a virada sistêmica

Migração, desigualdade social, miséria, fome, violência, saúde coletiva e mudanças climáticas estão no topo da lista dos problemas complexos que desafiam a sociedade no século XXI em escala global (JONES, 2017). Tais problemas – que englobam praticamente todas as políticas sociais – são definidos por Rittel e Webber (1973) como “problemas capciosos”²². Dada a sua natureza complexa e interdependente, e diferentemente dos problemas matemáticos, os problemas capciosos não podem ser reduzidos ou analisados a partir da lógica clássica de resolução de problemas (JONES, 2014b), ou mesmo sequer podem ser “solucionados” (RITTEL; WEBBER, 1973). Assim, em resposta às limitações do pensamento reducionista, prevalente desde a Revolução Científica no século XVIII, eclode o pensamento sistêmico (ACKOFF, 2004; VAN DER BIJL-BROUWER; MALCOLM, 2020). Este, ao contrário da lógica anterior, é baseado na ideia de que os fenômenos só podem ser compreendidos dentro do contexto do todo maior, uma vez que um sistema é um organismo integrado, cujas propriedades essenciais surgem das relações e interações entre suas partes (BUCHANAN, 2019; CAPRA, 1997; DREW; ROBINSON; WINHALL, 2021).

As principais características do pensamento sistêmico surgem simultaneamente em vários campos a partir da década de 1920, sendo o biólogo austríaco Ludwig von Bertalanffy um dos nomes mais creditados como pioneiro, pela sua formulação da Teoria Geral dos Sistemas — na qual descreve os princípios de organização dos sistemas naturais (BERTALANFFY, 2008; VAN DER BIJL-BROUWER; MALCOLM, 2020). Desde então, esta lógica de pensamento vem sendo abordada por diferentes disciplinas e escolas de pensamento, bem como sendo aplicadas em distintos contextos (JONES, 2021). Devido à complexidade e à

²² *Wicked problems* é um conceito normalmente utilizado para se referir à classe de problemas do sistema social, os quais são mal formulados, possuem muitos atores envolvidos e tomadores de decisão com valores conflitantes, e cujas informações e ramificações em todo o sistema estão completamente confusas (CHURCHMAN, 1967). Também pode ser traduzido em português como “problemas perversos” ou “problemas traiçoeiros”. No campo do design, é discutido por Buchanan (1992, 2009).

amplitude das questões normalmente envolvidas, o interesse por adotar esse tipo de pensamento no âmbito das políticas públicas passou a crescer, uma vez que compreender e lidar com desafios sociais exige uma abordagem holística (CAREY et al., 2015; NGUYEN et al., 2023).

Bijl-Brouwer e Malcolm (2020) distinguem as abordagens sistêmicas entre aquelas que visam projetar um novo sistema e as que visam apenas intervir em um sistema existente. As primeiras, comumente referidas como abordagens de sistemas rígidos²³, tem origem nas engenharias, e baseiam-se na previsão, controle e otimização do sistema a ser projetado, sendo apropriadas para sistemas computacionais e outras máquinas. Entretanto, dada a sua alta complexidade e imprevisibilidade, os sistemas humanos – também conhecidos como “*soft systems*” – não são passíveis de serem preditos ou projetados (CHECKLAND, 1989; VAN DER BIJL-BROUWER; MALCOLM, 2020). Isto posto, muitas abordagens e iniciativas nestes contextos visam realizar mudanças em determinados pontos do sistema que possibilitem a transição deste em direção a um estado mais desejado (RIZARDI; METELLO, 2022; UNDP, 2023; VAN DER BIJL-BROUWER; MALCOLM, 2020).

De acordo com Cardoso (2016), o pensamento sistêmico é análogo à lógica fabril, na qual é preciso que todas as partes estejam organizadas para o funcionamento do todo. “Não é à toa que o design, por ser fenômeno da era industrial, reflete esse tipo de pensamento em sua maneira de abordar o mundo”, afirma o autor (CARDOSO, 2016, p. 176). Por conta disso, ainda que implícito, o conceito de sistemas é reconhecido e mencionado pelo campo do design desde o seu princípio, principalmente ligado à ideia de sistemas rígidos e objetos como sistemas (BUCHANAN, 2019). Todavia, a partir da década de 2000, um entendimento mais amplo dos sistemas humanos torna-se crucial para determinadas ramificações, como é o caso em Design de Serviços, Design Estratégico, Design de Transição, Design de Transformação e DesignX — sobretudo naqueles ramos mais orientados a futuros mais sustentáveis e

²³ Os sistemas podem ser divididos entre sistemas rígidos e sistemas adaptativos complexos: carros e computadores são sistemas rígidos, pois tem restrições fixas e só podem operar de maneiras limitadas, enquanto os sistemas biológicos (ou naturais) e humanos (ou sociais) são complexos e adaptativos, pois, seus elementos vivos são dinâmicos e estão em constante evolução. Os sistemas humanos (também chamados de flexíveis), como as sociedades ou as organizações, diferem-se dos sistemas naturais uma vez que os agentes humanos têm consciência do sistema, o que influencia no seu comportamento (WOODHILL; MILLICAN, 2023).

sociedades mais equitativas (BUCHANAN, 1992, 2019; BURNS et al., 2006; IRWIN, 2015; MANZINI; VEZZOLI; CLARK, 2001; NORMAN; STAPPERS, 2015).

A crescente tensão nos sistemas sociais, bem como uma compreensão mais profunda da complexidade e perversidade dos problemas desta ordem, impulsionam o desenvolvimento de novas abordagens e métodos para projetar para estes contextos. Assim, o pensamento sistêmico passa a integrar a teoria e a prática do design de forma mais expressiva e explícita, inclusive dando origem aos termos “design orientado a sistemas” e “design sistêmico” (JONES, 2017; VAN DER BIJL-BROUWER; MALCOLM, 2020). Este último é definido pela Systemic Design Association (Associação de Design Sistêmico) como “uma interdisciplinaridade que une o pensamento sistêmico à metodologia de design²⁴” para efetuar mudanças em sistemas sociais complexos e seus subsistemas. Para tal, utiliza e adapta habilidades e ferramentas de design já conhecidas — como práticas de visualização ou pesquisa generativa — para descrever, mapear e representar sistemas complexos, bem como para propor intervenções nestes (JONES, 2021). Logo, o design sistêmico está ligado às abordagens que buscam intervir nos sistemas sociais, diferindo do design de sistemas rígidos, mas também do design de serviços ou de interação em termos de escala, complexidade social e integração (JONES, 2021; SYSTEMIC DESIGN ASSOCIATION, 2023).

Para Peter H. Jones (2014b), um dos autores precursores no campo, o design sistêmico não é exatamente uma disciplina (como design gráfico ou design industrial), mas sim, uma orientação ou uma prática desenvolvida ante a esta necessidade do Design de lidar com a complexidade dos sistemas sociais. Isso porque a simples aplicação de ferramentas do “design convencional” para problemas societários, sem uma compreensão sistêmica da questão, acaba por levar à soluções simplistas ou ingênuas — tal como em muitas das primeiras tentativas de fazer “design social” (DORST, 2019). Segundo Janzer e Weinstein (2014), a natureza multidimensional, complexa e abstrata do domínio social não é adequadamente coberta por tais ferramentas, uma vez que, ainda que sejam “centradas no ser humano”, partem de

²⁴ “*an interdisciplinary that joins systems thinking to design methodology*” (Tradução da autora).

uma lógica de “solução de problemas” – que é eficaz para projetar artefatos, porém, inapropriada para lidar com os problemas capciosos, conforme já mencionado.

Assim, um dos principais objetivos do design sistêmico é fornecer subsídios para o entendimento holístico dos fenômenos que contribuem para os problemas nos quais pretende-se intervir, para que só então possa-se repensar e co-projetar serviços, programas, comunicações ou produtos para estes sistemas (JONES, 2021). Nesta nova lógica, em que o ponto de partida é a natureza complexa da situação, a tarefa do designer deixa de ser a criação de soluções em si para ser a criação de possibilidades para transformação de sistemas (DORST, 2019). Portanto, para além de proporcionar uma prática de design mais contextualizada, a adoção de uma abordagem sistêmica pelo Design marca também uma mudança de paradigma em relação ao seu argumento (DORST, 2019; JANZER; WEINSTEIN, 2014).

O design orientado a sistemas desenvolveu-se a partir de uma ampla gama de influências e escolas de pensamento e, portanto, não há tradições ou discursos históricos que limitem ou promovam determinadas posturas filosóficas ou epistemológicas, e nem mesmo nomenclaturas, métodos ou diretrizes unificados (JONES, 2021). Contudo, o campo vem emergindo e se consolidando como uma nova prática e área de estudo, sendo fomentado principalmente pela comunidade de design sistêmico e do design de transição, cada qual organizando suas redes, iniciativas e corpos de conhecimento (IRWIN, 2018; JONES, 2021; SYSTEMIC DESIGN ASSOCIATION, 2023; VAN DER BIJL-BROUWER; MALCOLM, 2020). Ainda assim, é possível observar alguns princípios comuns entre tais vertentes, bem como entre outras abordagens sistêmicas (IRWIN, 2018; JONES, 2014b; OMIDYAR GROUP, 2017; WOODHILL; MILLICAN, 2023), tais como:

- Limites e fronteiras – Definir limites do sistema no espaço e no tempo, identificando atores e relações dentro dele;
- Múltiplas perspectivas – Entender o sistema a partir de vários olhares, uma vez que diferentes atores verão o sistema e seus problemas de maneira diferente (e todas as perspectivas são legítimas);

- Interconectividade – Compreender as relações de causa e efeito entre os diferentes elementos de um sistema e como estas interferem no comportamento do todo;
- Pontos estratégicos – Identificar pontos de maior influência no sistema que, quando modificados, tem maior potencial para catalisar mudanças na direção desejada.

Embora seu escopo de atuação possa envolver outras esferas, grande parte da pesquisa e aplicações práticas de design orientado a sistemas também estão inseridas no contexto das políticas públicas, juntamente com abordagens colaborativas ou de co-design (JONES, 2021). Dessa forma, é possível observar o surgimento de organizações e agências que declaram trabalhar em conjunto com os governos para o desenho de novas políticas por meio de práticas sistêmicas, como é o caso do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD)²⁵, o Design Council²⁶, no Reino Unido, ou o GNova²⁷, no Brasil, a TACSI²⁸, na Austrália, entre outras. Para além destas, há uma série de iniciativas similares orientadas pelo design que, mesmo não adotando essa terminologia para descrever sua forma de abordagem, tem forte orientação sistêmica (VAN DER BIJL-BROUWER, 2017, 2019).

Contudo, seja sob esta nomenclatura ou não, são poucos ainda²⁹ os exemplos de projetos de design executados no âmbito das políticas públicas de proteção à criança e ao adolescente, contexto no qual está inserida esta pesquisa. Para Dörst (2019, p. 121), “um projetista deve ter um amplo entendimento dos precedentes: abordagens anteriores e projetos que podem ser aplicáveis ao atual desafio de projeto”. Dessa forma, a fim de entender de que forma o Design vem atuando dentro desta área e de forma a ampliar o repertório e contribuir com o planejamento do presente estudo, realizou-se a análise de três projetos desenvolvidos no contexto dos sistemas de proteção infantil e serviços de assistência social, em três países diferentes - a qual será apresentada a seguir.

²⁵ <https://strategicplan.undp.org/>

²⁶ <https://www.designcouncil.org.uk/>

²⁷ <https://gnova.enap.gov.br/>

²⁸ <https://www.tacsi.org.au/>

²⁹ Análise realizada em 2020.

2.1.2 PROJETOS ORIENTADOS PELO DESIGN NO CONTEXTO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE PROTEÇÃO À CRIANÇA E AO ADOLESCENTE

A partir da busca por projetos/iniciativas de Design realizados dentro do contexto das políticas de proteção à infância foram eleitos os seguintes para análise: Projeto Vínculos (Brasil), Happy Hall (Holanda) e Rethinking Restoration (Austrália). O primeiro deles era voltado para o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (Ciclo 0-6 anos)³⁰ e tinha por objetivo mapear desafios e boas práticas dentro do serviço e identificar oportunidades para promover o desenvolvimento integral de crianças em situação de vulnerabilidade em todo o Brasil; os outros dois eram direcionados ao serviço de *foster care*³¹, sendo que o segundo visava desenvolver propostas para auxiliar na colocação de crianças em famílias acolhedoras na Holanda, a fim de aumentar as chances de sucesso neste processo; e o último, buscava entender como desenvolver um sistema de proteção infantil que ofereça suporte para que as famílias permaneçam unidas e prosperem, na Austrália.

Os critérios de escolha e a forma como foi realizada a busca pelas iniciativas será pormenorizado no capítulo de Metodologia da Pesquisa, e a descrição detalhada de cada uma delas encontra-se no Apêndice A. Assim, a seguir será apresentada uma síntese dos projetos analisados, com enfoque em como deu-se o processo de design – ou seja, quem foram os participantes, quais foram as etapas realizadas, que ferramentas e técnicas foram utilizadas, e quais resultados foram alcançados. Cabe salientar que as iniciativas são definidas como “projetos de design” pelas próprias organizações ou agências executantes, e os relatos foram coletados a partir da perspectiva destes.

³⁰ O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) é um serviço da Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), cujos atendimentos são organizados a partir do ciclo de vida dos usuários. O ciclo de 0-6 anos “tem por foco o desenvolvimento de atividades com crianças, familiares e comunidade, a fim de fortalecer vínculos e prevenir ocorrência de situações de exclusão social e de risco, em especial a violência doméstica e o trabalho infantil”, sendo um serviço complementar e diretamente articulado Serviço de Proteção e Atendimento Integral às Famílias (PAIF) (MDS/SNAS, 2013).

³¹ Modalidade de serviço existente em diversos países, na qual a criança é colocada sob custódia fora de sua família nuclear, normalmente em uma família cadastrada no programa – similar à da modalidade de acolhimento familiar no Brasil. Costuma ser traduzido como “acolhimento” ou “família acolhedora”.

Em relação à área de implementação, as três iniciativas estavam ligadas, direta ou indiretamente, aos serviços de assistência social e proteção de distintas esferas governamentais onde foram desenvolvidos. Em relação aos executores, todos os projetos foram desenvolvidos por empresas de design privadas em conjunto com outras entidades governamentais e organizações da sociedade civil, embora não esteja totalmente clara a relação entre elas e o papel desempenhado por cada um – quem delas solicitou, conduziu ou financiou os projetos. Assim, todas as equipes de design são externas ao governo, não se tratando de núcleos ou setores internos dos órgãos envolvidos. Contudo, em todos os projetos as entidades governamentais tiveram algum nível de participação no processo, seja como co-criadora, tomadora de decisões ou como usuária/destinatária.

Ainda que com nomenclaturas diferentes, todos os processos realizados contaram com etapas de diagnóstico ou mapeamento, exploração, proposição, prototipação e avaliação, não necessariamente nesta ordem. No entanto, um ponto em comum é que todos iniciaram pela imersão no contexto dos atores envolvidos ou do público-alvo, para um maior entendimento prévio. Diversos métodos, ferramentas e técnicas foram utilizadas durante as diferentes fases, sendo comum entre os três projetos a realização de entrevistas com os atores envolvidos, oficinas de co-criação e protótipos dos serviços ou produtos propostos. Revisão de literatura, levantamento de dados, observação não-participante e jornada do usuário também foram mencionados em pelo menos dois deles, sobretudo na fase de imersão no contexto. Dentre as técnicas utilizadas, observou-se o uso de instrumentos comumente utilizados em pesquisas na área das ciências sociais (como as entrevistas e a observação não-participante), em conjunto com outras ferramentas adaptadas ou utilizadas em processos de design, como a elaboração de jornadas do usuário, *design sprints* e prototipação.

As três iniciativas produziram diferentes tipos de resultados, com entregas parciais e finais que consistiam em relatórios, modelos de serviços e artefatos físicos. O Projeto Vínculos tinha como objetivo principal o diagnóstico do serviço e, ao final, entregou um *kit* com toda a documentação do processo e as ferramentas utilizadas, junto com proposições e diretrizes para o serviço. O projeto Happy Hall resultou em um jogo educativo físico voltado para famílias acolhedoras, que ainda está em fase de testes. Contudo, uma versão especial do jogo, desenvolvida para o período em que

as famílias se encontram em isolamento social por conta da pandemia do COVID-19, foi disponibilizada para *download*. Já no projeto *Rethinking Restoration*, a entrega consistiu em um relatório de diagnóstico e a proposição do modelo de serviço Co-Parenthood, para além de outros três programas. Na Tabela 1 a seguir estão sumarizadas as informações supracitadas:

Tabela 1 - Síntese dos Projetos

	Projeto Vínculos	Happy Hall	Rethinking Restoration
País	<i>Brasil</i>	<i>Holanda</i>	<i>Austrália</i>
Serviço principal	<i>Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV)</i>	<i>Acolhimento familiar (Foster care)</i>	<i>Acolhimento familiar (Foster care)</i>
Empresas de Design	<i>Grupo Tellus</i>	<i>Garage2020, Echter Ontwerps e Muzus</i>	<i>TACSI</i>
Participantes	<i>Empresa de design ONGS Departamentos do governo federal e municipal Funcionários e usuários do serviço Especialistas</i>	<i>Empresas de design ONGs Funcionários e usuários do serviço Especialistas</i>	<i>Empresa de design ONGs Departamento do governo estadual Funcionários e usuários do serviço Especialistas</i>
Ferramentas e Técnicas	<i>Revisão de literatura Levantamento de dados Análise documental Pesquisa etnográfica Observação Entrevistas Reuniões Oficinas de co-criação Personas Jornada do usuário Roadmap de implementação Prototipação</i>	<i>Entrevistas em profundidade Reframing Context mapping Design sprints Placemaking Prototipação Teste piloto MosCoW Questionários Análise do público-alvo Visualização de dados Jornada do usuário Co-criação Validação com o público</i>	<i>Revisão de literatura Levantamento de dados Discussão com especialistas Entrevistas semiestruturadas Observação não-participante Shadowing Oficinas de co-criação Prototipação Conversas de acompanhamento</i>
Resultado / Entregas	<i>Mapeamento Propostas de atividades e recomendações para o serviço Kit com documentação do processo</i>	<i>Jogos educativos e Intervenções lúdicas interativas</i>	<i>Relatório de diagnóstico Programas Modelo de serviço</i>

Fonte: Desenvolvido pela autora (2021).

Em termos de impactos, todas as iniciativas afirmaram ter alcançado os objetivos propostos e obtido resultados positivos com a implementação, alegando adesão e/ou benefícios para partes interessadas. Embora não mencione os impactos posteriores à iniciativa, o Grupo Tellus afirma que o Projeto Vínculos “conheceu como o SCFV funciona na prática, como atende às necessidades das comunidades e como é a experiência dos usuários, colocando em evidência os pontos altos e oportunidades de desenvolvimento da iniciativa” (TELLUS, 2021). Ainda que não finalizado até a ocasião da análise, no site do projeto Happy Hall e das entidades participantes constavam relatos positivos das famílias acolhedoras sobre a utilização do jogo. Por fim, a TACSI alegou que o programa Co-parenthood colaborou para a reestruturação das três famílias que o haviam utilizado até o momento (TACSI, 2019).

Contudo, por se tratar de *cases* de empresas disponibilizados nos sites das próprias organizações, a descrição dos procedimentos é realizada de maneira superficial e, em nenhum dos três casos, foram mencionadas barreiras ou resistências para a implementação. Na ocasião da busca e seleção das iniciativas, buscou-se por projetos que tivessem sido realizadas no âmbito acadêmico ou, ainda, publicações acadêmicas que relatassem o processo ou os métodos utilizados das iniciativas mencionadas, porém não foram localizados pela autora até o momento do levantamento. Tal fato corrobora Armstrong *et al.* (2014) no sentido de que este tipo de prática de design ainda está restrito a organizações privadas ou não acadêmicas, o que dificulta o acesso aos resultados e o aprendizado sobre tais processos. Também há de se considerar possíveis incompreensões ou equívocos durante a interpretação e a tradução dos relatos em outros idiomas, especialmente pela diferença entre sistemas e organizações político-administrativas de cada país. É necessária investigação futura para se fazer uma análise aprofundada sobre este tipo de iniciativas, inclusive no que tange os possíveis pontos de insucesso ou resistência não mencionados, bem como seus resultados e impactos a longo prazo.

Entretanto, ainda que tais iniciativas não sejam totalmente comparáveis ou seus resultados generalizáveis, é possível identificar alguns padrões e aspectos comuns entre elas, tais como:

- Todos os projetos iniciaram com uma imersão profunda nos contextos de projeto para entendimento do cenário, por meio de diferentes fontes e perspectivas abrangentes;
- Todos alegaram ter levado em conta a opinião dos múltiplos atores envolvidos no problema como fator central no desenvolvimento das proposições, além da de especialistas nas áreas pertinentes a cada projeto. Procurou-se considerar e valorizar a expertise existente das organizações parceiras;
- Todos os processos tiveram maior ênfase na exploração, identificação e definição de problemas, em vez de na “solução de problemas”;
- Dessa forma, nenhum projeto resultou em uma solução única para as problemáticas, mas sim, um conjunto de intervenções estratégicas e articuladas. Tal fato indica também o reconhecimento a respeito da indissociabilidade e interdependência dos elementos do problema;
- Para além dos usuários diretos e indiretos dos serviços em questão, os projetos contaram com a cooperação entre diversas entidades diferentes, priorizando processos dialógicos e colaborativos;
- Muitas das intervenções propostas buscam influenciar mentalidades e comportamentos persistentes nos sistemas em questão para possibilitar a mudança;

Apesar de nenhuma das iniciativas mencionar explicitamente, muitas das práticas identificadas tem grande conexão com os princípios e abordagens sistêmicas já citados anteriormente. Corroborando Van der Bijl-Brouwer (2017, 2019), isso pode significar que muitos dos praticantes de design estão naturalmente adotando formas mais sistêmicas de trabalhar em resposta à complexidade das situações problemáticas. Tal fato também coaduna a análise histórica apresentada no tópico anterior, a qual sugere que muitas ramificações do design vêm convergindo rumo a uma prática altamente sistêmica, colaborativa e com forte orientação para identificação e compreensão de problemas, em oposição à lógica de solução de problemas (JONES; KIJIMA, 2018) – em especial àquelas que abordam problemas sociais complexos, como os das políticas públicas.

2.1.3 O DESIGN SISTÊMICO COMO ABORDAGEM PARA PROBLEMAS SOCIAIS COMPLEXOS

A fim de estabelecer bases comuns e auxiliar o designer que deseja atuar neste campo, diversos autores³² vem descrevendo e analisando iniciativas, bem como propondo estruturas, métodos e ferramentas para intervenção em sistemas - tais como o Systemic Design Toolkit (Kit de ferramentas do Design Sistêmico, T.L.) e o Transition Design Framework (Estrutura do Design de Transição T. L.), ilustrados na Figura 1.

Figura 1 - Metodologias de Design Sistêmico
(A) System Design Toolkit e (B) Transition Design Approach



Fonte: (A) Systemic Design Toolkit (2023a) e (B) Irwin (2018), adaptados pela autora.

Ainda que com algumas diferenças, sobretudo de nomenclaturas, a maioria destes *frameworks* possui uma organização similar, com diversas intersecções e

³² (DORST, 2019; IRWIN, 2018; JONES, 2014a; JONES; KIJIMA, 2018; MURPHY; JONES, 2020; RYAN, 2014; VAN DER BIJL-BROUWER; MALCOLM, 2020).

pontos de convergência entre si e com outras abordagens do pensamento sistêmico, assim como os princípios, mencionados anteriormente. A seguir serão apresentadas algumas destas orientações, utilizando-se como base a estrutura proposta pelo Systemic Design Toolkit:

2.1.3.1 Enquadrando o sistema (Framing the system)

Um sistema, por mais complexo que seja, normalmente está inserido dentro de outro sistema maior, podendo ter conexões e combinações infinitas. Sendo assim, é necessário estabelecer um recorte dentro da problemática na qual se pretende trabalhar, definindo os limites com o contexto mais amplo em que este recorte está inserido – ou seja, o que está dentro e o que está fora dele (WOODHILL; MILLICAN, 2023). Se os limites forem muito estreitos, pode-se acabar lidando somente com os sintomas do problema, ao invés das causas. Porém, caso os limites sejam muito amplos, corre-se o risco de tentar resolver todos os problemas do mundo de uma só vez, o que é claramente impossível (WOODHILL; MILLICAN, 2023). Diante disso, mesmo que de forma preliminar, deve-se definir a demarcação do sistema no espaço e no tempo, identificando as partes e relacionamentos hipotéticos (SYSTEMIC DESIGN TOOLKIT, 2023b). Questões de fronteira também requerem consideração sobre quem envolver, quem tem poder e quais interesses estão sendo atendidos (WOODHILL; MILLICAN, 2023). Para tanto, tal etapa pode envolver atividades como pesquisas bibliográficas e documentais, visitas de campo, questionários e entrevistas com especialistas no assunto, workshops e até buscas em fontes informais, como em redes sociais ou fóruns – ou quaisquer outras atividades que permitam acessar o conhecimento já existente sobre o tema e obter uma compreensão inicial do contexto (RIZARDI; METELLO, 2022; RYAN, 2014). Este é um processo exploratório e requer dedicação e tempo (JONES, 2014b; RIZARDI; METELLO, 2022), contudo, deve-se tomar cuidado para tratar essa incursão inicial no espaço do problema com alguma flexibilidade e não se fixar muito nela neste primeiro momento (DORST, 2019).

2.1.3.2 Ouvindo o sistema (Listening the System)

Após levantados os agentes do sistema e as suposições sobre como este funciona, é necessário escutar o que as pessoas que o experenciam têm a dizer, a fim de verificar as hipóteses iniciais (RIZARDI; METELLO, 2022; SYSTEMIC DESIGN TOOLKIT,

2023b). Entretanto, nos sistemas humanos não existe uma “visão do sistema” única ou correta. Diferentes atores verão o sistema e seus problemas de maneira diferente, dependendo de onde estão localizados dentro dele e de suas crenças e interesses particulares (DREW; ROBINSON; WINHALL, 2021; WOODHILL; MILLICAN, 2023). Diante disso, além de reconhecer que as pessoas têm perspectivas diferentes (e legítimas) sobre como veem o sistema, é fundamental considerar perspectivas múltiplas e plurais (SYSTEMIC DESIGN TOOLKIT, 2023b; VAN DER BIJL-BROUWER; MALCOLM, 2020; WOODHILL; MILLICAN, 2023).

2.1.3.3 Entendendo o sistema (Understanding the system)

A escuta das múltiplas perspectivas permite mapear o espaço do problema e entender como os fenômenos ou atores dentro de um sistema se interrelacionam, as relações de causa e efeito, assim como quais as forças e padrões que atuam para a manutenção do comportamento deste (OMIDYAR GROUP, 2017; SYSTEMIC DESIGN TOOLKIT, 2023b). Esta compreensão permite identificar quais pontos no sistema tem maior influência no restante, tanto para a sua perpetuação quanto para a sua modificação (DREW; ROBINSON; WINHALL, 2021; NGUYEN et al., 2023; RIZARDI; METELLO, 2022; UNDP, 2023; VAN DER BIJL-BROUWER; MALCOLM, 2020). Tais pontos podem ser denominados de “pontos de alavancagem³³”, e sua identificação é fundamental para que se possa propor intervenções (ou um conjunto delas) para esses sistemas (ACAROGLU, 2014; IRWIN, 2018; MEADOWS, 1999; MURPHY; JONES, 2020; RIZARDI; METELLO, 2022; VAN DER BIJL-BROUWER; MALCOLM, 2020).

Para melhor compreensão e visualização do sistema todo – incluindo o seu enquadramento e seus limites, os elementos que o compõem, suas relações e interdependências e seus pontos de alavancagem – é necessário representa-lo de forma adequada (MURPHY; JONES, 2020; OMIDYAR GROUP, 2017). Existe uma diversidade de modelos e ferramentas para a síntese e representação de sistemas,

³³ Donella Meadows (1999, p. 1) define pontos de alavancagem como “lugares dentro de um sistema complexo (uma corporação, uma economia, um corpo vivo, uma cidade, um ecossistema) onde uma pequena mudança em uma coisa pode produzir grandes mudanças em tudo”. No mesmo texto, a autora estabelece 12 pontos de alavancagem para intervir dentro de um sistema, em ordem crescente de eficácia, que incluem desde fluxos de informação até objetivos do sistema em si.

sendo os diagramas de causa e efeito ou de influência alguns dos mais comumente utilizados (NGUYEN et al., 2023). Contudo, estes muitas vezes acabam por exceder o limite que as habilidades cognitivas humanas conseguem lidar, dificultando a compreensão da informação (DORST, 2019; MURPHY; JONES, 2020). É nesse sentido que reside uma das grandes contribuições do design para o pensamento sistêmico, uma vez que possui habilidades e estratégias para capturar e ilustrar a complexidade dos sistemas, tornando mais palpável o que é abstrato (JONES; KIJIMA, 2018; KOLKO, 2010). As práticas de *framing* (enquadramento, T.L.), *sensemaking*³⁴ (criação de sentido, T.L.) e síntese, assim como os métodos de mapas de síntese, comuns nos processos de design, fazem-se bastante adequadas para isso (KOLKO, 2010). Contudo, cabe ressaltar que, uma vez que a descrição ou a representação de um sistema por si só já implica em um enquadramento, é essencial questionar regularmente as suposições subjacentes a esses mapeamentos. A adoção precoce de uma determinada representação pode levar a uma estrutura específica que limita indevidamente o espaço de design (DORST, 2019).

2.1.3.4 Definindo o futuro desejado (*Defining the desired future*)

Propiciar que as partes interessadas entendam a complexidade do sistema e alcancem um entendimento compartilhado do problema auxilia a articular um futuro comum desejado e os objetivos a serem almejados (IRWIN, 2018; SYSTEMIC DESIGN TOOLKIT, 2023a). Contudo, para que isso possa ocorrer, é necessário ter clara a direção para a qual pretende-se transicionar, ou seja, o “estado aspiracional” que se deseja alcançar. Para isso, existem diversas técnicas de previsão que permitem que as partes interessadas co-criem visões de futuros, nos quais o problema foi resolvido e muitas de suas preocupações e medos foram sanados e esperanças e desejos realizados (IRWIN, 2018). Exemplos disso são as ferramentas de construção ou planejamento de cenários e cenários especulativos, já amplamente defendidos por autores como Manzini (2003) e Meroni (2008). Estas visões de futuro atuam como uma bússola que orienta o projeto de intervenções sistêmicas no presente (IRWIN, 2018).

³⁴ Gary Klein, Brian Moon e Robert R. Hoffman (2006) referem-se ao termo “sensemaking” como uma forma de entender as conexões entre pessoas, lugares e eventos que estão ocorrendo agora ou ocorreram no passado, a fim de antecipar trajetórias futuras e agir de acordo.

2.1.3.5 Explorando o espaço de possibilidades (*Exploring the possibility space*)

Para explorar caminhos para as intervenções no sistema, é preciso pensar em múltiplas frentes, criando não apenas “soluções” isoladas, mas um ecossistema de ações complementares que, ao se juntarem, amplificam o seu impacto (DREW; ROBINSON; WINHALL, 2021; JONES, 2014b; RIZARDI; METELLO, 2022). Estas podem variar desde estratégias para fortalecer a articulação entre diversos atores do sistema, até a criação de plataformas para compartilhamento do conhecimento ou de ferramentas de mensuração. Também podem incluir o desenvolvimento de “coisas” tangíveis, como objetos e espaços físicos, ou mesmo espaços virtuais, que propiciem isto (DREW; ROBINSON; WINHALL, 2021).

Assim como em diferentes atores e pontos do sistema, tais estratégias e ações podem influenciar também em diferentes níveis de um sistema (KANIA; KRAMER; SENGE, 2018; OMIDYAR GROUP, 2017; RIZARDI; METELLO, 2022; VENTUREWELL, 2018). Ainda que com ligeiras variações entre autores, estes níveis de intervenção podem ser classificados em três categorias principais: nível estrutural, nível relacional e nível comportamental. No nível estrutural, as intervenções se concentram nas características fundamentais que compõem o sistema, como sua organização, regras, práticas, estruturas físicas e fluxos de recursos e informação. Isso pode envolver a criação de novas políticas, a reformulação de procedimentos ou a implementação de novas infraestruturas. No nível relacional, as ações têm como objetivo reformular a dinâmica de poder e melhorar as interações e as relações entre os diversos atores do sistema. Isso inclui, por exemplo, promover a comunicação efetiva, criar oportunidades para a colaboração entre departamentos, ou promover a construção de confiança mútua. Por fim, no nível comportamental, a intervenção foca nas atitudes, nas percepções e nos comportamentos dos indivíduos que compõem o sistema. Isso envolve a mudança de modelos mentais³⁵, o desenvolvimento de habilidades e a promoção de comportamentos desejáveis. Ou seja, a intervenção comportamental busca influenciar os participantes do sistema a adotarem novas práticas e ações que contribuam para os objetivos propostos (KANIA; KRAMER;

³⁵ Modelos mentais podem ser entendidos como conjunto de crenças, pressupostos, regras, comportamentos e/ou hábitos socialmente compartilhados (KANIA; KRAMER; SENGE, 2018).

SENGE, 2018; OMIDYAR GROUP, 2017; RIZARDI; METELLO, 2022; VENTUREWELL, 2018).

Tais condições e níveis possuem diferentes graus de visibilidade para os atores envolvidos em problema ou sistema, podendo ser explícitos, semi-implícitos ou implícitos. Tanto os problemas quanto as mudanças nas estruturas físicas, práticas ou distribuição de recursos tendem a serem mais visíveis e mensuráveis do que aquelas que envolvem modelos mentais e nas narrativas sociais (KANIA; KRAMER; SENGE, 2018). Contudo, ainda que muitas vezes implícitos, os modelos mentais normalmente regem a forma como determinados grupos ou indivíduos pensam, agem, falam ou interpretam o ambiente a sua volta, sendo motores fundacionais na atividade de qualquer sistema (DEQUECH, 2013; KANIA; KRAMER; SENGE, 2018; RIZARDI; METELLO, 2022; VINK et al., 2019). Entretanto, ainda que modificações nos modelos mentais subjacentes sejam fundamentais para a transformação dos sistemas, tais mudanças não são simples e nem viáveis a curto prazo (RIZARDI; METELLO, 2022; VAN DER BIJL-BROUWER; MALCOLM, 2020; VINK et al., 2019). Dessa forma, de acordo com Kania, Kramer e Senge (2018), as transformações nas condições dos sistemas são mais propensas a serem bem-sucedidas ou sustentáveis quando se trabalha em diferentes níveis deste.

2.1.3.6 Planejando o processo de mudança (Planning the change process) e Promovendo a transição (Fostering the transition).

Após a ideação de propostas de intervenção, é necessário testá-las e avaliá-las, principalmente ante as partes interessadas. Para isto, simulações, protótipos e outras ferramentas de design já anteriormente citadas (como *roleplaying*, *storyboard* e *roadmaps*) podem ser utilizadas, e métricas para medi-las devem ser pensadas. Os testes devem ser aplicados nos seus contextos e seus impactos medidos em vários ciclos, até que se chegue em proposições mais robustas e validadas (RIZARDI; METELLO, 2022). Ao avançar para uma intervenção formal, em uma escala maior, é importante criar formas de coletar e analisar dados que permitam a melhoria contínua das ações propostas, monitorando constantemente o sistema e adaptando sempre que necessário. A avaliação ajuda a determinar a eficácia das intervenções e a identificar oportunidades adicionais de melhoria (RIZARDI; METELLO, 2022). Vale

ressaltar que o design sistêmico é um processo contínuo e adaptativo, e as etapas podem se sobrepor ou serem revisitadas conforme necessário ao longo do ciclo de design (JONES, 2014b). As intervenções propostas não são soluções em si, mas inovações ou atividades projetadas para criar condições propícias à transição (DREW; ROBINSON; WINHALL, 2021).

Frente ao exposto, entende-se que o design sistêmico pode oferecer ferramentas tanto para mapeamento, descrição e visualização de sistemas complexos, quanto para planejamento de intervenções em diferentes níveis deste, bem como para a sua execução - por meio do desenvolvimento de artefatos, comunicações ou serviços (RIZARDI; METELLO, 2022; SYSTEMIC DESIGN TOOLKIT, 2023a; VAN DER BIJL-BROUWER; MALCOLM, 2020). Contudo, uma das suas maiores contribuições reside na criação de sentido e na conexão entre diversas partes interessadas por meio de um processo dialógico - sobretudo em áreas problemáticas de alta complexidade e que envolvam com múltiplos atores com interesses conflitantes (JONES, 2014b; VAN DER BIJL-BROUWER; MALCOLM, 2020). Estes elementos são essenciais para alcançar uma visão coletiva dos sistemas e conscientizar tomadores de decisão e formuladores de políticas públicas e, permitindo criar as mudanças necessárias para lidar com problemas sociais complexos (ACKOFF, 2004; NGUYEN et al., 2023; VAN DER BIJL-BROUWER, 2019).

Dentro do contexto das políticas públicas, uma destas áreas problemáticas de alta complexidade é a do acolhimento de crianças e adolescentes — serviço que faz parte do sistema de proteção à infância no Brasil. Conforme anteriormente mencionado, tal serviço interage com uma série de entidades e atores, com interesses muitas vezes conflitantes e, portanto, poderia configurar um espaço oportuno para o campo do design sistêmico contribuir. Assim, o próximo item abordará aspectos relacionados a este universo, a fim de trazer uma maior compreensão sobre este serviço e o intrincado sistema no qual está inserido.

2.2 SOBRE ACOLHIMENTO

O acolhimento é uma medida protetiva prevista por lei em diversos países para casos de grave ameaça ou violação dos direitos³⁶ de crianças e adolescentes, nos quais as famílias ou responsáveis encontrem-se temporariamente impossibilitados de cumprir sua função de cuidado e proteção. Diante disto, promove-se o afastamento provisório do convívio familiar e o encaminhamento para algum serviço ou programa de acolhimento, com objetivo de garantir a integridade física e emocional da criança ou do adolescente, enquanto viabiliza-se a reintegração familiar ou providencia-se um arranjo alternativo quando a reunificação não é possível (AMERICAN ACADEMY OF PEDIATRICS, 2015; BRASIL, 1990, 2013; LICIO et al., 2021a; PORTUGAL, 1999; SUÉCIA, 2001).

Contudo, deve-se recorrer a esta medida apenas quando esgotados todos os recursos para sua manutenção na família de origem ou extensa, providência que deverá sempre prevalecer entre as outras, preferindo-se sempre as medidas que visem ao fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários (BRASIL, 1990). Antes disso, deve-se buscar a superação das dificuldades vivenciadas pela família, fornecendo condições de habitabilidade, segurança alimentar, trabalho e geração de renda; promovendo a superação de conflitos relacionais e/ou transgeracionais e o fortalecimento de vínculos fragilizados; proporcionando acesso à informação e orientação parental acerca dos cuidados adequados, além de orientação jurídica quando necessária (BRASIL, 2006).

Dessa forma, quando identificada situação de ameaça de direitos, as autoridades competentes poderão determinar, dentre outras, medidas como: matrícula e frequência obrigatória em estabelecimento de ensino; inclusão em serviços e programas de proteção, apoio e promoção da família, da criança e do adolescente; requisição de tratamento médico, psicológico ou psiquiátrico; ou inclusão em programa de auxílio, orientação e tratamento a alcoólatras e toxicômanos (BRASIL, 1990). Para casos de violência praticada por familiar ou responsável com o qual a criança ou adolescente resida, a autoridade judiciária poderá determinar o

³⁶ De acordo com a legislação brasileira, são direitos fundamentais à toda criança e adolescente o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao esporte, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária (BRASIL, 1990).

afastamento do agressor da moradia (CONANDA/CNAS, 2009). Nos casos em que o motivo se referir à falta ou precariedade de condições de habitação da família, deve-se recorrer a medidas como a inclusão imediata de todos seus membros conjuntamente em serviços de acolhimento para adultos com crianças ou adolescentes ou acesso à moradia subsidiada, que ofereçam condições de segurança e proteção para toda a família (CONANDA/CNAS, 2009).

Tais decisões devem advir de um estudo diagnóstico – realizado de maneira interdisciplinar e articulada entre diversos órgãos – o qual deve incluir uma criteriosa avaliação dos riscos a que estão submetidos a criança ou o adolescente e as condições da família para restabelecer-se e prover a proteção e cuidados necessários (BRASIL, 2006; CONANDA/CNAS, 2009). Qualquer que seja a intervenção, esta deverá atender prioritariamente aos interesses e direitos da criança e do adolescente, que deverá ser ouvida, assim como seus pais ou responsáveis (BRASIL, 2006; CONANDA/CNAS, 2009).

Entretanto, a história brasileira revela que frente à situação de pobreza, vulnerabilidade ou risco, a principal resposta à qual durante muitos anos se recorreu foi o afastamento da criança e do adolescente do convívio familiar (CONANDA/CNAS, 2009; DIAS; DA SILVA, 2012). A promulgação do Estatuto da Criança e do Adolescente, em 1990, buscou romper com a prática do isolamento e constituiu um marco na área de atenção à infância, em consonância com o movimento mundial da época (OLIVEIRA; MILNITSKY-SAPIRO, 2007). Ainda assim, a incorporação dos direitos na constituição não garante a sua efetivação (DIOTTI, 2018), haja vista que mesmo anos após a aprovação da lei, a sociedade brasileira ainda se depara com o fato de existirem crianças sendo frequentemente encaminhadas para instituições que pouco diferem dos asilos ou orfanatos de outrora. “Como toda a realidade com raízes profundas, grandes são as dificuldades e tímidas, as mudanças”, e muitos de seus desdobramentos são ainda marcados por ideias e práticas do passado (RIZZINI; RIZZINI, 2004, p. 9).

2.2.1 ORIGENS E MARCOS HISTÓRICOS NO BRASIL

A história dos abrigos e asilos no Brasil remontam ao período colonial, quando crianças pobres órfãs ou “espúrias”, idosos e pessoas com deficiências eram colocados em instituições para protegê-los ou isolá-los do convívio social e familiar, e

por lá permaneciam por longos períodos (ASSIS; FARIAS, 2013; PNAS/NOB/SUAS, 2005). Ainda que os primeiros conceitos de proteção social comecem a surgir na Grã-Bretanha na década de em 1790 (BEHRING; BOSCHETTI, 2009), até o início do século XX a assistência às necessidades sociais da população era feita em grande parte pela igreja católica, através, principalmente, das Santas Casas de Misericórdia, não havendo intervenção do Estado neste sentido (MARCILIO, 1997; RIZZINI; RIZZINI, 2004; SILVA, 2004). Uma das primeiras e mais duradouras instituições de assistência à infância no Brasil, importada da Europa e vinculadas às igrejas, foi a Roda dos Expostos, na qual era utilizada uma estrutura oca giratória para abandonar bebês indesejados de forma anônima (MARCILIO, 1997). A sua criação buscava evitar que estes bebês “fossem abandonados nas ruas e nas portas das igrejas por mães que buscavam ocultar a desonra de gerar um filho ilegítimo, ou que não tinham condições de criá-lo” (RIZZINI; RIZZINI, 2004, p. 24).

Somente na década de 1920, com a criação Código de Menores e os primeiros estabelecimentos públicos de assistência infantil no Brasil, que o sistema de rodas foi proibido (MARCILIO, 1997). Contudo, ainda inexistia no país um órgão federal responsável pelo controle da assistência em escala nacional, até que, em 1941 o Ministério de Justiça criou o Serviço de Assistência ao Menor (SAM). O SAM mantinha a lógica e o modelo do Código de Menores, no qual os menores “abandonados” e “desvalidos” eram enviados para instituições (PILOTTI; RIZZINI, 2011), funcionando, sobretudo, como um sistema correccional-repressivo (SILVA, 2004), sendo a aplicação de castigos corporais aos internos uma prática comum (BITTENCOURT; FERRO, 2018).

A partir de 1964, a questão da assistência passou para a competência do governo militar, que estabeleceu a Política Nacional do Bem-Estar do Menor (PNBEM), a ser executada pela Fundação Nacional do Bem-Estar do Menor (FUNABEM). A FUNABEM tinha como foco ações de prevenção e tratamento, principalmente, dos “menores delinquentes”, que eram executadas por meio de estruturas descentralizadas para os estados, as Fundações Estaduais de Bem-Estar do Menor (FEBEMs) (BITTENCOURT; FERRO, 2018). Embora pautado em premissas de prevenção e reintegração social no ambiente familiar e comunitário, tais entidades mantinham o modelo de repressão preexistente, criminalizando a miséria e

favorecendo o confinamento em larga escala de crianças e adolescentes no país inteiro (PILOTTI; RIZZINI, 2011). Tais fatos demonstram que, mesmo com as políticas de atendimento saindo gradativamente do domínio da igreja para a responsabilidade do Estado, a institucionalização continuava a configurar-se como uma das principais práticas para lidar com crianças abandonadas ou consideradas em situação irregular (SIQUEIRA; DELL'AGLIO, 2006).

Ao final da década de 1970, com o começo da abertura política, um novo quadro começa a se esboçar e essa noção de irregularidade passa a ser fortemente questionada. À medida em que passa a haver uma maior circulação de informações, as estatísticas sociais trazem à tona uma realidade alarmante, a qual mostra uma parcela expressiva da população infanto-juvenil vivendo em condições de extrema pobreza e miséria no país (PILOTTI; RIZZINI, 2011). Com a proclamação do “Ano Internacional da Criança” pela UNICEF (Fundo das Nações Unidas para a Infância), em 1978, um movimento maior de pesquisa e atenção à criança e ao adolescente toma expressão no Brasil. Isso leva à formação de diversas associações e entidades de defesa dos direitos infantis, que acabam influenciando na elaboração do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), em 1990 (SANTOS, 2013; SIQUEIRA; DELL'AGLIO, 2006).

O “ECA coroa a doutrina da proteção integral, constituindo-se na única legislação no contexto latino-americano adequada aos princípios da Convenção das Nações Unidas sobre o Direito da Criança” (SILVA, 2004, p. 24). A partir do Estatuto, as crianças e adolescentes passam a ser vistos como sujeitos de direitos, devendo ser encarados como prioridade absoluta (BRASIL, 1990), trazendo uma nova perspectiva à atenção a esse público. Ao contrário da lógica anterior, a ênfase recai na preservação dos vínculos familiares e comunitários, e as instituições de acolhimento passam a ter que adequar-se aos novos paradigmas (ASSIS; FARIAS, 2013; SIQUEIRA; DELL'AGLIO, 2006). “A partir dele busca-se o afastamento do formato das tradicionais instituições de acolhimento e cuidado de crianças abandonadas ou retiradas do contexto familiar” (CINTRA; SOUZA, 2010, p. 809).

Desde então, intensifica-se no país a criação de novas leis e normativas, como a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS)³⁷ em 1993, a qual preconiza a criação de uma Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e do Sistema Único da Assistência Social (SUAS)³⁸, que vêm a ser implementados 11 anos depois. Tais iniciativas constituem-se importantes marcos para a implementação e ampliação de programas, benefícios e serviços socioassistenciais que visam atender famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade, risco e direitos violados – entre eles as crianças e os adolescentes (BITTENCOURT; FERRO, 2018). “A organização do SUAS como um sistema pressupõe a articulação da rede socioassistencial com as demais políticas públicas e com o Sistema de Garantia de Direitos (SGD)³⁹ e elege a família como foco central de atenção” (CONANDA/CNAS, 2009, p. 21). O provimento de ações e serviços de caráter preventivo, bem como de atendimento especializado àqueles já em situação de ameaça ou violação de direitos, são fundamentais no que diz respeito à concretização do direito à convivência familiar e comunitária (CONANDA/CNAS, 2009).

Entretanto, a mudança na legislação não leva a uma mudança imediata na realidade, uma vez que demanda intervenções complexas e reestruturação de dinâmicas há muito estabelecidas, que envolvem diversos atores (CINTRA; SOUZA, 2010). Isso ocorre em parte também pelo fato de que as causas que levaram um grande número de crianças brasileiras aos internatos dos séculos XIX e XX não foram devidamente enfrentadas ao nível das políticas públicas (RIZZINI; RIZZINI, 2004).

³⁷ Lei Nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993.

³⁸ O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) é um sistema público que organiza os serviços de assistência social no Brasil. Suas ações são organizadas em dois tipos de proteção: Proteção Social Básica, destinada à prevenção de riscos sociais e pessoais, por meio da oferta de programas, projetos, serviços e benefícios a indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social; e Proteção Social Especial, destinada ao atendimento de famílias e indivíduos que já se encontram em situação de risco e ou violação de direitos, por ocorrência de abandono, maus-tratos, abuso sexual, uso de drogas, entre outros. Com um modelo de gestão participativa, o SUAS articula esforços e recursos dos municípios, estados e União para a execução e o financiamento da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) (ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2021).

³⁹ “A Constituição Federal e o ECA ao enumerar direitos, estabelecer princípios e diretrizes da política de atendimento, definir competências e atribuições instalaram um sistema de ‘proteção geral de direitos’ de crianças e adolescentes cujo intuito é a efetiva implementação da Doutrina da Proteção Integral. Esse sistema convencionou-se chamar de Sistema de Garantia de Direitos (SGD)”. Nele incluem-se princípios e normas que regem a política de atenção a crianças e adolescentes cujas ações são promovidas pelo Poder Público – em todas as suas esferas (União, estados, Distrito Federal e municípios) e Poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário) – e pela sociedade civil (CONANDA/CNAS, 2009, p. 21).

Apesar de avanços importantes tais como leis, documentos e normativas, estudos e levantamentos continuavam a revelar a existência de um descompasso entre a legislação e a realidade dos serviços de acolhimento para crianças e adolescentes no Brasil (CONANDA/CNAS, 2009; IPEA, 2003; SILVA, 2004).

Em 2003, o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), com patrocínio de órgãos do governo, realizou o Levantamento Nacional de Abrigos para Crianças e Adolescentes, a fim de coletar maiores informações sobre o tema, ainda pouco sistematizado no país. Foram investigados 589 abrigos, de um total das 670 instituições beneficiadas por recursos da então existente Rede de Serviços de Ação Continuada (Rede SAC) do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). Na ocasião, estas instituições acolhiam 19.373 crianças e adolescentes, dado que denunciou a institucionalização ainda como o recurso predominantemente utilizado para atender aqueles que se encontravam em situação de risco (ASSIS; FARIAS, 2013; IPEA, 2003; SILVA, 2004). Dentre os resultados obtidos, a pesquisa identificou como principais motivos para o abrigamento: pobreza das famílias (24,2%), abandono (18,9%), violência doméstica (11,7%), dependência química dos pais ou dos responsáveis, incluindo o alcoolismo (11,4%), vivência de rua (7,0%) e orfandade (5,2%) (ASSIS; FARIAS, 2013; SILVA, 2004). Ainda que, de acordo com o ECA, a falta de recursos materiais não justifique o afastamento da família (BRASIL, 1990), uma grande parcela das crianças e adolescentes encontrava-se em situação de acolhimento por conta da pobreza e da exclusão social. Sobre isso, Rizzini e Rizzini (2004, p. 77) comentam:

Em muitos países, as principais causas da institucionalização assemelham-se às nossas: ela constitui uma alternativa às famílias pobres, que veem nas instituições a chance de que seus filhos se alimentem, estejam seguros e tenham acesso à educação. Portanto, a situação de pobreza continua levando às instituições crianças que não precisariam ser afastadas de suas famílias e comunidades.

Outra questão apontada no estudo foi que mais da metade das crianças e dos adolescentes estava vivendo nas instituições há mais de dois anos, 32,9% deles por um período entre dois e cinco anos, 13,3% entre seis e dez anos, e 6,4% por mais de dez anos, a despeito dos direitos assegurados pelo ECA (ASSIS; FARIAS, 2013). Tais constatações evidenciaram “a necessidade de se direcionar o debate para o cumprimento dos dispositivos que tratam do caráter de provisoriedade e de excepcionalidade da medida de acolhimento” (LICIO et al., 2021b, p. 7). É neste

contexto que surge o “Plano Nacional de Promoção, Proteção e Defesa do Direito de Crianças e Adolescentes à Convivência Familiar e Comunitária (PNCFC)” (BRASIL, 2006), cujas diretrizes⁴⁰ — voltadas para a prevenção do afastamento familiar e do rompimento de vínculos, investimento na reintegração ou colocação em adoção quando esgotadas as tentativas e qualificação dos serviços — exigiam a revisão das práticas por parte das instituições que ofertavam os serviços de acolhimento (LICIO et al., 2021a).

Tais diretrizes do plano culminaram em um reordenamento das políticas de assistência infantil e seus desdobramentos, como alterações na legislação e criação de documentos e normativas para o serviço (LICIO et al., 2021b). Outros importantes marcos nesse sentido foram as resoluções que originaram os documentos “Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais” (BRASIL, 2009; MDS/SNAS, 2013) e “Orientações Técnicas: serviços de acolhimento para crianças e adolescentes” (CONANDA/CNAS, 2009), os quais situam e propõe diretrizes e princípios técnicos para o funcionamento e gestão adequada dos serviços de acolhimento, contemplando as normativas nacionais (BITTENCOURT; FERRO, 2018). Na Figura 2, estão sumarizados estes principais marcos, resoluções e diretrizes importantes para o serviço de acolhimento.

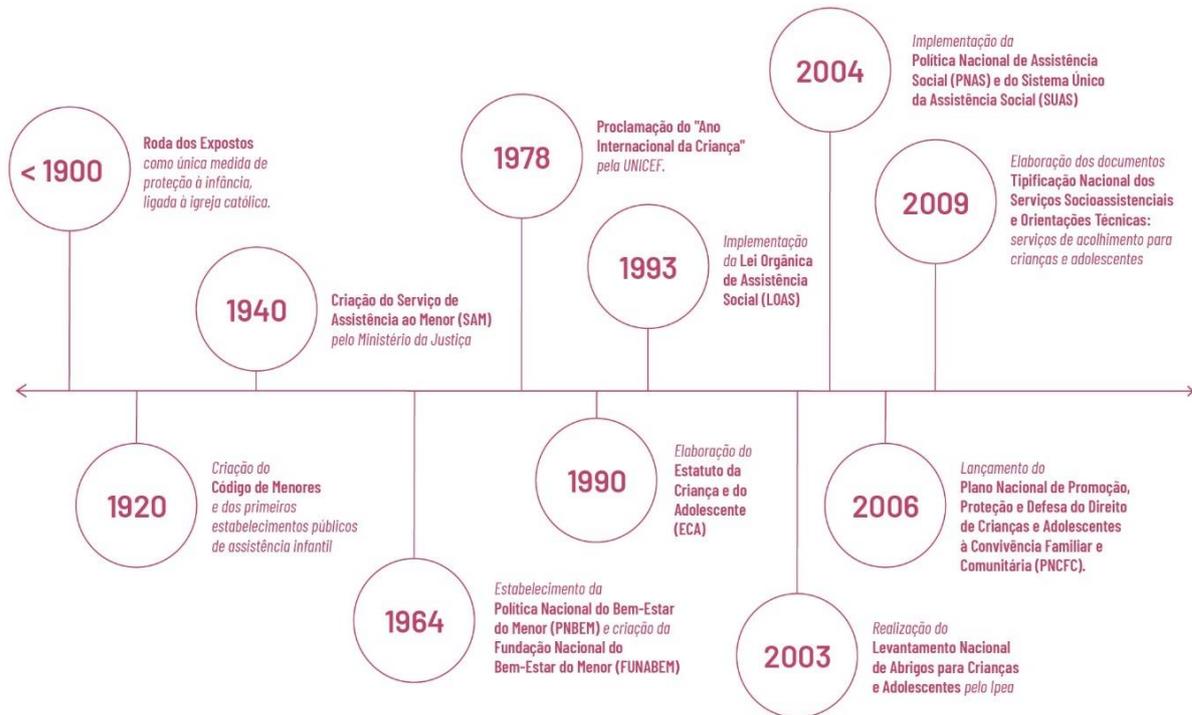
A partir de uma perspectiva longitudinal sobre as origens das políticas de assistência à infância até as diretrizes e normativas que orientaram e moldaram os serviços de acolhimento como são no presente, muitos avanços podem ser observados. No relatório “Reordenamento dos serviços de acolhimento de crianças e adolescentes e implementação de novas modalidades – família acolhedora e repúblicas.”, Lício *et al* (2021a, p. 98) afirmam que:

[...] no que tange ao reordenamento dos serviços de acolhimento para crianças e adolescentes, o PNCFC trouxe frutos concretos na ampliação do acesso ao direito à garantia da convivência familiar e comunitária das novas gerações. No entanto, não se pode perder de vista que a superação dos desafios sinalizados nesta e em outras avaliações depende tanto da continuidade do investimento e do aprimoramento de serviços e benefícios

⁴⁰ O PNCFC conta com um capítulo denominado “Plano de Ação”, cujas propostas operacionais estão organizadas em quatro eixos estratégicos e articulados entre si: 1) Análise da situação e sistemas de informação; 2) Atendimento; 3) Marcos normativos e regulatórios; e 4) Mobilização, articulação e participação. Dentro destes, estão discriminadas ações permanentes e de curto, médio e longo prazos, os resultados esperados, os atores envolvidos e os articuladores necessários (BRASIL, 2006).

socioassistenciais, quanto da atuação e do aprimoramento das demais políticas que integram o SGDCA e do sistema de Justiça.

Figura 2 - Marcos regulatórios importantes para o serviço de acolhimento



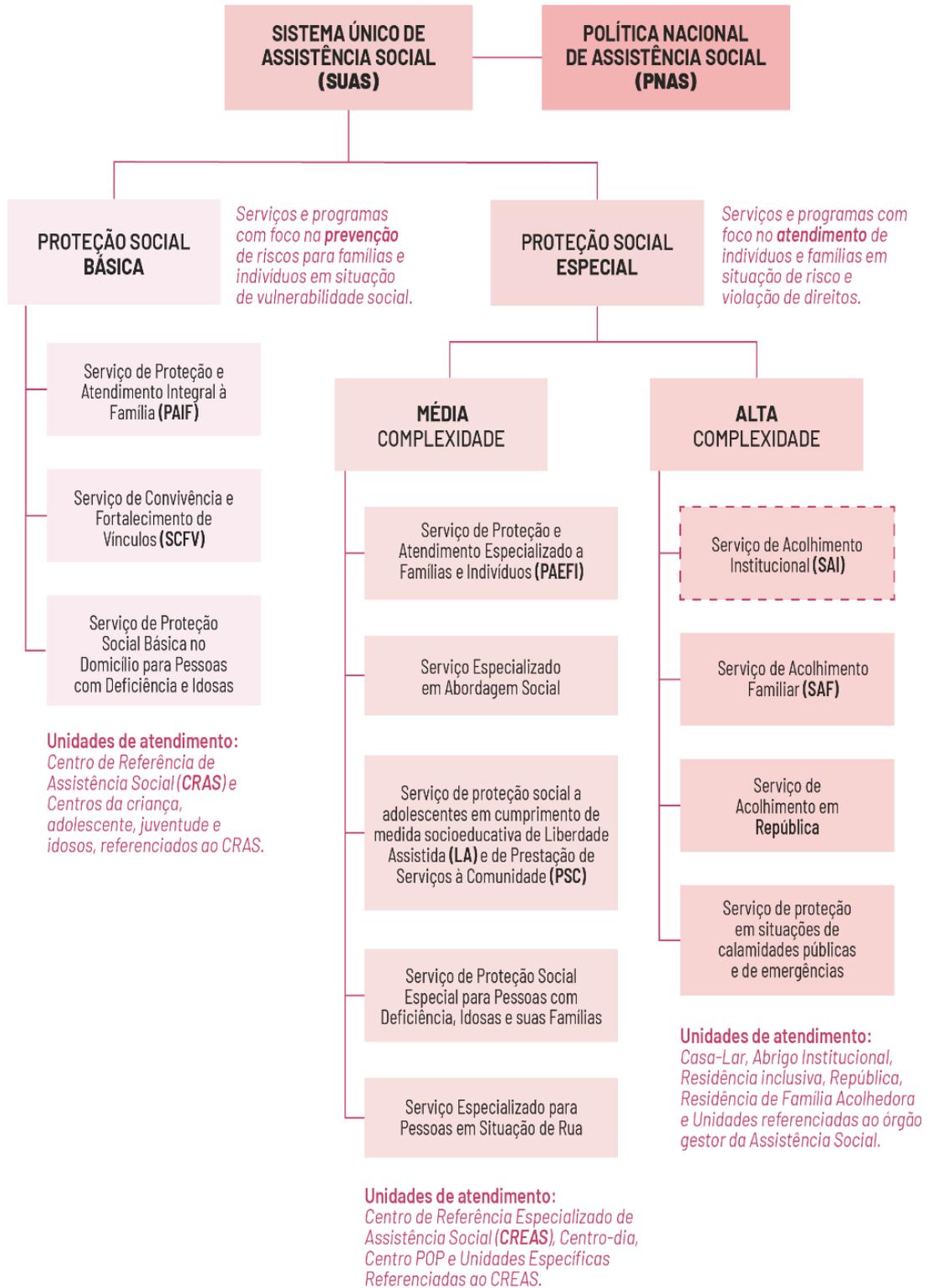
Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados do texto (2023).

Assim, nos dias de hoje, permanecem novos e antigos desafios para esses serviços, os quais são abordados ao longo desse capítulo e em maior profundidade no tópico 4.3. A seguir, serão apresentados os parâmetros de funcionamento e fluxos que caracterizam os serviços de acolhimento no Brasil no presente.

2.2.2 PARÂMETROS E DIRETRIZES DE FUNCIONAMENTO

No Brasil, os serviços de acolhimento para crianças e adolescentes, sejam eles de natureza público-estatal ou não-estatal, integram os serviços de Proteção Social Especial (PSE) de Alta Complexidade do SUAS (CONANDA/CNAS, 2009) – conforme demonstrado na Figura 3.

Figura 3 - Estrutura dos serviços de Assistência Social no Brasil



Fonte: Elaborado pela autora com base nas informações fornecidas no site do Ministério da Cidadania (ASSISTÊNCIA SOCIAL, 2021) e no documento Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (MDS/SNAS, 2013)

Tais serviços devem pautar-se nos pressupostos das leis, normativas e diretrizes anteriormente citadas, e podem ser ofertados por meio de duas modalidades: o Serviço de Acolhimento Institucional (SAI)⁴¹ e o Serviço de Acolhimento Familiar (SAF), executados a partir de diferentes tipos de unidades, a serem descritos a seguir. Compõem os SAIs para o público infanto-juvenil as seguintes unidades:

- **Abrigo institucional:** serviço de acolhimento provisório destinado ao atendimento de até 20 crianças e/ou adolescentes, de 0 a 18 anos. É atendido por uma equipe de profissionais formada por técnicos e educadores sociais, mas que não residem no espaço (CONANDA/CNAS, 2009).
- **Casa-lar:** é similar ao abrigo institucional, porém é oferecida em unidades residenciais, nas quais pelo menos uma pessoa ou casal trabalha como educador/cuidador residente, prestando cuidados a um grupo de até 10 crianças e/ou adolescentes. É particularmente adequado ao atendimento a grupos de irmãos e a crianças e adolescentes com perspectiva de acolhimento de média ou longa duração, uma vez que busca desenvolver um ambiente e relações mais próximas ao de uma família (CONANDA/CNAS, 2009).
- **República:** serviço destinado a jovens com idades entre 18 e 21 anos⁴² egressos ou em processo de desligamento de instituições de acolhimento. As repúblicas oferecem apoio e moradia subsidiada àqueles que, ao saírem dos demais serviços de acolhimento, não tenham possibilidade de retorno à família de origem ou de colocação em família substituta e que não possuam meios para autossustentação. Com a estrutura de uma residência privada, é destinada a grupos de até 6 jovens e deve receber supervisão técnica. Possui tempo de permanência limitado, podendo ser reavaliado e prorrogado em

⁴¹ Dentre os serviços de acolhimento institucional constam também outras unidades de atendimento para outros públicos, como os abrigos para adultos e famílias, mulheres em situação de violência, residências inclusivas para jovens e adultos com deficiência e para idosos, bem como o serviço de proteção em situações de calamidades públicas e de emergências. Entretanto, o enfoque deste trabalho será aquelas unidades que atendam exclusivamente crianças e adolescentes.

⁴² Ainda que para efeitos de lei o ECA considere criança a pessoa até 12 anos de idade incompletos e adolescente aquela entre 12 e 18 anos de idade, para casos excepcionais aplica-se o estatuto às pessoas entre 18 e 21 anos de idade (BRASIL, 1990).

função do projeto individual de cada jovem, a ser formulado em conjunto com o profissional técnico (CONANDA/CNAS, 2009).

Já o SAF ou serviço de família acolhedora é um programa que organiza o acolhimento temporário de crianças e adolescentes em residências de famílias cadastradas (CONANDA/CNAS, 2009). O programa é o responsável por selecionar, capacitar, cadastrar e acompanhar essas famílias, bem como realizar o acompanhamento da criança e/ou adolescente acolhido e sua família de origem (MDS/SNAS, 2013). Cada família acolhedora deverá acolher uma criança/adolescente por vez, exceto quando se tratar de grupo de irmãos, em que esse número poderá ser ampliado mediante avaliação prévia (CONANDA/CNAS, 2009). Apesar de ser ainda incipiente⁴³ no Brasil (LICIO et al., 2021b), é uma modalidade bastante consolidada em países da Europa e América do Norte, assim como na América Latina (CONANDA/CNAS, 2009), tendo sido incluída no ECA⁴⁴ e estabelecida como preferência em detrimento do acolhimento institucional desde 2009. Embora seja recomendada para todas as faixas etárias, uma vez que viabiliza o convívio em ambiente familiar, é especialmente benéfico para aqueles perfis que exigem cuidados mais individualizados, como crianças na primeira infância ou crianças e adolescentes com deficiência (LICIO et al., 2021a).

Todas as unidades que ofertem serviço de acolhimento devem ter aspecto semelhante ao de uma residência e estar inserido na comunidade e em áreas residenciais, sem distanciar-se excessivamente da localidade de origem das crianças e adolescentes acolhidos e de suas famílias de origem (BRASIL, 2006). Assim como a necessidade do afastamento familiar, a indicação do serviço o qual melhor atenderá a necessidade da criança e do adolescente deve-se dar a partir da análise individual e criteriosa do caso por uma equipe técnica, levando-se em consideração o histórico, o perfil e a situação familiar do acolhido (BRASIL, 2006; CONANDA/CNAS, 2009). Ressalta-se também que qualquer uma das modalidades de acolhimento supracitadas são medidas utilizáveis como forma de transição para reintegração familiar e nada têm

⁴³ Em Porto Alegre, a lei que institui o Programa Família Acolhedora foi sancionada em 2019, passando o programa então a ser ofertado na capital (PORTO ALEGRE, 2019b).

⁴⁴ Redação dada pela Lei nº 12.010, de 2009

a ver com internação em estabelecimento educativo, não implicando privação de liberdade (BRASIL, 1990).

2.2.2.1 Princípios e premissas

De acordo com o artigo 92 do ECA (BRASIL, 1990), as entidades que desenvolvam programas de acolhimento institucional ou familiar para crianças e adolescentes deverão adotar os seguintes princípios:

- I. Preservação dos vínculos familiares e promoção da reintegração familiar⁴⁵;
- II. Integração em família substituta, quando esgotados os recursos de manutenção na família natural ou extensa⁴⁶;
- III. Atendimento personalizado e em pequenos grupos;
- IV. Desenvolvimento de atividades em regime de co-educação;
- V. Não desmembramento de grupos de irmãos;
- VI. Evitar, sempre que possível, a transferência para outras entidades de crianças e adolescentes abrigados;
- VII. Participação na vida da comunidade local;
- VIII. Preparação gradativa para o desligamento;
- IX. Participação de pessoas da comunidade no processo educativo.

Portanto, independentemente da modalidade, quando se faz necessário o afastamento da criança e do adolescente da família de origem, estes deverão ser atendidos em serviços que ofereçam cuidados e condições favoráveis ao seu desenvolvimento saudável, devendo-se trabalhar no sentido de viabilizar a reintegração à família de origem ou, na sua impossibilidade, o encaminhamento para família substituta (BRASIL, 2006; CONANDA/CNAS, 2009). Em consonância com o ECA, o documento “Orientações Técnicas: serviços de acolhimento para crianças e adolescentes” (CONANDA/CNAS, 2009) estabelece sete princípios basilares a partir dos quais os serviços de acolhimento para crianças e adolescentes deverão estruturar seu atendimento, sendo eles:

⁴⁵ Inciso com redação dada pela Lei nº 12.010, de 3-8-2009

⁴⁶ Idem

Excepcionalidade do afastamento do convívio familiar

O afastamento da criança ou o adolescente do convívio familiar deve ser uma medida excepcional, aplicada somente quando identificada situação de grave risco à sua integridade física e/ou psíquica, e quando esgotadas todas as medidas prévias visando a sua manutenção na família nuclear ou extensa. Para tanto, antes de considerada esta hipótese, é fundamental assegurar às famílias o acesso a políticas e à rede de serviços públicos que possam potencializar as condições de oferecer à criança ou ao adolescente um ambiente seguro de convivência familiar (CONANDA/CNAS, 2009).

Provisoriamente do Afastamento do Convívio Familiar

Para os casos em que o afastamento for inevitável, todos os esforços devem ser empreendidos para que, em até um ano e meio (18 meses)⁴⁷, seja viabilizado o retorno seguro da criança ou do adolescente para a sua família nuclear ou extensa – ou, na sua impossibilidade, o encaminhamento para família substituta. A permanência de crianças e adolescentes em serviço de acolhimento por período superior a este deverá ter caráter extremamente excepcional, e estar fundamentada em uma avaliação criteriosa acerca de sua necessidade pelos diversos órgãos que acompanham o caso (CONANDA/CNAS, 2009).

Preservação e Fortalecimento dos Vínculos Familiares e Comunitários

Ainda que afastados do convívio familiar, todos os esforços devem ser empreendidos para preservar e fortalecer vínculos familiares e comunitários das crianças e dos adolescentes atendidos em serviços de acolhimento. Isto deve ser propiciado por meio de ações cotidianas como visitas e encontros com as famílias e com as pessoas de referências da comunidade da criança e do adolescente, por exemplo. Crianças e adolescentes com vínculos de parentesco não devem ser separados ao serem encaminhados para serviço de acolhimento, salvo se isso for contrário ao seu desejo ou se houver claro risco de violência (CONANDA/CNAS, 2009).

⁴⁷ Até 2017 o período máximo previsto no ECA era de até dois anos. Art. 19, § 2º, da Lei no 8.069/1990, inserido pela Lei no 13.509/2017 (BRASIL, 1990).

Garantia de Acesso e Respeito à Diversidade e Não-discriminação

Os serviços de acolhimento deverão garantir proteção e defesa a toda e qualquer criança e adolescente que precisar dele, independentemente de condição socioeconômica, arranjo familiar, etnia, religião, gênero, orientação sexual, ou, ainda, de possuir necessidades especiais em decorrência de deficiência física ou mental, sem qualquer discriminação. Assim, de modo a possibilitar a oferta de um atendimento inclusivo e de qualidade nos serviços de acolhimento a crianças e adolescentes, o Projeto Político Pedagógico do serviço deverá prever estratégias diferenciadas para o atendimento a demandas específicas, mediante acompanhamento de profissional especializado, bem como infraestrutura com acessibilidade física para atendimento de pessoas com deficiência. Além disso, a articulação com a política de saúde, de educação, esporte e cultura deve garantir o atendimento na rede local a estas crianças e adolescentes (serviços especializados, tratamento e medicamentos, dentre outros) e a capacitação e apoio necessário aos educadores/cuidadores e demais profissionais do serviço de acolhimento. Contudo, cabe ressaltar que a presença de deficiência ou de necessidades específicas de saúde não deve motivar o encaminhamento para serviço de acolhimento ou, ainda, o prolongamento da permanência da criança ou adolescente nestes serviços (CONANDA/CNAS, 2009).

Oferta de Atendimento Personalizado e Individualizado

Toda a criança e adolescente tem o direito a viver em um ambiente que promova seu desenvolvimento e lhe ofereça segurança, proteção, apoio e cuidado. Durante o período de afastamento e enquanto são buscadas soluções para viabilizar a reintegração familiar, os serviços de acolhimento devem fornecer cuidados de qualidade, condizentes com as necessidades físicas, psicológicas e sociais singulares de cada indivíduo, e que favoreçam a formação da identidade própria. Para tanto, o atendimento deverá ser oferecido para um pequeno grupo e garantir espaços privados, objetos pessoais e registros, inclusive fotográficos, sobre a história de vida e desenvolvimento de cada criança e adolescente (CONANDA/CNAS, 2009).

Garantia de Liberdade de Crença e Religião

Visando a garantia do direito à liberdade de crença e culto religioso, assegurado no Art. 16 do ECA, os serviços de acolhimento devem propiciar que a

criança e o adolescente possam satisfazer suas necessidades de vida religiosa e espiritual, respeitando seus antecedentes religiosos. Nesse sentido, deve ser viabilizado o acesso às atividades de sua religião, bem como o direito de não participar de atos religiosos caso não o deseje (CONANDA/CNAS, 2009).

Respeito à Autonomia da Criança, do Adolescente e do Jovem

As decisões acerca de crianças e adolescentes atendidos em serviços de acolhimento deverão sempre levar em consideração a sua opinião, devendo ser-lhes assegurado o direito à escuta, viabilizada por meio de métodos condizentes com seu grau de desenvolvimento. Isto envolve qualquer decisão que possa repercutir sobre seu desenvolvimento e trajetória de vida, desde seu interesse pela participação em atividades na comunidade, até mudanças relativas à sua situação familiar ou desligamento do serviço de acolhimento. No caso de serviços de acolhimento institucional, esta participação pode ser possibilitada, por exemplo, por meio da realização sistemática de assembleias, nas quais crianças e adolescentes possam se colocar de modo protagonista (CONANDA/CNAS, 2009).

A organização do ambiente de acolhimento também deverá proporcionar o fortalecimento gradativo da autonomia, de modo condizente com o processo de desenvolvimento e a aquisição de habilidades nas diferentes faixas etárias. Crianças e adolescentes devem ter a oportunidade de participar da organização do cotidiano do serviço de acolhimento, por meio do desenvolvimento de atividades como a ordenação e limpeza dos espaços, programação das atividades recreativas, culturais e sociais. Também devem ser planejadas e proporcionadas ações que favoreçam a criação ou preservação de vínculos tanto entre os acolhidos quanto com a comunidade externa ao acolhimento. O desenvolvimento da autonomia deve fortalecer a elaboração de projetos de vida individuais, inclusive após o desligamento do serviço e a entrada na vida adulta (CONANDA/CNAS, 2009).

Para além dos princípios supracitados, o documento⁴⁸ traz também diretrizes de como alcançá-los, com orientações metodológicas para realização dos estudos diagnósticos, acompanhamento da família de origem, elaboração dos PIAs e projeto

⁴⁸ Para maiores informações, consulte o documento na íntegra em:
https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/orientacoes-tecnicas-servicos-de-acolhimento.pdf

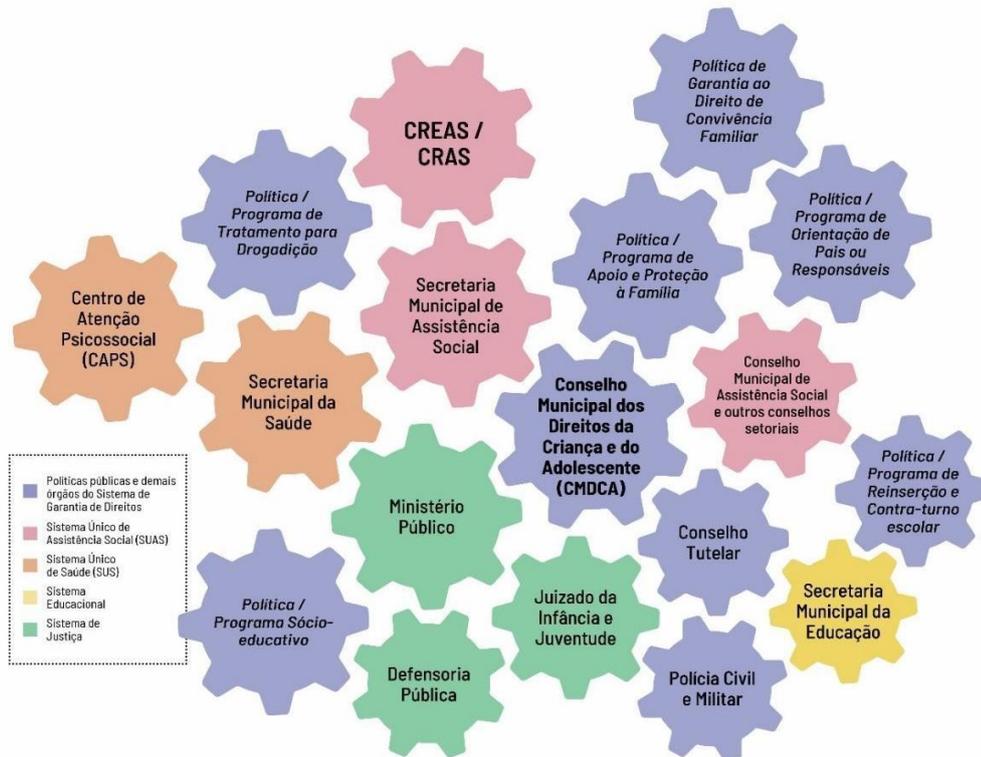
político-pedagógico da instituição, gestão do trabalho e educação permanente, e articulação intersetorial (CONANDA/CNAS, 2009). Sobre este último aspecto, destaca-se a importância de trabalhar de modo articulado com todos os atores e entidades envolvidas para o desenvolvimento de ações.

2.2.2.2 Articulação intersetorial

Os serviços de acolhimento possuem interface com os outros serviços do SUAS (Proteção Social Básica e Proteção Social Especial de Média Complexidade), assim como com demais órgãos do SGDCA (CONANDA/CNAS, 2009). Portanto, o trabalho intersetorial deve iniciar tão logo a criança ou o adolescente ingresse na medida, em conjunto com a rede socioassistencial, os Sistema de Segurança Pública (Polícias Civil e Militar), o Sistema de Justiça (Poder Judiciário, Ministério Público e Defensoria Pública), o Conselho Tutelar, com as demais políticas públicas (em especial saúde, habitação, trabalho e emprego, educação, cultura e esporte), com a sociedade civil organizada (Centros de Defesa do Direito da Criança e do Adolescente, Grupos de Apoio à Adoção etc.) e com os Conselhos de Direitos (ADRIÃO; TEIXEIRA, 2013; CONANDA/CNAS, 2009). Os Conselhos de Direitos são órgãos colegiados compostos por representantes do governo e da sociedade civil, responsáveis por assegurar a prioridade no atendimento da infância nos âmbitos municipais, estaduais e federais (CAOPCA/MPPR, 2010; CONANDA/CNAS, 2009).

Dessa forma, cabe ao Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA) a função de deliberar sobre a política de atendimento à criança e ao adolescente no município, fiscalizar seu cumprimento e promover a articulação de todos os demais órgãos e entidades que integram o SGDCA (CAOPCA/MPPR, 2010), conforme ilustrado na Figura 4. Esta articulação intersetorial é fundamental para o atendimento integral de crianças e adolescentes, uma vez que o acesso a direitos básicos, como educação, saúde e lazer, assim como a mitigação dos impactos das situações de privação material e emocional a que esteve submetida grande parte dos acolhidos, demandam um trabalho conjunto de várias frentes (COUTO; RIZZINI, 2020).

Figura 4 - Representação gráfica do Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente (SGDCA)



Fonte: Elaborado pela autora com base em CAOPCA/MPPR (2010) e CONANDA/CNAS (2009).

2.2.2.3 Fluxos

Ainda que os fluxos dos serviços de acolhimento possam ter pequenas variações entre municípios ou estados, de forma geral, ocorrem da seguinte forma: uma vez identificada a necessidade de afastamento do convívio familiar, o caso deverá ser levado imediatamente ao Poder Judiciário, normalmente através do Ministério Público e/ou Conselho Tutelar (CAOPCA/MPPR, 2009). Este último poderá determinar o afastamento em caráter de urgência caso julgue necessário, sem prévia determinação judicial, contudo, a autoridade judiciária deverá ser comunicada em até 24h pela entidade que efetuar o acolhimento (BRASIL, 1990). Neste caso, após notificado, o Poder Judiciário tomará as medidas necessárias para promover a imediata reintegração familiar da criança ou do adolescente — seja na família nuclear ou extensa — ou, caso não seja possível ou recomendável, a permanência em um programa de acolhimento (BRASIL, 1990). Os pais ou responsáveis deverão ser localizados e informados dos seus direitos, dos motivos que determinaram a medida de proteção e de que forma esta se processa, assim como também a criança ou

adolescente deverá ser esclarecido, respeitando o seu estágio de desenvolvimento e capacidade de compreensão (BRASIL, 1990).

Sendo assim, são dois os procedimentos para ingresso de criança ou adolescente nos serviços de acolhimento: o judicial e o emergencial, sendo o primeiro a regra e o segundo a exceção (MPDFT, 2015). Todavia, faz-se necessário ressaltar que não há nenhuma situação em abstrato que implique, automaticamente, no acolhimento institucional, devendo cada situação ser analisada em seu contexto específico e ter suas particularidades ponderadas (MPDFT, 2015).

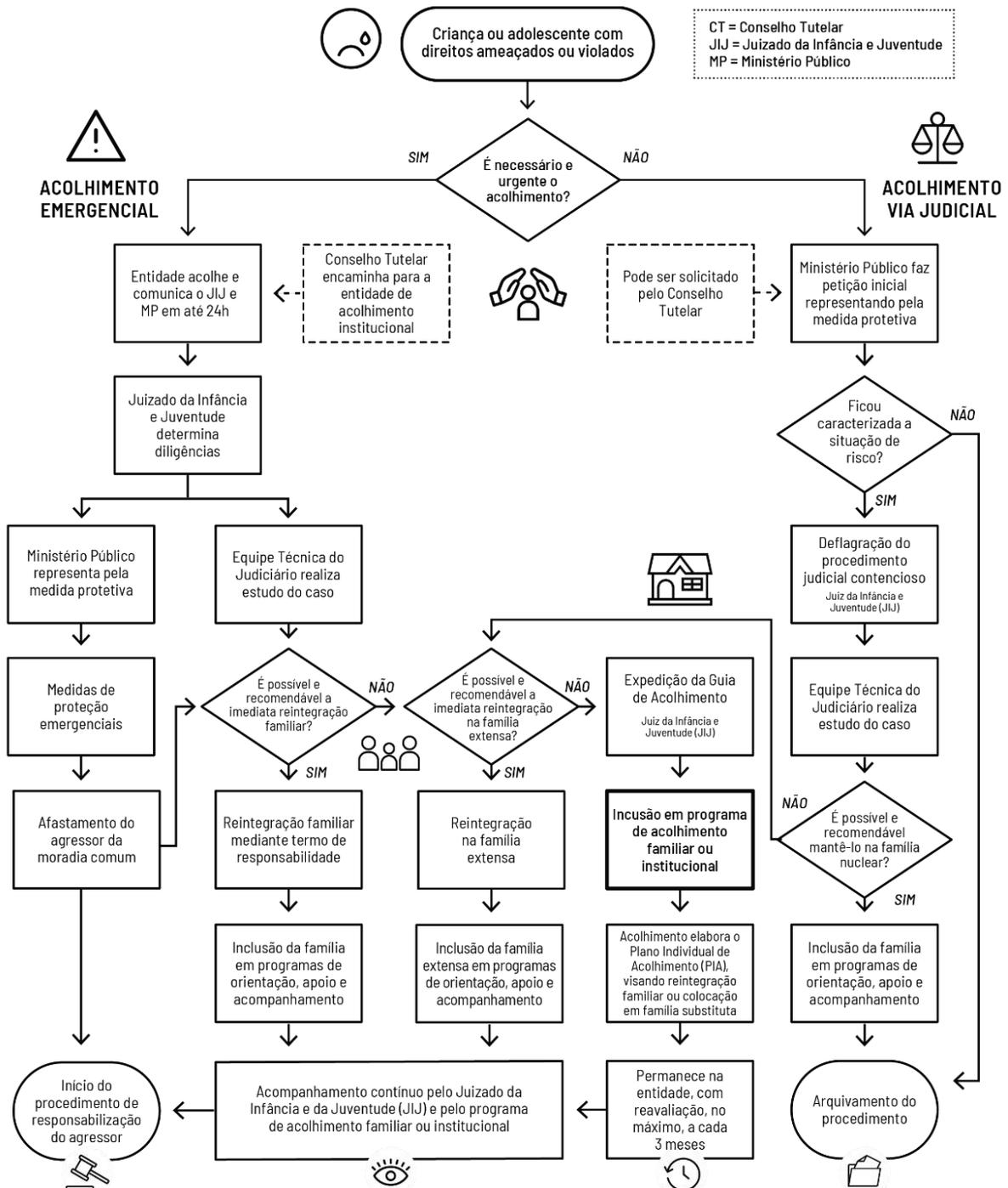
Independentemente do procedimento, tão logo criança ou o adolescente ingresse no programa de acolhimento, a equipe técnica do serviço — preferencialmente em conjunto com a equipe de supervisão (ligada ao órgão gestor da Assistência Social), a equipe interprofissional do judiciário e o Conselho Tutelar — deverá elaborar um Plano Individual de Atendimento (PIA) (CONANDA/CNAS, 2009). Além dos dados de identificação, neste plano deverão constar as estratégias e ações a serem desenvolvidas, visando a superação dos motivos que levaram ao afastamento do convívio familiar e o atendimento das necessidades de cada situação específica (CONANDA/CNAS, 2009; TJRS, 2016). Portanto, sua elaboração deverá levar em consideração o estudo diagnóstico prévio realizado, a opinião da criança ou do adolescente e a oitiva dos pais ou do responsável, bem como de outros profissionais que eventualmente estejam acompanhando ou os tenham atendido, dos serviços socioassistenciais, de saúde ou da escola (BRASIL, 1990; CONANDA/CNAS, 2009; MDS, 2018).

A família ou o responsável da criança ou do adolescente inserido em qualquer programa de acolhimento serão incluídos em serviços e programas de orientação, apoio e acompanhamento e assumirão compromissos, a serem incluídos também no PIA (BRASIL, 1990). A situação de cada caso deverá ser reavaliada, no máximo, a cada três meses, por meio de relatórios periódicos enviados às autoridades judiciárias e ao Ministério Público pelas equipes multidisciplinares (BRASIL, 1990), bem como a partir das audiências concentradas⁴⁹. A medida de acolhimento institucional não

⁴⁹ Audiências semestrais para reavaliação das medidas de acolhimento e revisão dos PIAs, a serem realizadas preferencialmente nas dependências das entidades de acolhimento, com a presença dos atores do Sistema de Garantia dos Direitos da Criança e do Adolescente (CNJ, 2013; MDS, 2018).

deverá prologar-se por mais de 18 meses, salvo comprovada necessidade que atenda ao interesse da criança, devidamente fundamentada pela autoridade judiciária (BRASIL, 1990). Tais etapas descritas e as atribuições de cada entidade componente do SGDCA podem ser observadas no fluxograma representado na Figura 5:

Figura 5 - Fluxograma do Acolhimento Familiar e Institucional no Brasil



Fonte: Elaborado pela autora com base em CAOPCA/MPPR (2009) e TJRS (2018).

Se mesmo após o devido trabalho intersetorial, for constatada a impossibilidade de reintegração da criança ou do adolescente à família de origem, a equipe técnica da entidade de acolhimento poderá recomendar ao Ministério Público e às autoridades judiciárias a destituição do poder familiar e a inserção em família adotiva (BERNARDI, 2020; CONANDA/CNAS, 2009). Esta recomendação dar-se-á por meio da elaboração e envio de um relatório, o qual deverá constar descrição pormenorizada das providências tomadas e dos resultados obtidos (BRASIL, 1990; CONANDA/CNAS, 2009). Segundo Bernardi (2020, p. 126), “toda adoção legal pressupõe a destituição do poder familiar em processo judicial contencioso, garantindo à família de origem o direito à ampla defesa com representação por defensores públicos ou advogados dativos”. Contudo, embora a legislação estabeleça o prazo máximo de 120 dias para conclusão desse procedimento, no caso de “notória inviabilidade de manutenção do poder familiar” (Art. 163 do ECA), o juiz poderá determinar a inclusão cautelar da criança ou do adolescente na situação “apta para adoção” antes da decisão final que destitui o poder familiar (CNJ, 2019). As crianças e adolescentes aptas serão habilitadas para vinculação com os pretendentes à adoção cadastrados no Sistema Nacional de Adoção e Acolhimento (SNA) (BERNARDI, 2020).

O SNA é uma base de dados fornecidos pelos tribunais de justiça que reúne informações sobre as crianças e adolescentes sob medida protetiva de acolhimento e/ou aptas à adoção, bem como de pretendentes nacionais e estrangeiros habilitados (Figura 6). Lançado em 2019, é resultado da fusão de outros dois cadastros preexistentes: o Cadastro Nacional de Adoção (CNA) e o Cadastro Nacional de Crianças e Adolescentes Acolhidos (CNCA), formando uma base única. De acordo com o Conselho Nacional de Justiça, órgão gestor do sistema, a sua implementação trouxe maior controle e celeridade na resolução dos casos, uma vez que o sistema realiza buscas e gera relatórios e alertas de forma automatizada, a partir dos quais os juízes e as corregedorias podem acompanhar todos os prazos referentes aos processos (CNJ, 2019, 2020, 2021a). Portanto, ao ser habilitada para adoção, o sistema irá efetuar a busca por uma família para a criança ou o adolescente cujo perfil corresponda ao definido pelo postulante. Em localizada uma família correspondente, esta será contatada pela equipe do Poder Judiciário, que apresentará o histórico de vida da criança e do adolescente ao pretendente e, em havendo interesse, iniciar-se-

á o processo de vinculação e aproximação (CNJ, 2021a). Caso não sejam localizados pretendentes nacionais interessados naquele perfil, será dado início às buscas internacionais (CNJ, 2019).

Figura 6 - Portal do SNA e Painel de Acompanhamento



Fonte: CNJ (2021b).

As crianças ou adolescentes sem perspectivas de reinserção ou destituídas da família de origem e que não forem adotadas, permanecerão no serviço até completarem 18 anos, quando deverão deixar o acolhimento (BERNARDI, 2020). Para estes casos, é indicado como alternativa o acolhimento provisório em Repúblicas, conforme mencionado anteriormente, como uma forma de transição entre o serviço de acolhimento para crianças e adolescentes e a aquisição da autonomia (CONANDA/CNAS, 2009). Desse modo, existem três principais formas de

desligamento dos serviços de acolhimento: retorno à família de origem, inserção em família substituta por adoção e saída por maioridade (BERNARDI, 2020). Contudo, vale mencionar que há também casos de evasão, nos quais os acolhidos saem da instituição sem autorização e não retornam, podendo ser considerado também uma forma de desligamento (ACIOLI et al., 2018; BERNARDI, 2020; CRUZ, 2019).

Explicitadas as diretrizes para seu funcionamento, a seguir serão apresentados dados atuais sobre os serviços de acolhimento no país, a fim de fornecer um panorama sobre como tais parâmetros ocorrem na prática e quais os desafios encontrados para sua implementação. Tais informações são oriundas de repositórios e bases de dados nacionais como o SNA (CNJ, 2020, 2023) e o CensoSUAS⁵⁰ (BRASIL, 2020), bem como publicações e relatórios recentes acerca do tema (BERNARDI, 2020; COUTO; RIZZINI, 2020; LICIO et al., 2021a), que visam analisar a situação atual e a trajetória dos serviços de acolhimento.

2.2.3 PANORAMA ATUAL SOBRE O SERVIÇO DE ACOLHIMENTO NO BRASIL

De acordo com os dados disponibilizados no portal do SNA, existem hoje no Brasil 4.782 serviços de acolhimento para crianças e adolescentes, distribuídos pelas cinco regiões do país (CNJ, 2023). Dentre estes, 75,4% dos serviços ofertados são do tipo institucional e 24,6% do tipo acolhimento familiar (CNJ, 2023), dado que indica avanços ainda incipientes na transição para a prevalência do último – ainda que o ECA tenha definido o acolhimento familiar como preferencial ao institucional e estabelecido melhores condições para a expansão do serviço (LICIO et al., 2021b). Sob esta medida protetiva encontram-se atualmente 30.879 crianças e adolescentes (CNJ, 2023), uma redução de quase 20% em relação ao Levantamento Nacional realizado em 2010⁵¹, quando este número era de 37.861 (ASSIS; FARIAS, 2013).

⁵⁰ O Censo SUAS é um processo de monitoramento que coleta dados por meio de um formulário eletrônico preenchido pelas Secretarias e Conselhos de Assistência Social dos Estados e Municípios, cujo principal objetivo é aprimorar o processo de gestão do Sistema Único da Assistência Social (SUAS). Apesar de realizado anualmente desde 2007, somente a partir de 2012 que o inquérito para as Unidades de Acolhimento foi incorporado.

⁵¹ Em 2009, o Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) celebrou um Termo de Cooperação com a Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) para a realização do Levantamento Nacional de Crianças e Adolescentes em Serviços de Acolhimento no Brasil. A etapa de coleta de dados foi realizada entre 2009 e 2010 e a pesquisa foi concluída em 2011, entretanto, os resultados do diagnóstico foram publicados em 2013, em um livro organizado pelos coordenadores da pesquisa, Simone Gonçalves de Assis e Luís Otávio Pires Farias. Em virtude disso, o mesmo estudo é citado na

Para além da redução no número de acolhidos, há hoje a oferta de 1.996 serviços a mais (+71,24%) e uma maior cobertura de municípios no país em comparação com este mesmo levantamento de 2010, resultando em um decréscimo na média nacional de acolhidos por instituição (ASSIS; FARIAS, 2013; CNJ, 2023; LICIO et al., 2021b). Isso demonstra uma maior organização das unidades no sentido de atender um menor número de crianças e adolescentes, indo ao encontro do princípio que preconiza o atendimento individualizado e em pequenos grupos previsto no ECA (BRASIL, 1990; LICIO et al., 2021b). Contudo, de acordo com o relatório de Licio et. al (2021b), em 2018, ainda havia unidades de serviços de acolhimento institucional (SAI) com mais acolhidos do que vagas oferecidas, sobretudo casas-lares, extrapolando o limite definido para a modalidade.

Outro dado que chama a atenção na análise de Licio et. al (2021b), com base no Censo SUAS de 2018, é o escasso número de Repúblicas para jovens egressos dos serviços de acolhimento disponíveis. Na ocasião havia 30 unidades destes serviços, localizados em apenas nove estados de três regiões do Brasil (Nordeste, Sul e Sudeste) (LICIO et al., 2021b), o que difere do princípio de que tais serviços devem ser ofertados em localidades próximas às unidades onde os jovens estavam acolhidos, a fim de que sejam mantidos os seus laços de convivência (CONANDA/CNAS, 2009). Além da baixa cobertura, foi observada uma alarmante ociosidade, uma vez que, das 244 vagas ofertadas, apenas 60% estavam ocupadas, “o que não se coaduna com a quantidade de jovens maiores de 18 a 21 anos (538) que ainda se encontravam vivendo em serviços de acolhimento para crianças e adolescentes por todo o Brasil” (LICIO et al., 2021b, p. 16). Apesar de, no ano seguinte, o número de Repúblicas ter sido ampliado para 34 unidades, passando para 270 vagas ofertadas, o número de vagas ocupadas por jovens egressos dos serviços acolhimento nestes serviços ainda era de apenas 127, menos da metade da capacidade disponível (BRASIL, 2020).

Para Licio et. al (2021b), algumas das possíveis hipóteses para a baixa ocupação de repúblicas são de que as vagas ociosas podem estar em municípios distantes daqueles onde encontram-se acolhidos os jovens que completam 18 anos,

literatura com diferentes datas. Para fins deste trabalho será referido o ano de 2010, ano em que ocorreu a maior parte das coletas de dados.

inviabilizando sua transferência; as equipes técnicas encontram dificuldade na tarefa de preparação gradativa dos jovens para a vida fora do abrigo/casa-lar; e, por fim, é possível que as repúblicas sejam pouco atrativas ou viáveis para os jovens, que acabam preferindo buscar outras alternativas de moradia por conta própria. Esta última hipótese é corroborada no estudo “Mais autonomia, mais direitos!”, realizado pela Red Latinoamericana de Egresados de Protección (2020), na qual os jovens brasileiros participantes afirmaram que as exigências para ingresso – em geral, estar trabalhando e conseguir dividir as despesas da casa – inviabilizam que muitos consigam uma vaga nestes serviços. Uma vez que não existe uma política habitacional alternativa que contemple essa população, é necessária uma maior atenção àqueles que completam a maioria dentro dos serviços de acolhimento (CASSARINO-PEREZ; MONTSERRAT; SARRIERA, 2020; LICIO et al., 2021b; RED LATINOAMERICANA DE EGRESADOS DE PROTECCIÓN, 2020). Para além dos jovens que já completaram 18 anos, é preciso também considerar como demanda em potencial aqueles com idades entre 16 e 17 anos, que em 2019 somavam mais de 4 mil adolescentes (BRASIL, 2020).

Ainda que com pequenas variações percentuais, o perfil das crianças e adolescentes acolhidos permanece similar ao longo dos últimos 10 anos (ASSIS; FARIAS, 2013; LICIO et al., 2021b; SILVA, 2004). Em relação ao gênero, há uma discreta prevalência de meninos (50,4%) (CNJ, 2022), embora o número de meninas venha aumentando no decorrer do tempo, tendo alcançado a maioria em 2018 (LICIO et al., 2021b). Em relação à faixa etária, observa-se a existência de um número expressivo de adolescentes (acima de 12 anos) acolhidos, representando quase metade (46,83%) dessa população (CNJ, 2022). Outra questão apontada por Licio et. al (2021b) é o fato de que, em 2018, havia 538 jovens de 18 a 21 anos e 729 maiores de 21 anos acolhidos em serviços de acolhimento destinados para população de até 17 anos. Para além da indisponibilidade de repúblicas ou outras políticas de habitação para jovens egressos do acolhimento, conforme já mencionado, este grupo provavelmente é composto por “adultos sem vínculos familiares e sem perspectivas de ganharem autonomia para uma vida fora da instituição (por exemplo, caso de pessoas com deficiência física ou intelectual severa)” (LICIO et al., 2021b, p. 16). Entretanto, de acordo com o SNA (CNJ, 2022), apenas 3,3% (1.025) dos acolhidos possui algum tipo

de deficiência intelectual e 1% (322) possui deficiência física e intelectual – dados que diferem dos informados no Censo SUAS 2019, que aponta que há pelo menos 2.366 crianças e adolescentes acolhidos com essas condições. Nesse sentido, a busca pela integração destas bases, assim como de outras existentes, poderia contribuir para a melhoria dos processos de monitoramento e avaliação, bem como para a definição de estratégias para estes serviços (LICIO et al., 2021b).

Ainda que de acordo com as orientações e normativas existentes, crianças e adolescentes com deficiência devam ser atendidos de forma integrada aos demais (BRASIL, 2006), em 2019 havia 25 unidades de acolhimento que atendiam exclusivamente esse perfil (BRASIL, 2020). Ao mesmo tempo, 12% das 2.801 unidades de acolhimento para crianças e adolescentes respondentes não aceitavam receber pessoas com deficiência (física/sensorial/intelectual) e 18% delas não aceitavam pessoas com doença mental (transtorno mental). Além da questão da deficiência, também se orienta que sejam evitados atendimentos exclusivos ou especializações como faixas etárias estreitas ou apenas determinado sexo (CONANDA/CNAS, 2009), a fim de que se possa preservar o vínculo entre grupos de irmãos (BRASIL, 2006). No entanto, os dados do Censo SUAS 2019 mostram que diversas unidades de acolhimento de crianças e adolescentes no Brasil estabelecem algum critério para a admissão de usuários como sexo e idade mínima ou máxima, assim como restrições de atendimento a crianças e adolescentes com determinadas características, como: possuir trajetória de rua, estar em cumprimento de medida socioeducativa, ser transgênero ou oriundo de outros povos e comunidades tradicionais, entre outras (BRASIL, 2020).

Faz-se importante mencionar também que apenas 20% ou menos das unidades respondentes afirmaram ter promovido ou facilitado a capacitação dos profissionais sobre temas como deficiência, gênero, diversidade étnico-racial, população LGBT ou em situação de rua nos últimos 12 meses (BRASIL, 2020). Além disso, ainda que os dados sugiram melhorias em comparação à 2016 (LICIO et al., 2021a), menos da metade das unidades possui condições de acessibilidade ou adaptações do espaço, como rampas, rotas acessíveis, materiais em braile ou outras tecnologias assistivas (BRASIL, 2020). Dessa forma, mesmo as diretrizes orientando que sejam observadas as normas de acessibilidade nos espaços e que promova-se a

capacitação dos funcionários para o atendimento adequado às suas demandas específicas (BRASIL, 2006; CONANDA/CNAS, 2009), uma parcela muito significativa dos serviços de acolhimento segue tendo limitações no cumprimento do princípio de Garantia de Acesso e Respeito à Diversidade (CONANDA/CNAS, 2009).

Em relação à raça dos acolhidos, tal questão não está presente no questionário do Censo SUAS, e no Portal do SNA 59,6% das crianças e adolescentes constam como “etnia não informada” (2023). Além deste dado, também estão indisponíveis em ambos os levantamentos informações como escolaridade, renda familiar e motivos para o acolhimento, indicadores fundamentais para compreender quais condições favorecem o risco de rompimento dos vínculos familiares (LICIO et al., 2021b). Entretanto, o estudo “Levantamento Nacional Sobre os Serviços de Acolhimento Para Crianças e Adolescentes em Tempos de Covid-19”, o qual coletou dados de 1.327 serviços do país no período de maio a julho de 2020, incluiu a questão acerca dos motivos alegados para o acolhimento (BERNARDI, 2020). Ao comparar os dados do estudo com os do Levantamento Nacional de Crianças e Adolescentes em Serviços de Acolhimento no Brasil realizado em 2010 (ASSIS; FARIAS, 2013), Bernardi (2020) afirma que as principais justificativas para acolhimentos durante a pandemia mantêm-se proporcionalmente os mesmos, com mais de 30% dos acolhimentos ocorrendo sob a alegação de negligência, conforme demonstrado na Tabela 2. A autora (ibid.) chama atenção para o fato de que o termo encobre, muitas vezes, motivos diversos relacionados à falta de recursos materiais e à tendência política e cultural de acolher os filhos de famílias pobres, agora categorizadas como “negligentes”, com aval jurídico (CRESTANI; ROCHA, 2018).

Tabela 2 - Principais motivos para acolhimento – Comparativo entre 2010 e 2020

2010		2020	
1. Negligência na família	37,6%	1. Negligência dos pais/responsáveis	30,7%
2. Pais/responsáveis dependentes químicos	20,1%	2. Abandono pelos pais/responsáveis	11,9%
3. Abandono pelos pais/responsáveis	19,0%	3. Violência doméstica física	9,0%
4. Violência doméstica física	10,8%	4. Violência sexual intrafamiliar	5,8%
5. Violência sexual intrafamiliar	5,5%	5. Uso de substâncias psicoativas pela criança ou adolescente	5,3%

Fonte: Bernardi (2020) adaptado pela autora.

Corroborando Bernardi (2020), Couto e Rizzini (2020) alegam que, de acordo com a produção acadêmica sobre crianças e adolescentes em acolhimento institucional publicada no Brasil entre 2000 e 2019, as causas que levam à aplicação da medida remanescem as mesmas, ainda que sob nomenclaturas diferentes, conforme comentam no trecho a seguir:

Embora a falta de recursos materiais tenha perdido força como justificativa para uma intervenção meramente institucionalizadora do Estado sobre as famílias, ela segue travestida nas categorias “negligência”, “em risco” e “vulneráveis”, por exemplo, quando analisamos as causas de aplicação daquela que segue sendo uma das principais medidas de proteção a crianças e adolescentes pobres, o acolhimento institucional (COUTO; RIZZINI, 2020, p.16).

A despeito da expressão “negligência” ser mencionada duas vezes no ECA⁵², não consta no estatuto a definição legal do termo. Para Bernardi (2020, p. 103), a negligência “é a ausência de ações de cuidado e de proteção que envolve intencionalidade” e, portanto, “pode ser entendida no contexto em que tendo condições objetivas e subjetivas para cuidar dos filhos, proporcionando-lhes condições para o pleno desenvolvimento, a família não o faz”. De acordo com Souza e Cardoso (2019), dentre as condutas negligentes citadas como justificativa para o afastamento familiar, são listados atos como descuido com a higiene, falta de atendimento à saúde e educação, bem como a falta de cuidado com o desenvolvimento físico e moral das crianças e adolescentes. Contudo, a concepção do que configuram cuidados ideais é bastante relativa e comumente está baseada na cultura e nos estereótipos e valores da classe média, que não levam em consideração as condições socioeconômicas precárias em que estas famílias vivem – e que, muitas vezes, impõem-lhes funcionamentos e estratégias de sobrevivência diferenciados (NASCIMENTO, 2012; SOUZA; CARDOSO, 2019).

Assim como a negligência, as categorias “em risco” e “em vulnerabilidade”, frequentemente utilizadas para justificar o acolhimento, devem ser examinadas de forma cautelosa. Conforme anteriormente explanado, a Política de Assistência Social é estruturada em torno dos conceitos de vulnerabilidade e risco social e, embora universal, é destinada a famílias ou sujeitos que se encontrem nestas situações

⁵² Art. 5º e Art. 87 (BRASIL, 1990).

(OLIVEIRA; SIQUEIRA; LINO, 2013). Todavia, segundo Crestani e Rocha (2018), ainda que a situação de pobreza possa, em determinados casos, consistir em uma situação de vulnerabilidade, ela não necessariamente está associada ou resulta em uma situação de risco. Em configurando-se a situação de risco pessoal e/ou social, estas famílias ou indivíduos deverão ser atendidos pelas políticas e equipamentos da Proteção Social Especial (PSE), em que o acolhimento é uma das possíveis estratégias a serem adotadas. Por outro lado, se determinada condição de pobreza for enquadrada como situação de vulnerabilidade, as intervenções serão de responsabilidade da Proteção Social Básica (PSB), que não contemplam o acolhimento como alternativa (CRESTANI; ROCHA, 2018; MDS/SNAS, 2013). Entretanto, tais termos acabam por ser frequentemente aplicadas como equivalentes no cotidiano dos serviços, ocasionando acolhimentos institucionais inconsistentes com o que é previsto na legislação, conforme comentam as autoras:

O que se vê na prática, no entanto, para além da imediata e acrítica associação entre pobreza e vulnerabilidade social, é o acolhimento institucional sendo empregado como resposta frente às situações de vulnerabilidade. [...] [*o que*] configura em uma dupla violência perpetrada pelo Estado: primeiro, por não fornecer as condições necessárias para que as famílias possam usufruir de seus direitos – ou seja, relacionando-se a questões estruturais que tornam as famílias/sujeitos mais suscetíveis – e, em seguida, por acolher as crianças/adolescentes sob a justificativa de que essas famílias seriam incapazes de prover esses mesmos direitos para seus membros (CRESTANI; ROCHA, 2018, p. 9).

Ademais, outros motivos alegados para o acolhimento de crianças e adolescentes, como a violência doméstica ou mesmo a própria falta de atendimento à saúde e a educação, contam com uma série de medidas prévias e/ou alternativas, previstas na legislação e anteriormente discutidas, a fim de que se garanta a excepcionalidade do afastamento do convívio familiar (BRASIL, 1990, 2006; CONANDA/CNAS, 2009). Ou, como no caso do uso de substâncias psicoativas, enquadram-se em questões de saúde mental, uma problemática que exige ações sistêmicas e integradas para a prevenção e o tratamento dos usuários (BERNARDI, 2020). Todas estas questões alarmam para a inexistência e/ou ineficiência de políticas públicas que favoreçam a manutenção e o desenvolvimento da criança na família, conforme exigido no estatuto (MARIANO; ROSSETTI-FERREIRA, 2008), bem como a ausência de articulação destas políticas no âmbito geral, de saúde, educação e

assistência social, com que essas famílias possam contar (DORNELES, 2018). Assim, tais categorias, quando utilizadas de forma acrítica, reforçam discursos moralistas e criminalizantes, que pouco diferem do conceito de “situação irregular” do Código de Menores e das práticas discriminatórias e institucionalizantes que ainda persistem nas políticas de proteção à infância (CRESTANI; ROCHA, 2018).

Sobre a manutenção dos vínculos familiares e comunitários, relatórios recentes demonstram avanços nesse quesito, com um maior número de unidades permitindo que grupos de irmãos permaneçam juntos, possibilitando maior contato com a família de origem e promovendo atividades fora do ambiente institucional, bem como a participação da comunidade em atividades realizadas dentro dos SAIs (LICIO et al., 2021a). Em relação à frequência de visitas, de 2010 à 2018 houve redução de unidades que não permitem visitas (de 6,9% para 1,8%) e aumento das que possibilitam ao menos uma vez por semana (de 83,9% para 89%) (LICIO et al., 2021a). Contudo, apesar de estudos reconhecerem os esforços das equipes técnicas envidados neste sentido, estes também apontam uma série de dificuldades que obstaculizam o processo de reinserção familiar, tais como a não adesão das famílias às propostas da instituição ou a não inclusão da família extensa nestas, bem como a valorização do acolhimento, por parte dos pais, enquanto alternativa para seus filhos (COUTO; RIZZINI, 2020). Além disso, embora observe-se uma redução das unidades localizadas em áreas rurais, o relatório de Licio et al (2021a) aponta um crescimento no percentual daquelas sem transporte público nas proximidades. Somado à falta de recursos financeiros das famílias, este torna-se mais um dentre os diversos limitantes à possibilidade de convivência familiar e comunitária (COUTO; RIZZINI, 2020; LICIO et al., 2021a).

Das 30.879 crianças e adolescentes em situação de acolhimento, apenas 4.967 encontram-se disponíveis para adoção, em contraste aos 33.766 pretendentes cadastrados no SNA (CNJ, 2023). Entretanto, mais de 90% destes pretendentes não estão vinculados a nenhuma criança ou adolescente – ou seja, não foi possível realizar a vinculação automática no sistema considerando o perfil desejado pelos pretendentes em relação ao existente das crianças e adolescentes disponíveis (CNJ, 2020). Tal discrepância é observada principalmente em relação a idade, uma vez que somente 0,3% dos pretendentes aceitam adotar adolescentes, apesar destes representarem 77% do total de crianças e adolescentes aptos à adoção. De acordo

com o Diagnóstico Sobre o Sistema Nacional de Adoção e Acolhimento (2020), no período entre outubro de 2019 a maio de 2020, 2.991 adolescentes acolhidos atingiram a maioridade, enquanto somente 52 com idades entre 17 e 18 anos foram adotados ou estavam em processo de adoção – a despeito do aprimoramento das ferramentas e dos esforços empreendidos para permitir uma definição mais rápida da situação dos jovens em situação de acolhimento.

A respeito do tempo de acolhimento, embora tenha havido uma mudança legislativa em 2017, reduzindo o prazo máximo da medida de dois anos para 18 meses, não há dados desagregados para este período, nem no Censo SUAS e nem no SNA. Contudo, de acordo com este último, 31% dos acolhidos encontram-se sob esta medida de proteção por um período maior do que dois anos (CNJ, 2023), independentemente da mudança ocorrida na legislação. Ainda que os dados revelem uma redução contínua no tempo de acolhimento institucional — com o crescimento de acolhidos com tempo de permanência inferior a um ano e queda daqueles acolhidos por mais de dois — esta mudança ainda é discreta, e permanências longas continuam sendo comuns (LICIO et al., 2021a). Para além dos diversos fatores apontados na literatura, como a falta de recursos e precariedade dos serviços, e a dificuldade de articulação da rede de proteção (CINTRA; SOUZA, 2010; COUTO; RIZZINI, 2020; SIQUEIRA; DELL’AGLIO, 2006; YUNES et al., 2002), Licio *et al.* (2021a), destacam “a alta correlação entre a longa permanência e a não realização de visitas domiciliares às famílias dos acolhidos, reuniões com grupos de famílias, atendimento psicossocial individualizado e acompanhamento escolar” (p. 77). Os autores (*ibid.*) também destacam a relação entre a duração do acolhimento e a realização de acompanhamento dos egressos após seu desligamento do serviço, tendo as unidades que “não sabem sequer se alguém faz esse acompanhamento” um tempo de permanência maior.

Tais dados demonstram que, nos últimos anos, muitos atributos dos serviços de acolhimento mudaram para melhor, em maior consonância com a legislação e os princípios e diretrizes vigentes (COUTO; RIZZINI, 2020; LICIO et al., 2021a; PEREIRA; NERIS; MELO, 2019). Dentre estes, destacam-se: a ampliação na oferta dos serviços; a redução do tamanho das unidades e cumprimento do atendimento em pequenos grupos; a redução do tempo médio de permanência nos SAIs; e a criação

e/ou melhoria de mecanismos de monitoramento dos serviços. Para além destes, também são mencionados nos documentos: a ocorrência de uma maior articulação das unidades de acolhimento com a rede de serviços que promovem o acesso aos direitos sociais presentes nos municípios, assim como com o SGDCA num geral; e também uma maior participação das crianças e adolescentes nas tomadas de decisões que dizem respeito às suas vidas, embora não explicitada a forma como isso ocorre (LICIO et al., 2021a). No que tange ao SUAS, Pereira, Neris e Melo (2019, p. 21) afirmam que “muito se avançou na vigilância socioassistencial, na Proteção Social Básica - na prevenção - e na Proteção Social Especial - na atenção especializada e na prevenção de agravamentos”.

Contudo, a constatação de tais melhorias nos serviços de acolhimento “caminha lado a lado ao reconhecimento de que há ainda muitos desafios a serem vencidos até que o direito à convivência familiar e comunitária seja uma realidade” (LICIO et al., 2021a, p. 91). Dentre os desafios postos no cenário atual, pode-se listar os seguintes:

- Prevenção, identificação precoce e atendimento às situações de risco social, violência intrafamiliar e demais direitos violados (LICIO et al., 2021a; PEREIRA; NERIS; MELO, 2019);
- Implementação e efetivação de políticas públicas capazes de assegurar condições financeiras e emocionais para as famílias, como acesso à saúde, educação, trabalho e moradia (COUTO; RIZZINI, 2020);
- Desenvolvimento e execução de estratégias que promovam a convivência e o fortalecimento de vínculos familiares das crianças e adolescentes durante o período de acolhimento (LICIO et al., 2021a; PEREIRA; NERIS; MELO, 2019);
- Assistência e apoio às famílias dos acolhidos, bem como acesso a programas, projetos e benefícios ofertados pelo SUAS (LICIO et al., 2021a);
- Promoção da reintegração familiar (LICIO et al., 2021a; PEREIRA; NERIS; MELO, 2019);
- Aprimoramento do atendimento às situações que demandam acolhimento de longo prazo e prevenção de situações de retornos ao acolhimento (após tentativa de colocação familiar – reintegração familiar ou adoção).

(PEREIRA; NERIS; MELO, 2019)

- Ampliação do acolhimento familiar (LICIO et al., 2021a; PEREIRA; NERIS; MELO, 2019);
- Preparação para a vida autônoma e para o desligamento dos serviços pela maioria, bem como a oferta de políticas e medidas de suporte para esse público (COUTO; RIZZINI, 2020; LICIO et al., 2021a; PEREIRA; NERIS; MELO, 2019)
- Acompanhamento dos egressos após desligamento do serviço (COUTO; RIZZINI, 2020; LICIO et al., 2021a; PEREIRA; NERIS; MELO, 2019);
- Disponibilidade de informações e integração de bases de dados (LICIO et al., 2021a)
- Articulação intersetorial e integração das unidades de acolhimento ao SGDCA (LICIO et al., 2021a; PEREIRA; NERIS; MELO, 2019);

Para além destes desafios mencionados, ainda que de forma menos explícita, remanescem concepções e representações sociais estigmatizantes que afetam a forma como são prestados os serviços (COUTO; RIZZINI, 2020). Muitos desses desafios atravessam diferentes políticas públicas e atores, e ultrapassam décadas e limites geográficos, repetindo-se em diversas localidades do Brasil.

Contudo, a partir da revisão da produção acadêmica sobre o tema, Rizzini et al. (2021) definem fatores decisivos e elencam uma série de recomendações para o aprimoramento do serviço de acolhimento institucional, tais como: o fortalecimento de políticas e programas no campo da assistência, saúde e educação e ampliação na oferta; a ampliação no investimento e atenção às famílias, sobretudo aquelas em situação de vulnerabilidade; a capacitação profissional sistemática continuada e o cuidado com os trabalhadores; maiores investimentos em recursos humanos e materiais; a ampliação da articulação entre a rede de proteção e território; o fortalecimento de mecanismo de escuta e planejamento que envolvam as crianças, os adolescentes e suas famílias; a promoção do protagonismo e estímulo no desenvolvimento da autonomia de crianças e adolescentes no contexto institucional; a ampliação na oferta de programas de apoio afetivo, educacional e financeiro para aqueles que completam a maioria nos serviços assim como o acompanhamento pós-desligamento. Para além da melhoria dos serviços, tais elementos podem

contribuir também para “prevenir o afastamento de crianças e adolescentes de suas famílias e/ou assegurar a excepcionalidade e provisoriedade da medida de proteção em discussão” (COUTO; RIZZINI, 2020, p. 27).

Assim como Rizzini et al. (2021), diversos outros autores e instituições vêm pesquisando e compilando experiências positivas e práticas de cuidado promotoras de desenvolvimento dentro dessa modalidade, como é o exemplo do livro “Acolhimento Institucional de crianças e adolescentes – teorias e evidências científicas para boas práticas”, organizado por Cavalcante *et al.* (2018). Seus capítulos abordam e descrevem tais experiências, dividindo-as em “ambientes e espaços”, “interações”, “práticas de cuidado e educador/cuidador” e “atividades e instrumentais”. Portanto, juntamente com o amplo corpo de legislações e diretrizes já existentes, há um extenso arcabouço de evidências e subsídios que podem direcionar o planejamento de ações para o serviço de acolhimento institucional.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Neste capítulo, será caracterizada a pesquisa, bem como explanadas as etapas e os procedimentos realizados para atingir os objetivos propostos. Ademais, serão descritos também os aspectos éticos considerados e a forma como serão divulgados os resultados alcançados.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

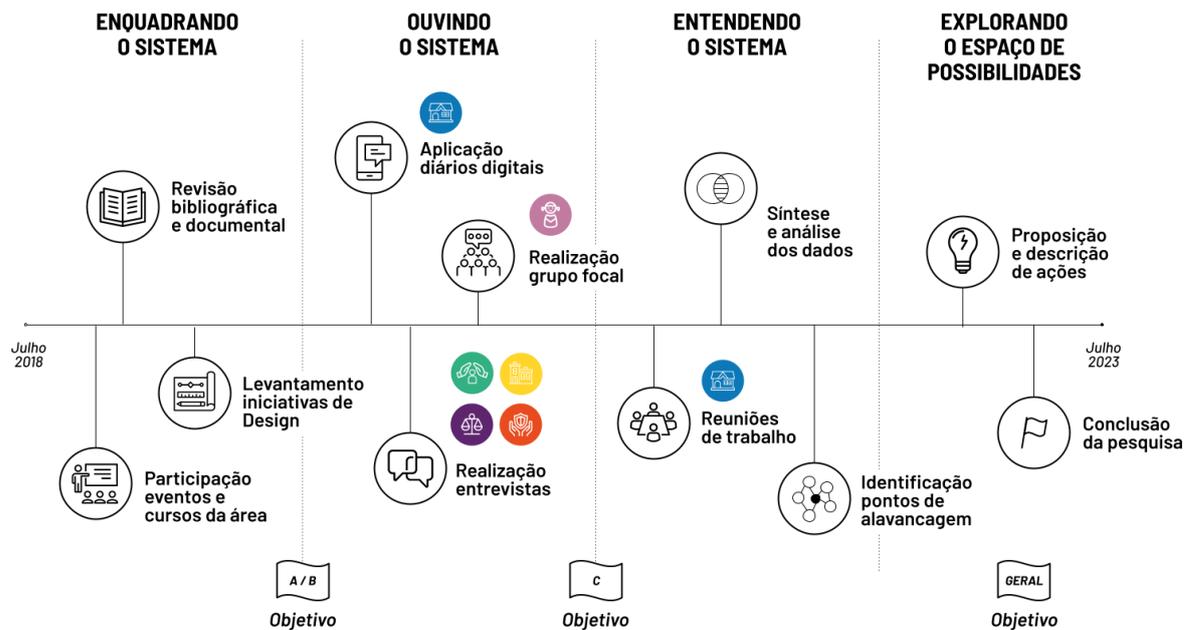
Em relação aos seus objetivos, a presente investigação pode ser classificada como de natureza exploratória, uma vez que busca aproximar duas temáticas habitualmente distantes e “proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito” (GIL, 2021, p. 27). Em relação à abordagem, bem como à natureza dos dados obtidos, este estudo possui enfoque qualitativo, pois busca “reconstruir’ a realidade, da mesma forma como ela é observada pelos atores de um sistema social previamente definido” (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013, p. 44). Dentro deste enfoque, segundo Sampieri, Callado e Lucio (2013), as etapas da pesquisa interagem entre si e não seguem uma sequência rigorosa, baseando-se em métodos de coleta não padronizados, com intuito de obter as perspectivas e pontos de vista dos participantes, e não uma análise estatística. Assim, utilizou-se uma abordagem multimétodos, a serem descritos a seguir, mesclando o uso de técnicas projetuais e de pesquisa científica — transitando por entre os campos das ciências sociais aplicadas.

3.2 PERCURSO DA PESQUISA

Ainda que não tenham transcorrido necessariamente de maneira linear e cronológica, pode-se se dividir a trajetória do trabalho em quatro macro-fases, nomeadas com base nas etapas do Design Sistemico previamente descritas: “Enquadrando o sistema”, “Ouvindo o sistema”, “Entendendo o sistema” e “Explorando o espaço de possibilidades”, conforme ilustrado na Figura 7. Para uma melhor compreensão e fluidez de leitura optou-se por caracterizar os participantes e instrumentos de coleta de dados ao longo da descrição das etapas da pesquisa e

atividades desenvolvidas – e esta mesma estrutura será utilizada para apresentação dos resultados posteriormente, no Capítulo 4.

Figura 7 - Percurso da pesquisa



Fonte: Elaborado pela autora (2023).

3.2.1 Enquadrando⁵³ o sistema

Nesta etapa, buscou-se obter uma compreensão inicial dos contextos e temáticas envolvidas no problema de pesquisa, a partir de dois principais enfoques: design e acolhimento. A fim de entender de que forma o campo do design vem atuando em problemas sociais complexos, foi realizada a revisão bibliográfica em artigos, livros, teses e dissertações relacionadas ao tema. Uma vez que muitos dos projetos realizados neste contexto não estão documentadas em bibliografias acadêmicas, realizou-se um levantamento e posterior estudo de iniciativas de design implementadas em contextos similares ou próximos ao do serviço de acolhimento de crianças e adolescentes. Após identificadas (a partir de menções na literatura ou

⁵³ Aqui o termo “enquadrar” será utilizado com o sentido de “inserir ou integrar-se num contexto ou numa situação” conforme definido no Dicionário Priberam da Língua Portuguesa [em linha], 2008-2023, <https://dicionario.priberam.org/enquadrar>.

encontradas em sites de busca *online*), as iniciativas foram descritas e analisadas pela autora, buscando-se compreender as características de cada projeto e comuns entre si. A escolha das iniciativas deu-se com base nos seguintes critérios: ser orientada pelo design, estar inserida no contexto do sistema de proteção infantil, abordar uma situação problemática complexa e incluir colaboração com o setor público. Para além disso, era necessário que estivessem disponíveis para consulta pública dados referentes aos objetivos, processo e resultados alcançados.

Tais atividades possibilitaram um maior entendimento e ampliação do repertório da autora acerca das abordagens, processos e métodos utilizados, assim como dos tipos de resultados gerados em projetos desenvolvidos nestes contextos ou problemáticas; a escolha pela abordagem de design sistêmico como alternativa apropriada para atuação no contexto do acolhimento; e o estabelecimento de bases para delineamento da pesquisa e elaboração dos instrumentos para coleta de dados com os participantes. As atividades supracitadas visavam responder ao objetivo específico A e a sua documentação encontra-se no tópico 2.1 do capítulo de fundamentação teórica, assim como no Apêndice A.

Para maior compreensão do universo do acolhimento institucional de crianças e adolescentes no Brasil, foi realizada revisão bibliográfica em livros, artigos de periódicos e de congressos, teses e dissertações sobre o tema, bem como em leis, normativas, diretrizes, documentos, apresentações e relatórios institucionais de órgãos e entidades relacionadas ao sistema de proteção da criança e do adolescente (disponíveis em sites, repositórios e bibliotecas online). Por ser uma área de estudo nova para a autora e a fim de apropriar-se mais sobre o assunto, durante esta etapa a doutoranda também participou de seminários, palestras e eventos relacionados à temática dos direitos da criança e adolescente, além de cursar três disciplinas no Programa de Pós-Graduação em Políticas Sociais e Serviço Social da UFRGS. Para além de possibilitarem uma maior familiarização sobre a temática e o panorama dos serviços a nível de Brasil – respondendo, assim, o objetivo específico B - tais atividades auxiliaram na definição do recorte e dos participantes da pesquisa.

Elegeram-se como escopo da pesquisa o serviço de acolhimento do município de Porto Alegre/RS, o qual concentra o maior número de crianças e adolescentes acolhidos do estado, assim como as sedes administrativas dos demais órgãos da rede

de proteção estadual - identificados também como atores relevantes do sistema. Uma vez que a modalidade de acolhimento familiar havia sido implementada recentemente e ainda era incipiente no município, optou-se por focar a pesquisa na modalidade de acolhimento institucional. Assim, estabeleceu-se como possíveis participantes para a coleta de dados da pesquisa: profissionais de instituições de acolhimento de crianças e adolescentes, profissionais do SGDCA e adolescentes em situação de acolhimento. A descrição destes bem como dos instrumentos utilizados será apresentado a seguir.

3.2.2 Ouvindo o sistema

Dado que existe uma grande heterogeneidade entre as unidades de acolhimento, optou-se por ouvir profissionais oriundos de instituições de distintas modalidades, naturezas e tipos de gestão (Figura 3), a fim de abranger perspectivas diversas e garantir a representatividade de grupos existentes neste contexto. Considerando isso, o segundo critério para escolha das instituições participantes foi pelo maior número de acolhidos e/ou unidades, a partir dos dados disponibilizados no portal do CensoSUAS (BRASIL, 2019b), no site da Prefeitura de Porto Alegre (PORTO ALEGRE, 2019) e pelo Núcleo de Monitoramento, Avaliação e Pesquisa da Fundação de Proteção Especial do Estado do RS (FUNDAÇÃO PROTEÇÃO)⁵⁴. Dentre estas, foram selecionadas aquelas com disponibilidade e interesse em participar pesquisa⁵⁵, a partir de contato com a coordenação e/ou direção da instituição e convite para participar da pesquisa através de e-mail ou telefone. Após contato inicial com os coordenadores de cada instituição, estes indicaram um grupo de até seis profissionais, incluindo equipe técnica e educadores, para participarem das atividades, de acordo com a disponibilidade e interesse dos participantes. Para cada instituição, foi criado um grupo no WhatsApp, no qual adicionaram-se os profissionais que aceitaram participar da pesquisa. A caracterização das instituições e dos profissionais participantes está sumarizada na Figura 8, a seguir:

⁵⁴ Dados solicitados através de contato por e-mail com a instituição, uma vez que não estão disponíveis *online*.

⁵⁵ Foram excluídas as instituições de acolhimento destinadas exclusivamente a crianças e adolescentes com demandas em saúde mental e/ou clínicas agravadas, por se entender que envolvem fatores complexos e dinâmicas próprias que fogem ao escopo deste trabalho.

Figura 8 - Caracterização das instituições de acolhimento e dos profissionais participantes

instituição	modalidade	gestão	natureza	profissionais		
A	casa lar	conveniada	municipal	 Coordenadora	 Assistente Social 2	 Cuidador Residente
				 Assistente Social 1	 Psicóloga	 Cuidadora Residente
B	abrigo residencial	conveniada	municipal	 Coordenadora	 Psicóloga	 Educadora Social 2
				 Assistente Social 1	 Educadora Social 1	 Educadora Social 3
C	abrigo residencial	governamental	municipal	 Coordenador Pedagógico	 Educador Referência 1	 Psicólogo
				 Assistente Social	 Educador Referência 2	
D	abrigo residencial	governamental	estadual	 Pedagoga		
				 Psicóloga		

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Após formados os grupos, estes foram convidados a participar da primeira atividade, denominada “Diário Digital”, e que consistia em responder a perguntas e tarefas pelo período de sete dias consecutivos. Seu objetivo dentro do estudo era coletar, de maneira criativa, informações a respeito de experiências prévias, formação e valores dos participantes, bem como identificar os principais desafios enfrentados em suas rotinas, ou ainda, outras informações consideradas relevantes. As instruções para realização da atividade foram enviadas para os participantes via *Whatsapp*, por escrito e por meio de vídeo, gravado pela autora. As perguntas foram disparadas diariamente, sempre no mesmo horário, individualmente para cada participante, podendo estes responderem até o dia posterior, no horário da próxima pergunta, da forma como preferirem (por texto, áudio, vídeo ou foto). A atividade foi realizada com o grupo durante o mês de junho de 2020. Contudo, a mesma técnica já havia sido testada previamente em outro estudo realizado pela autora, em março do mesmo ano (POZATTI; URIARTT; BERNARDES, 2020). O roteiro da atividade pode ser consultado no Apêndice B, e o termo de consentimento que foi fornecido para os participantes no Apêndice E. Ao final, participaram da atividade um total de 19 profissionais das quatro instituições, distribuídos conforme anteriormente ilustrado na Figura 8.

A escolha pela técnica deu-se por esta permitir que o pesquisado alimente um diário com informações e eventos sobre sua rotina sem que haja a necessidade de o pesquisador interferir diretamente em seu ambiente (MARTIN; HANINGTON, 2012). Originalmente planejou-se para este fim a utilização de kits de materiais ou diários físicos, os quais os participantes poderiam preencher manualmente com textos, fotos, desenhos e outras recordações (MATTELMÄKI, 2006; SANDERS; STAPPERS, 2014; STICKDORN; SCHNEIDER, 2011). Contudo, dado o contexto de isolamento social pela pandemia de Covid-19, assim como o grande número de participantes desta etapa, optou-se por realizar a atividade através do aplicativo de mensagens *WhatsApp*. A vantagem da utilização de dispositivos móveis para este fim permite que os usuários respondam com textos digitados ou áudios gravados, assim como enviem fotografias e vídeos (HULKKO et al., 2004).

A partir dos relatos e indicações realizadas pelos profissionais dos serviços de acolhimento durante a atividade de Diários Digitais, elencou-se uma lista de profissionais da SGDCA a serem entrevistados em profundidade, a fim de obter-se uma perspectiva dos atores externos ao serviço. Tais profissionais foram contatados via *WhatsApp* e, com aqueles que retornaram indicando disponibilidade foi agendado um horário individual para realização da atividade. Ao final, foram entrevistados quatro profissionais: uma assistente social judiciária, uma defensora pública, um conselheiro tutelar e uma supervisora da FASC (Figura 9), todos atuantes no município de Porto Alegre/RS.

Figura 9 - Caracterização dos profissionais do SGDCA participantes da pesquisa



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Dado o contexto de isolamento social pela pandemia de Covid-19, as entrevistas foram realizadas de forma online, via *Zoom* ou *Whatsapp*, entre junho e agosto de 2020. Todas elas seguiram o mesmo roteiro de perguntas semiestruturado (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013), que pode ser consultado no Apêndice C.

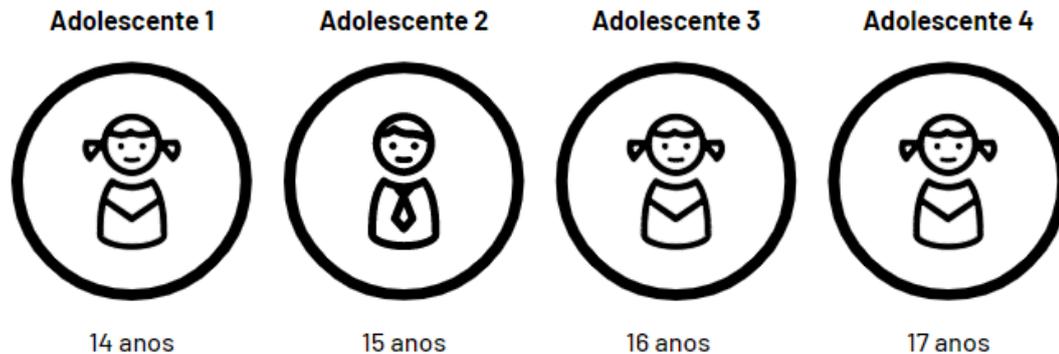
Com intuito de representar a perspectiva das crianças e adolescentes acolhidos, foram incluídos na pesquisa quatro membros do Comitê de Participação de Adolescentes Acolhidos na Justiça (CPAAJ)⁵⁶. Estes foram indicados pela assistente social que coordena das reuniões do comitê, considerando aqueles que possuíam maior envolvimento no comitê, assim como interesse e/ou disponibilidade de participar do estudo. Assim, formou-se um grupo composto por três meninas e um menino, com idades entre 14 e 17 anos (Figura 10), os quais foram convidados a participar de um grupo focal. Um grupo focal – ou entrevista em grupo, como referido por alguns autores (BAUER; GASKELL, 2008; GIL, 2008; YIN, 2016)– consiste em uma reunião de pequenos ou médios grupos (três a 10 pessoas), na qual os participantes conversam em torno de um ou mais temas, conduzidos por um moderador, em um ambiente descontraído e informal (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013). Essa técnica tem como objetivo proporcionar uma melhor compreensão acerca do problema em questão, gerando hipóteses e investigando um tema em profundidade, ou ainda, fornecendo elementos para a construção de outros instrumentos de coleta de pesquisa (GIL, 2008).

A atividade, que originalmente estava prevista ocorrer presencialmente, foi adaptada para ser realizada de forma remota, e dividida em dois momentos: o primeiro deles consistiu em um questionário prévio acerca da rotina, pontos positivos e negativos da instituição, e temas importantes de serem discutidos. Tal questionário foi elaborado em um documento online na plataforma *Google Apresentações*, enviado por e-mail e preenchido pelos adolescentes uma semana antes do encontro, conforme

⁵⁶ Este consiste em “um órgão colegiado formado por adolescentes em situação de acolhimento da Comarca de Porto Alegre, que atuam na qualidade de representantes das 10 instituições de acolhimento com maior número de casas-lares e abrigos residenciais da capital” (TJRS, 2019). As reuniões deste comitê ocorrem mensalmente, mediadas por uma assistente social, nas quais são apresentadas à Coordenadoria da Infância e Juventude do RS (CIJRS) as principais demandas a partir de suas vivências no cotidiano das instituições de acolhimento.

ilustra a Figura 11. Na ocasião, todos eles viviam em instituições da modalidade casa-lar – das quais três pertenciam à mesma rede.

Figura 10 - Caracterização dos adolescentes participantes da pesquisa



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

No segundo momento, foi realizada uma videochamada via Zoom com os participantes, mediada pela assistente social responsável pelo comitê, a fim de discutir-se os temas sugeridos. A atividade iniciou com uma dinâmica para descontração, na qual todos se apresentaram e, a seguir, foram apresentadas pela autora uma síntese das respostas dos participantes para validação. Após discussões iniciais sobre as respostas, cada participante sorteou um tema em uma roleta⁵⁷ com 12 temas (Figura 12), elaborada a partir dos tópicos apontados no questionário prévio. Em seguida de cada sorteio, os participantes eram convidados a falar o que pensavam sobre o tema, o que acabou gerando também discussões sobre temas adjacentes. Ao final da atividade, foi proposta uma avaliação da dinâmica, na qual os adolescentes deveriam escolher entre 10 “gifs animados” diferentes aqueles que os representassem no momento. Esta parte da atividade foi realizada em julho de 2020 e teve duração de duas horas.

Ao final, participaram desta etapa um total de 27 pessoas, sendo elas: 19 profissionais de quatro instituições de acolhimento de crianças e adolescentes, quatro profissionais do SGDCA e quatro adolescentes em situação de acolhimento, da cidade de Porto Alegre/RS (Figura 13).

⁵⁷ Elaborada na plataforma online e gratuita Wheel of Names: <https://wheelofnames.com/>

Figura 11 - Questionário prévio para grupo focal com adolescentes

Sobre você

Nome:

Como prefere ser chamado?

Data de nascimento:

Nome da instituição em que você mora:

Há quanto você mora nela?

Você estuda? Sim Não

Se sim, em que ano você está?

Você trabalha? Sim Não

Se sim, qual é o nome do local?

Em qual área?

Na próxima página, eu gostaria que você me contasse um pouco sobre como é a sua rotina normalmente, tanto durante a semana quanto aos finais de semana. Você pode escrever coisas como: acordar, ir para a escola ou curso, ver tv, almoçar, fazer as tarefas da casa, estudar, ir para o trabalho, fazer esportes, ou o que mais você achar importante.

Nas laterais da página você também encontrará emojis, que podem ser utilizados para marcar as atividades que você gosta mais, as que gosta mais ou menos, ou aquelas que não gosta nem um pouco.

Podemos escrever fora da linha, podemos criar uma página nova se faltar espaço, podemos desenhar, podemos colar foto, enfim, podemos usar da forma que achar melhor.

E qualquer dúvida, podemos escrever também, ok? Meu e-mail de contato é melissapozatti@gmail.com.

Como é a sua rotina?

Dia de semana | **Fim de semana**

Ex: 7:00 Acordar

MANHÃ

TARDE

NOITE

Ex: Ver televisão

Sobre o acolhimento

Coisas que eu gosto

Exemplo: Sala de TV, educadores, rodas de conversa, instituição me escuta, etc.

Coisas que poderiam melhorar

Faltou espaço? Duplica a folha! Sobrou espaço? Não tem problema!

Fonte: Desenvolvido pela autora (2020).

Figura 12 - Material produzido para condução do grupo focal com adolescentes

Pesquisa "O contributo do design para o serviço de acolhimento institucional de crianças e adolescentes"

Doutoranda: Melissa Pozatti

Vamos discutir sobre alguns temas?

Roleta

Sobre o acolhimento

♥ Coisas que são boas	♣ Coisas que podiam melhorar
<ul style="list-style-type: none"> - As festas e passeios - A equipe técnica (atenciosa) - Pais sociais - Educadores - Funcionários - Estrutura das casas - Ambiente Familiar - Convívio com integrantes da casa - Conversas com amigos - Assistir filmes - Fazer esportes 	<ul style="list-style-type: none"> - Convívio com as outras pessoas - Ambiente familiar - Saber dividir o espaço - Cuidado com as coisas da casa - Respeito (educadores, equipe, acolhidos) - Bullying (apelidos) - Diálogo com adolescentes - Confiança nos adolescentes - Demonstração de afeto com os educandos

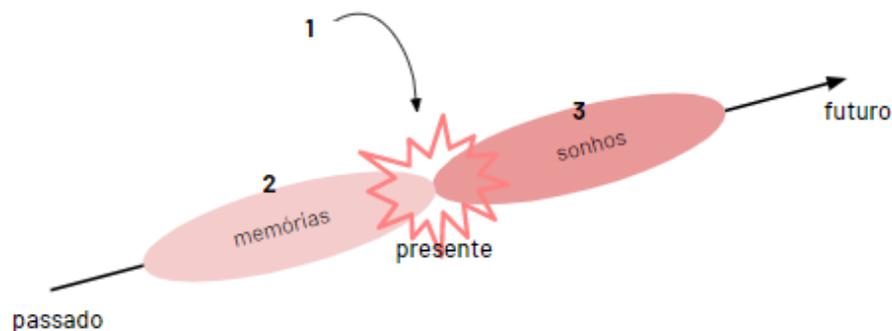
Fonte: Desenvolvido pela autora (2020).

Figura 13 - Síntese participantes da pesquisa



Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Ainda que adaptados para cada público-alvo, os roteiros dos diários, entrevistas e grupo focal seguiram uma estrutura similar: iniciaram-se com perguntas e atividades sobre o presente, como a caracterização e a descrição das rotinas diárias dos participantes; foram seguidas de questões sobre a interação com os atores dentro e fora do seu contexto e, posteriormente, sobre as suas motivações, aspectos negativos e positivos a respeito do acolhimento institucional; para, então, inquirir sobre sonhos e perspectivas futuras dos participantes. De acordo com Sanders e Stappers (2018), a percepção do momento (agora) está conectada com o passado e futuro através das memórias e sonhos. Assim, percorrer este caminho (ilustrado na Figura 14) permite que as pessoas possam acessar de forma mais profunda seus sentimentos e percepções e, conseqüentemente, expressá-los melhor. Ainda segundo os autores (SANDERS; STAPPERS, 2018), dessa forma é possível oferecer ferramentas para que as pessoas possam imaginar e manifestar possibilidades de futuro.

Figura 14 - O caminho da expressão (*The path of expression*)

Fonte: Sanders e Stappers (2018), adaptado pela autora.

3.2.3 Entendendo o sistema

Ainda durante a etapa “Ouvindo o sistema”, deu-se início à análise e síntese das respostas obtidas nos Diários Digitais – uma vez que envolviam um maior número de participantes e correspondiam ao maior volume de dados. Assim, todos os áudios enviados durante a atividade foram transcritos, com o auxílio do aplicativo *Transcriber*⁵⁸ e, juntamente com os textos das mensagens escritas, foram tabuladas em uma planilha no Excel. A partir das respostas tabuladas, e utilizando-se o *framework* de análise proposto por Sanders e Stappers (2018), buscou-se o estabelecimento das primeiras categorias e agrupamentos.

Para Hall (1975), se o objetivo de uma pesquisa é promover a mudança, esta deve incluir as partes interessadas e que serão afetadas por ela, desde a formulação do problema até a proposição de soluções e, inclusive, na interpretação e discussão de seus resultados. Portanto, para além dos procedimentos de análise individual, buscou-se envolver as partes envolvidas na discussão e análise dos dados também ao longo da pesquisa (GIL, 2021). Assim, após transcrição, tabulação e análise preliminar dos dados coletados nos Diários Digitais, foi elaborada uma síntese das respostas de cada instituição de acolhimento participante (Figura 15) com intuito de validar e discutir os dados levantados.

A proposta inicial era de que tais dados preliminares fossem apresentados em reuniões de trabalho com os profissionais participantes de cada instituição, e que, após a apresentação dos dados, fossem realizadas dinâmicas para discussão e definição de categorias, bem como de áreas a serem priorizadas para as próximas etapas. As dinâmicas a serem propostas envolviam a elaboração conjunta de matrizes e outras formas de agrupamento e hierarquização de elementos, baseadas em diferentes ferramentas utilizadas em projetos de design, como é o caso da Jornada do Usuário ou Mapa de Influências (Figura 16).

Assim, foram agendadas videochamadas individuais com as duas primeiras instituições (Instituição A e C), nas quais participaram as coordenadoras e também alguns membros da equipe técnica.

⁵⁸ Aplicativo de celular que transcreve áudios enviados através da plataforma Whatsapp.

Figura 15 - Slides com Sínteses para Reuniões de Trabalho

Perfil da Instituição D

Caracterização

Por se tratar de uma instituição gerida pelo município em conjunto com uma associação privada, a Instituição D possui uma estrutura e organização diferenciada dos demais abrigos residenciais. Esta se divide em duas unidades* dentro do mesmo espaço, que são atendidas por equipes de acordo com núcleos, sendo que parte dos colaboradores são contratados pela associação e parte são funcionários do município lotados na FASC. Apesar de possuir profissionais além da equipe mínima exigida, participaram da etapa dos diários dois educadores referência, dois integrantes da equipe técnica, sendo um psicólogo e uma assistente social, e um coordenador/articulador pedagógico, todos funcionários da associação.

* Para fins deste trabalho serão denominados A1 e A2

Instituição D



Modalidade: Abrigo residencial
 Natureza: Mista
 Gestão: Municipal
 Equipe profissional: Multidisciplinar ampliada

Participantes:

- Coordenador Pedagógico (CP)
- Educador Referência 1 (ER1)
- Assistente Social 4 (AS4)
- Educador Referência 2 (ER2)
- Psicólogo 4 (AS2)

Caracterização

15



Articulação com o Sistema de Garantia Equipe técnica

A equipe técnica lista como principais setores e profissionais dentro do abrigo: educadores, outros integrantes da equipe técnica, administrativo, coordenação pedagógica, direção, enfermagem, cozinha e, menos frequentemente, os serviços de limpeza e manutenção. Fora do abrigo são mencionados: Conselho Tutelar, toda a rede socioassistencial de proteção básica e especial (CRAS, CREAS, SCFV, SAF, Ação Rua, FASC e demais instituições de acolhimento), 2º Juizado da Infância e Juventude (cartório, gabinete dos juizes e equipe técnica), escolas e creches, rede de saúde (UBS, CRAI-HPV, CAPS e hospitais) e, eventualmente, entidades religiosas e comunitárias quando tem relação com o caso. A assistente social relata que, como muitos casos vêm encaminhados pelos mesmos serviços, já se estabeleceu uma parceria com estes.

Articulação com o SGDCA

20



Relatório preliminar para fins de avaliação - distribuição e reprodução não autorizada



Relação com Judiciário e processos mais ágeis

Percebe-se, nos últimos dois anos, uma aproximação e melhora na relação entre a Instituição e o Judiciário, assim como maior uma movimentação do órgão para que as crianças não permaneçam tanto tempo acolhidas. Em consequência, há uma maior agilidade nos processos do Judiciário através de avaliação mais frequente dos processos, reuniões com equipe do Judiciário, remessa de pias e audiências concentradas.

"Já foi algo mais longe assim, né? 'Ai o juiz', 'ai a equipe lá do Judiciário'... Hoje em dia a gente tem uma aproximação muito grande. Hoje em dia resposta tá muito mais rápida, né, eles tão fazendo um trabalho lá de, até eu acho que por dividirem em equipes as crianças, essa coisa ficou mais dinâmica, né? E a gente sabe a quem se remeter e [...] a gente tem o telefone deles lá do Judiciário, então as coisas tão mais rápidas assim." (P1)

Boas práticas e aspectos positivos

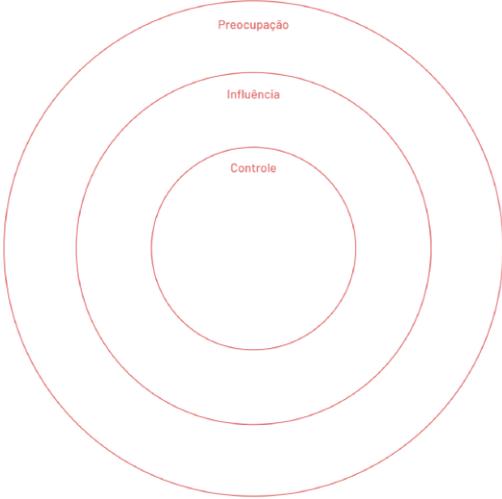
47



Fonte: Desenvolvido pela autora (2020).

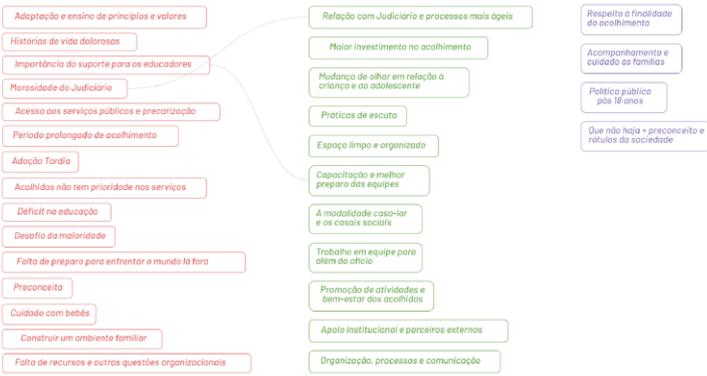
Figura 16 - Slides com dinâmicas propostas para Reuniões de Trabalho

Círculo de Poder
Se você pudesse distribuir os tópicos listados nestes dois eixos, como seria?



65

Mapa de Influências
Se você pudesse relacionar os tópicos listados, como seria?



66

Jornada
Se você pudesse distribuir os tópicos listados em uma linha do tempo, como seria?

Antes do acolhimento	Durante o acolhimento	Após o acolhimento

○ Legenda 1 ○ Legenda 2 ○ Legenda 3 ○ Legenda 4

Fonte: Desenvolvido pela autora (2020).

Contudo, ao final da apresentação dos resultados para ambas as instituições, as equipes solicitaram que a parte da dinâmica fosse realizada em outro momento, pela questão do horário e também porque era necessário “digerir” a informação apresentada. Além disso, na ocasião da reunião, os membros da Instituição C estavam participando da videochamada através de um mesmo aparelho celular, o que impedia uma melhor visualização dos dados na tela assim como a execução das tarefas propostas. Assim, estas solicitaram para que fosse enviado o material, para que a equipe pudesse discutir e fazer previamente ao segundo encontro. O material foi compartilhado digitalmente via Google Apresentações e também em PDF, para impressão. Na ocasião do segundo encontro, somente uma das participantes conseguiu comparecer à videochamada, alegando terem encontrado dificuldades no entendimento das tarefas propostas.

Com as outras duas instituições (B e D) não foi possível compatibilizar horários para realização das reuniões com os participantes, sob a justificativa de excesso de trabalho decorrentes da época de final de ano, juntamente com a situação da pandemia. Assim, as apresentações dos resultados foram enviadas por *WhatsApp* para estes grupos de participantes, que não retornaram. Diante das dificuldades em realizar tal etapa de forma remota, as Reuniões de Trabalho foram suspensas temporariamente até a normalização das atividades presenciais e, posteriormente, canceladas.

Em paralelo a isso, foram concluídas as demais atividades de coletas. As gravações das entrevistas e do grupo focal foram transcritas integralmente, com auxílio da ferramenta de legendagem do Youtube e a plataforma oTranscribe⁵⁹, e inseridas na mesma planilha, juntamente com as respostas dos Diários Digitais. Dado o volume, a complexidade e a interconectividade dos dados coletados, diversas outras tentativas de agrupamento foram realizadas, as quais alguns exemplos são demonstrados na Figura 17.

Primeiramente as respostas tabuladas (A) foram transformadas em tópicos, que foram impressos em papel de diferentes cores, recortados e organizados por similaridade, cronologicamente e por temática (B). Em uma segunda tentativa, tal agrupamento foi reduzido e passado para o aplicativo digital Miro (C). Por fim, uma

⁵⁹ Disponível em: <https://otranscribe.com/>

nova categorização foi testada na plataforma online Kumu⁶⁰, a qual permitiu a realização de conexões mais interativas entre os elementos. A partir disso, conseguiu-se sintetizar e categorizar os aspectos negativos e positivos relatados pelos participantes – cumprindo com o objetivo específico C. Tais aspectos identificados foram representados em diferentes gráficos e mapas (a serem apresentados no tópico 4.2) e confrontados com a literatura. Dessa forma, foi possível identificar pontos de alavancagem para melhoria dos serviços de acolhimento institucional de Porto Alegre e, assim, delimitar áreas e demandas prioritárias de intervenção, bem como espaços de atuação para o Design neste contexto – o que permitiu avançar para a próxima e última etapa do trabalho.

Figura 17 - Tentativas de agrupamento dos dados coletados



Fonte: Desenvolvido pela autora (2020, 2021 e 2022).

3.2.4 Explorando o espaço de possibilidades

A partir das oportunidades identificadas nas etapas anteriores, passou-se a delinear e descrever uma série de ações e intervenções em diferentes pontos do

⁶⁰ Disponível em: <https://kumu.io/>

sistema mapeado nas quais profissionais de design podem atuar, bem como apontadas possibilidades de como estas estratégias poderão se materializar — cumprindo-se, assim, o objetivo geral da pesquisa. Tais resultados estão descritos no tópico 4.3 do capítulo a seguir.

3.3 SÍNTESE PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para um melhor entendimento acerca dos procedimentos metodológicos da pesquisa, foi elaborada uma síntese (Quadro 1) relacionando os objetivos específicos com procedimentos e os resultados obtidos com cada uma delas.

Tabela 3 - Relação entre Objetivos Específicos e Procedimentos Metodológicos

Objetivos específicos	Procedimento	Fonte / Participantes	Resultados alcançados
A) Analisar como o campo do design vêm atuando em contextos envolvendo problemas sociais complexos;	Revisão bibliográfica	Artigos de periódicos e congressos, livros, teses, dissertações e relatórios.	<ul style="list-style-type: none"> • Entendimento de abordagens, processos e métodos utilizados e tipos de resultados gerados em projetos inseridos nestes contextos. • Definição do design sistêmico como abordagem apropriada para o contexto do acolhimento • Estabelecimento de bases para delineamento da pesquisa e elaboração dos instrumentos para coleta de dados.
	Pesquisa documental	Sites institucionais, relatórios e artigos	
B) Compreender como se dá o acolhimento institucional de crianças e adolescentes no Brasil;	Revisão bibliográfica Pesquisa documental	Periódicos, livros, leis, normativas, diretrizes, documentos, eventos, apresentações e relatórios institucionais	<ul style="list-style-type: none"> • Entendimento sobre as origens e marcos históricos das políticas sociais de atenção à infância; • Compreensão de termos e conceitos relevantes, parâmetros e diretrizes de funcionamento dos serviços, panorama atual e desafios enfrentados a nível de Brasil. • Definição do recorte e dos participantes da pesquisa.

CONTINUA

Objetivos específicos	Procedimento	Fonte / Participantes	Resultados alcançados
C) Identificar desafios e boas práticas dentro do serviço de acolhimento institucional de crianças e adolescentes no município de Porto Alegre.	Diários Digitais	Equipes técnicas, educadores e coord. de instituições de acolhimento (19)	<ul style="list-style-type: none"> • Compreensão dos fluxos de funcionamento do serviço de acolhimento e integração com demais serviços do município; • Identificação de desafios e boas práticas existentes no contexto específico analisado; • Indicação de áreas e demandas prioritárias de intervenção e de futuros desejados.
	Grupo focal	Adolescentes acolhidos (CPAAJ) (4)	
	Entrevistas	Profissionais do SGDCA (4): Defensora Pública, Assistente Social Judiciária, Conselheiro Tutelar e Supervisora Técnica	
	Reuniões de trabalho	Equipes técnicas, e coord. de instituições de acolhimento (6)	

CONCLUSÃO

Fonte: Desenvolvido pela autora (2023).

3.4 ASPECTOS ÉTICOS

Embora entenda-se que os aspectos éticos transversalizem toda a dimensão do projeto, este item destaca alguns dos principais cuidados e compromissos com os sujeitos investigados a serem observados durante a pesquisa. Em consonância com a Resolução 510 de 07 de abril de 2016, os participantes da pesquisa assinaram um Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE) ou um Termo de Assentimento Livre e Esclarecido (TALE) no caso de menores de idade, em duas vias, ficando uma via com o entrevistado e outra com a pesquisadora. Da mesma forma, o responsável pela direção das instituições compreendidas no estudo assinou o Termo de Consentimento da Instituição (TCI), autorizando a realização da pesquisa com os funcionários da instituição. Todas as coletas buscaram ser realizadas em ambientes propícios, que reduzem a possibilidade de constrangimento dos participantes. A pesquisa somente foi aplicada depois de submetida à aprovação científica, por meio de banca de qualificação,

e aprovada pela Comissão de Pesquisa da Faculdade de Arquitetura UFRGS, pelo Sistema CEP/CONEP⁶¹, pelos comitês de ética e pesquisa das instituições envolvidas (FASC, FUNDAÇÃO PROTEÇÃO), bem como pela Juíza-Corregedora e Coordenadora da Infância e Juventude, do TJRS. Devido à natureza da pesquisa, os riscos ao participante são mínimos, entretanto, foi informado aos participantes que, no caso de as atividades suscitarem qualquer sentimento de desconforto, este poderia retirar-se da pesquisa a qualquer momento, ou ser encaminhado para atendimento especializado na instituição a qual faz parte ou na rede pública de saúde. Os termos supracitados encontram-se em apêndice ao final deste trabalho (Apêndice D, E, F e G).

3.5 DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

Os resultados parciais e finais da pesquisa serão disponibilizados por meio de relatórios e apresentação a ser realizada para as instituições participantes, e poderão também ser divulgados em eventos sobre a temática, como simpósios, seminários e audiências públicas. Além disso, também serão disponibilizados no repositório digital [LUME UFRGS](#) e nos meios científicos pertinentes, como periódicos e congressos relacionados aos temas.

⁶¹ Certificado de Apresentação de Apreciação Ética (CAAE) nº 27522720.5.0000.5347

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 OUVINDO O SISTEMA – O CONTEXTO DE PORTO ALEGRE

A seguir, serão apresentados os principais aspectos pontuados pelos participantes da pesquisa (profissionais das instituições de acolhimento, profissionais da SGDCA e adolescentes), agrupados por temáticas. Será dado enfoque aos desafios e boas práticas relatados, bem como aos desejos e perspectivas futuras para o serviço de acolhimento mencionados.

4.1.1 Oferta e acesso aos serviços públicos

A dificuldade ou demora no acesso aos serviços públicos pelas famílias é mencionado por diversos participantes, sobretudo nos serviços de saúde mental e educação infantil. De acordo com o Conselheiro Tutelar, para conseguir encaminhar uma família para o atendimento na área de psicologia leva-se muito tempo, assim como há uma defasagem muito grande na educação infantil devido às creches públicas ou das redes conveniadas existentes serem poucas e não possuírem condições de absorver toda a demanda que há. Corroborando, a Defensora Pública relata que Porto Alegre possui um grande volume de ações judiciais relacionadas à pedidos de vagas em creches, os quais somavam mais de 2.600 processos na ocasião, em sua grande maioria abertos pela própria Defensoria Pública. Segundo ela, essa questão é preocupante uma vez que impacta diretamente na questão do acolhimento, conforme narra no trecho a seguir:

Eu já tive casos assim, por exemplo, em que as crianças foram acolhidas porque a mãe não tinha como trabalhar e ela tinha seis filhos. Então os mais velhos vão para a escola, mas os dois pequenos ela não tinha com quem deixar, ela ficava com as crianças. E aí foram todos acolhidos porque ela não tinha como mantê-los, a renda dela não era suficiente, porque ela recebia bolsa família, [mas] *pra* seis crianças... Realmente, a situação era bem complicada. E aí as crianças foram acolhidas por alguns meses até que ela conseguisse duas vagas para as crianças na creche e pudesse voltar a trabalhar, para poder manter os filhos (DEFENSORA PÚBLICA, 2020).

Além dos serviços de saúde e educação, são mencionadas também falhas na rede de serviços socioassistenciais da Proteção Social Básica, que tem como foco a prevenção de riscos para famílias em situação de vulnerabilidade social — o que inclui também o trabalho de fortalecimento de vínculos. Tal questão é citada tanto pela

Assistente Social Judiciária quanto por profissionais das instituições de acolhimento, os quais afirmam haver crianças e adolescentes que ingressam no acolhimento sem que eles ou as famílias estejam sendo acompanhadas por nenhum serviço da rede de atendimento no território. Contudo, uma das educadoras respondentes comenta que, mesmo quando a família consegue ser atendida por serviços como CRAS e CREAS, não se percebe um resultado ou um trabalho “como deveria ser”. Segundo ela, a maioria das famílias possui problemas com drogas, o que torna difícil a sua recuperação, pois “ficam bastante feridas assim, coisas que são difíceis de cicatrizar e de estruturar” (EDUCADORA SOCIAL 2, 2020). Diante disso, esta afirma que deveria ser feito um trabalho mais forte e significativo com as famílias de origem e oferecidos mais meios para que estas possam se organizar, além de um acompanhamento “mais de perto”, para que as crianças possam retornar para casa. A mesma questão é mencionada por outra participante, a qual ratifica que, mesmo quando há o acesso, estes espaços não conseguem efetivamente tratar e ajudar essas famílias:

Tem vários serviços que era pra tratar a questão das substâncias, do uso de drogas e álcool, enfim... a gente vê que o tratamento não é aquilo tudo, que não é o esperado para um tratamento contra álcool e droga. Então fica uma coisa meio superficial, faltando muitos recursos ali pra essas famílias realmente ficarem bem. Isso tudo porque a gente já não tem uma rede que consiga dar conta de tudo isso, as coisas vão se acabando, vão fechando, não tem como fazer o tratamento adequado. Então as famílias vão perdendo, ou às vezes até conseguem passar, mas aí tu vê que é um tratamento que não está sendo eficaz. E talvez as crianças corram o risco de voltar para uma família que está tratada superficialmente. Dali adiante pode estourar. Então esse é um pouco do nosso medo, assim, da gente conseguir avaliar as coisas junto com a rede a ponto dessa família realmente ter melhorado. Porque a gente sabe que está muito difícil a questão dos cuidados... e hoje em dia, até com essa pandemia que tá, mais difícil ainda, porque aí as famílias perdem mais do que já não tinham e fica ainda mais difícil pra elas. (PSICÓLOGA 1, 2020).

Assim, os motivos alegados tanto para a dificuldade de acesso quanto para a ineficácia dos serviços envolvem a ausência ou deficiência de políticas públicas, a escassez de profissionais e precariedade do sistema, assim como a alta demanda, uma vez que a grande maioria das famílias somente tem acesso aos serviços públicos. Para além das famílias, as crianças e os adolescentes depois de acolhidos também têm dificuldade em acessar os serviços, principalmente especialidades como fonoaudiólogo, psicólogo, psiquiatra, psicopedagogo etc. De acordo com os respondentes, dado o seu histórico de vida, a maioria dos acolhidos necessita realizar

acompanhamento psicológico ou tratamento psiquiátrico, contudo, devido à baixa oferta, a espera por esses atendimentos é longa. Tais questões são ilustradas nos dois excertos a seguir:

Porque muitos deles – não vou dizer 100%, mas 99% das crianças que estão no abrigo – por ter uma história de vida pesada, uma carga até mais pesada que nós, os adultos, claro que psicologicamente eles ficam arrasados. Eu não sei nem como é que eles têm força, muitas vezes, para estarem de pé (EDUCADORA SOCIAL 1, 2020).

[...] se tivesse um SUS com maior número de profissionais, que a gente não esperasse um ano pra conseguir uma psicóloga, um ano pra conseguir um tratamento psiquiátrico, né? Às vezes a criança está com dor, às vezes precisa fazer um exame, a gente entra numa fila de dois, três meses, né? [...] A gente sabe que fechou muito postos, fechou muitos serviços. Então as coisas vão dificultando o nosso serviço (PSICÓLOGA 1, 2020).

Ainda em relação ao acesso e precariedade dos serviços, uma das coordenadoras comenta que, com sucateamento das escolas públicas — que são as quais as crianças acolhidas têm acesso — percebe-se um *déficit* muito grande nas questões de aprendizagem. De acordo com a respondente, essa questão tornou-se ainda mais evidente durante a pandemia de COVID-19, quando se pôde acompanhar mais de perto as rotinas de estudos dos acolhidos. Diante disso, ela alega sentir como se os direitos das crianças e adolescentes fossem “violados, mais uma vez”, por conta desse acesso tão fragilizado. Frente a estas questões, quando perguntados a respeito dos desejos e perspectivas futuras para o serviço de acolhimento, diversos profissionais participantes afirmam desejar um maior investimento do poder público nas áreas da saúde, educação e assistência social, a fim de que tanto as famílias quanto as crianças possam ter acesso aos seus direitos básicos.

No entanto, alguns participantes mencionam medidas que vêm sendo tomadas nesse sentido a fim de mitigar essas questões, denotando para eles um “maior olhar para o acolhimento”. Como exemplo disso, uma das respondentes menciona o recente estabelecimento de convênios com instituições e clínicas de atendimento psicológico e psiquiátrico pelo Ministério Públicos, as quais têm permitido que muitos dos acolhidos possam realizar os tratamentos necessários. A pedagoga participante também alega possuir uma boa parceria com a rede de aprendizagem e de serviços que oferecem cursos e oficinas profissionalizantes, como a Fundação Pão dos Pobres ou o Centro de Integração Empresa-Escola (CIEE). Além disso, segundo

a Assistente Social Judiciária, diante dessa conjuntura, as instituições vão buscando alternativas e criando novas formas e modalidades para tentar garantir o acesso, como é o caso dos atendimentos em grupo feitos pelos serviços da rede, como CRAS e CREAS. Ela afirma que, ainda que estes não “deem conta”, muitas vezes, da complexidade da situação daquela família – a qual necessitaria de um atendimento individual e semanal, esta foi uma maneira encontrada de não as deixar sem atendimento ou esperando por um ano.

4.1.2 Aplicação da medida de acolhimento

O frequente encaminhamento para a medida de acolhimento — sobretudo a emergencial — sem que sejam esgotadas as medidas no território é citado diversas vezes pelos participantes, como na seguinte passagem:

Por mais que sua tipificação seja Abrigo Residencial, o [A1] se tornou porta de entrada do acolhimento emergencial (conforme convênio firmado entre a prefeitura, MP e Judiciário). Esse convênio autoriza o CT a realizar o acolhimento sem apreciação judiciária. Importante frisar que, após o estabelecimento do convênio, o número de acolhimentos emergenciais vem sendo maior que o número de acolhimentos regulares. Isso indica que o que era para ser exceção tornou-se regra (PSICÓLOGO 4, 2020).

De acordo com um dos respondentes, quando reexaminados, a maioria dos acolhimentos são feitos de forma abrupta, sem um trabalho de rede dos serviços socioassistenciais de baixa e média complexidade ou mesmo uma análise prévia. Nesse sentido, os participantes alegam haver inúmeros casos em que o acolhimento ocorre pela falta de uma análise mais sistêmica da conjuntura, principalmente pelo Ministério Público e Conselho Tutelar, conforme relatado nos dois trechos a seguir:

O MP entra com acolhimentos de qualquer coisa, sabe? Eu acho que falta um pouco de se verificar a situação. [...] vou te dar um exemplo que aconteceu em Porto Alegre. A criança estava com a mãe no centro, ela era camelô, ou vendia coisas na rua, e a criança junto com ela. Então o MP entrou com ação, acolheram a criança. Não era uma falta de cuidado. Era uma exposição da criança, claro, estava na rua, mas faltou uma orientação prévia. "Olha, tu não podes deixar a criança aqui na rua, porque isso é um risco para ela, vamos verificar uma escola para ela ficar enquanto tu trabalhas..." Então, assim, acho que tem outros meios de se resolver, sabe? E eu acho que o MP poderia atuar dessa forma, tentar resolver a situação antes de entrar com a ação (DEFENSORA PÚBLICA, 2020).

Porque o acolhimento institucional ele deve ser a última medida a ser feita, certo? Tem que esgotar todos os recursos anteriores até chegar no acolhimento institucional. E o que às vezes a gente percebe, dependendo do

conselheiro ou do Conselho Tutelar, que é a primeira coisa que faz. [...] Tem que esgotar os recursos na rede de atendimento, na família extensa daquela criança, se tem algum responsável, se tem alguma dificuldade em que o serviço possa auxiliar essa família. Porque, às vezes, o que a família tá passando é dificuldade (CONSELHEIRO TUTELAR, 2020).

Relacionado a isso, diversos depoimentos relatam a frequente aplicação da medida frente a questões de vulnerabilidade social e falta de recursos materiais das famílias, conforme exemplifica a Defensora Pública no seguinte trecho:

A criança morava uma família com os pais, que eram muito cuidadosos, mas não tinha banheiro na casa. Um detalhe que a gente pensa "poxa, falta um banheiro". Então, por isso, a criança ficou acolhida por um tempo até que a família conseguiu fazer um banheiro. [...] Claro que tem situações que a gente sabe que realmente a família não foi protetora, situações de abuso [...] Mas a gente sabe que tem muito processo que é em razão da vulnerabilidade da família. Não por falta de amor, não por falta de cuidado, mas por falta de recursos materiais (DEFENSORA PÚBLICA, 2020).

Segundo a Defensora Pública entrevistada, hoje não há quem represente os interesses específicos da criança durante o processo judicial de acolhimento, tendo o defensor que conciliar os interesses dos pais ou responsáveis e também dos filhos que, por vezes, são conflitantes. Para ela, esta divergência de interesses ocorre também com o Ministério Público, ainda que este seja o autor da ação e afirme atuar em favor da criança, conforme narra no trecho a seguir:

Como eu te comentei, acolhem a criança porque a criança estava lá com a mãe, a mãe era camelô, estava lá na rua com a mãe. Eles diziam que é para criança, mas para criança, de repente, era melhor ficar com a mãe, do que ficar no abrigo. Então tu vê que já tem uma, é uma colidência de interesses aí. Então nem sempre o MP vai olhar pela criança. Na maioria das vezes sim, casos assim de abuso sexual, que é um exemplo que é o extremo. É lógico você vai olhar pela criança, porque ele quer o melhor para criança. Mas nesses casos como o que eu te falei, que envolve uma situação diferenciada, pode ser que não seja para criança a melhor opção ficar no acolhimento, e aí nós temos uma divergência (DEFENSORA PÚBLICA, 2020).

Dois participantes também mencionaram a existência de questões políticas e “atravessamentos” envolvidos em determinados encaminhamentos que, por vezes, desconsideram o melhor interesse da criança, ilustrado no seguinte excerto:

E aí, daqui a pouco, não é feito o melhor para as crianças, e sim, seria pensado numa maneira, de como já foi em alguns momentos, de limpeza das ruas. Então, coloca todo mundo pros abrigos. "Ah, vulnerabilidade numa região específica, tenta acolher o máximo de crianças que tem naquela área pra não dar tanta ênfase em mídia" (COORDENADOR PEDAGÓGICO, 2020).

Frente ao exposto, duas das respondentes dizem almejar que a finalidade do acolhimento possa ser respeitada, e que este seja efetivamente um espaço de proteção. Corroborando, a Defensora Pública relata desejar a implementação de um procedimento diferenciado para que menos crianças sejam acolhidas sem necessidade, o que conseqüentemente diminuiria o número de processos e de crianças e adolescentes acolhidos. Como exemplo, a entrevistada menciona dinâmicas como a da Defensoria Pública do Rio de Janeiro, em que há um “defensor da criança” para representar os seus interesses, e do Tribunal de Justiça de Minas, em que a criança ou adolescente só é acolhida após decisão judicial.

4.1.3 Orientação parental

De acordo com a Defensora Pública, é possível perceber em diversas ocasiões de atendimento que a falta de apoio, informação ou orientação para as famílias também contribui para o alto número de acolhimentos. Para ilustrar, ela relata um caso de uma mãe respondendo processo de infração administrativa por não levar os filhos à escola, pois havia uma cultura daquela família, passada de geração para geração, de que “não importa o colégio, porque não vai dar em nada”, conforme relata no trecho a seguir:

Eu acho que é muito isso também, falta de orientação. Eles não tiveram essa orientação dos próprios pais e não consegue passar para os filhos, que é importante. Então acho que tem muita falta de organização familiar. Mas que poderia ser resolvida de outra forma, não com acolhimento (DEFENSORA PÚBLICA, 2020).

Frente a isso, a entrevistada aponta como um aspecto positivo o crescente investimento da Defensoria Pública na educação em direitos nos últimos anos, que inclui a elaboração de cartilhas, palestras e oficinas e o envolvimento com associações de pais, escolas públicas e com a comunidade, num geral. Ela ressalta a importância deste trabalho a fim de que a população possa se informar e conhecer seus direitos, assim como saber onde requerê-los, como é o caso das vagas em escolas ou tratamentos médicos solicitadas judicialmente pela Defensoria Pública, ilustrado no seguinte excerto:

Por exemplo, essa questão da educação, vagas em creche, que é uma questão que a gente tem uma bastante. Muitos pais e mães às vezes não sabem que eles têm esse direito. Vão lá na escolinha, não tem vaga, e aí a criança fica em casa. Eles não sabem que podem entrar com uma ação judicial. E assim, o que acontece, quando uma mãe consegue uma vaga numa escolinha porque a Defensoria Pública entrou com processo, essa mãe vai contar para outra mãe, "olha, consegui vaga na escolinha, minha filha tá na escola tal, a Defensoria entrou com um processo e tal". Aí ela "Ah, a Defensoria faz isso?", "Faz!". Então daí ela vai e nos procura. Então, o conhecimento, eu acho que é primordial. Se a pessoa sabe os seus direitos, se ela conhece, se ela sabe onde é que ela vai poder procurar, ela consegue muita coisa. E assim, é com que essa questão dos medicamentos, dos tratamentos [...] E eu acho que isso é bem importante, especialmente para que as crianças, desde cedo, já tenham essa noção de direitos. Isso acho que falta muito ainda, a gente tem uma população ainda que não tem conhecimento, e isso eu acho que é primordial. A gente pretende crescer muito nessa área ainda (DEFENSORA PÚBLICA, 2020).

4.1.4 Atuação do Conselho Tutelar

Parte da responsabilidade pelo excesso de acolhimentos é atribuída à atuação do Conselho Tutelar por diversos participantes, incluindo os profissionais das instituições de acolhimento, a Defensora Pública e o próprio Conselheiro respondente. São mencionadas a falta de recursos técnicos e o despreparo dos profissionais, bem como o desconhecimento acerca de como aplicar o ECA na prática. Diante disso, segundo a Defensora Pública, os conselheiros tutelares acabam frequentemente recorrendo à medida acolhimento sem antes buscar outras alternativas existentes, conforme narra no trecho a seguir:

A mãe veio do Rio de Janeiro com a criança porque ela era vítima de violência doméstica, então ela fugiu para cá com a criança. E aí ela tinha dinheiro para sobreviver por um tempo, só que acabou o dinheiro. Ela tava sem emprego, não conseguiu emprego, e aí ela não teve outra alternativa: então procurou o Conselho Tutelar e disse "olha, eu não tenho condições mais de manter meu filho, eu queria uma ajuda". Que o conselheiro fez? Abrigou a criança. E ela ficou sem a criança. Devia ter feito assim: encaminhado a mãe e a criança para uma casa – aqui nós temos aquela casa que fica com as mães vítimas de violência, acho que é Casa Lilás, se eu não me engano. Então, falta esse tipo de visão, sabe? O Conselho Tutelar também tem muita responsabilidade nisso, de não atuar de uma forma a acolher as mães e os filhos (DEFENSORA PÚBLICA, 2020).

De acordo com os participantes, tais questões estão relacionadas principalmente à ausência de capacitação e à forma como se dá a eleição dos conselheiros. Sobre esta questão, a Defensora Pública explica que, a fim de que seja um órgão representativo da comunidade, não é necessária formação específica ou experiência prévia para candidatar-se a conselheiro tutelar. Ademais, segundo a

respondente, os cursos de formação na área, oferecidos por entidades como o CEDICA, possuem participação voluntária, não havendo obrigatoriedade de cursar para poder exercer a função. Contudo, o Conselheiro Tutelar entrevistado alega já fazer quase um ano desde que foi eleito e que ainda não houve oferta de capacitação, tendo que contar, sobretudo, com a própria experiência prévia para realizar seu trabalho, conforme narra no trecho a seguir:

Quando eu assumi em 95, na segunda gestão, nós tivemos muito curso de capacitação. Eu aprendi muito naquela época. Fiz um curso, participei de muito seminários, eu ajudei a criar o caderno de procedimento da forma de como atender os Conselhos Tutelares. [...] Hoje não, nós estamos já quase fazendo um ano de eleitos e nós não tivemos capacitação. Eu digo que, se eu não tivesse a experiência que eu trago de outras gestões, eu teria muita dificuldade hoje de desenvolver um trabalho com qualidade. [...] Então eu penso que é falho isso hoje (CONSELHEIRO TUTELAR, 2020).

O entrevistado também relata que na ocasião em que foram implementados, na década de 1990, havia uma maior coesão entre os Conselhos Tutelares, porém, que atualmente há uma disparidade muito grande entre legislações, entendimentos e modos de atuação. Para ele, todas essas questões influenciam diretamente na qualidade do trabalho executado, como expõe na seguinte passagem:

Existe uma colcha de retalhos de legislações feita no estado, no país, cada qual com modelos diferentes. Uma coisa que eu imaginava é que tinha que se criar linhas comuns, que tinham que constar em todas as leis municipais, na implantação dos Conselhos Tutelares e na escolha dos conselheiros tutelares. Para que, de fato, aquelas pessoas possam melhor fazer o atendimento no Conselho Tutelar, tenha qualificação, tenha conhecimento do que está fazendo. E, às vezes, a gente se depara com muita dificuldade de compreensão do Estatuto, da prática, daquilo que diz mesmo na doutrina da proteção integral, por pessoas que são eleitas por, às vezes, conveniência (CONSELHEIRO TUTELAR, 2020).

Para além das questões referidas, o Conselheiro menciona também a escassez de serviços especializados no turno da noite, muitas vezes ficando à cargo do conselheiro tutelar de plantão lidar com situações para as quais não possui conhecimento técnico. Como exemplo, ele cita o fato do serviço de Abordagem Social não dispor de atendimento noturno ainda que haja muitas crianças e adolescentes em situação de rua neste horário, sendo necessário ter profissionais habilitados disponíveis para atender tal demanda.

4.1.5 Crenças, concepções e compreensão da medida

Questões relacionadas a preconceitos e estigmas, bem como a falta de entendimento sobre no que consiste a medida de acolhimento, tanto da sociedade quanto da própria rede de proteção, são citadas com recorrência durante os depoimentos. De acordo com diversos participantes, o conceito de “reformatório” ou de “caridade” atrelada ao serviço é ainda bastante presente, conforme narrado nas duas passagens a seguir:

Então, muito o acolhimento é primeiro usado como ainda uma forma de, como se fosse, um projeto de vida. Às vezes a própria rede de proteção acha que o acolhimento é um lugar pra criança ficar, ser cuidada – “Não tá sendo cuidada, então ela pode ficar aí, receber visitas só no final de semana”. Tem essa ideia ainda, lá atrás ainda, de reformatório. Às vezes também, quando se trata de um adolescente, de que a criança entra no espaço pra ser reformada e ela voltar pra sociedade, na escola, bem, organizada (PSICÓLOGA 3, 2020).

As análises feitas pelos órgãos “competentes”, ainda acreditam no acolhimento como reformatório ou depositário de crianças e adolescentes, como forma salvadora ou punitiva (COORDENADOR PEDAGÓGICO 1, 2020).

Mesmo após o acolhimento, muitos profissionais dentro das próprias instituições perpetuam este pensamento, colocando-se “como peças insubstituíveis na vida das crianças, como salvadores de vidas” (EDUCADOR REFERÊNCIA 1, 2020). Segundo os respondentes, para além da falta de capacitação dos profissionais que atuam nessa área, tais questões são também reflexo das crenças e percepções predominantes na sociedade sobre o que configuram modelos de família e/ou cuidados ideais, que acabam por repercutir na relação dos serviços com a família de origem, como mostram os seguintes excertos:

Então, o acolhimento tem muitos estigmas ainda, do senso comum, mas ainda também dentro da própria rede de proteção, dos próprios serviços e, às vezes, inclusive dos serviços de acolhimento. De que as vezes pegam crianças para si também. Tipo, “ah, essa criança vai ficar aqui, essa criança é melhor cuidada aqui dentro”. Então atravessa. Acaba atravessando também o ideal de família dos outros, ao ideal de família da pessoa, o que que é uma família, uma boa família (PSICÓLOGA 3, 2020).

E nem sempre a gente também consegue fazer essa desconstrução. Dessa família que não tem uma organização, dessa mãe ou desse pai que não consegue dar conta, dessa violência sexual, prostituição, drogadição, enfim, que essa criança vive nesse contexto (COORDENADORA 2, 2020).

Para além das famílias, tais estigmas acabam influenciando no tratamento com os próprios acolhidos, como relata um dos cuidadores: “No começo foi bastante difícil o contato com esses profissionais (médicos e professores), me parece que existe um ‘pré-conceito’ com as crianças/adolescentes, principalmente nas escolas” (CUIDADOR RESIDENTE 2, 2020).

Para o Conselheiro Tutelar respondente, mesmo 30 anos após a proclamação do ECA, a compreensão da doutrina de proteção integral ainda é muito “nebulosa” e traz resquícios da “doutrina da situação irregular”, do Código de Menores. Frente a isso, este afirma que há conselheiros que recorrem à medida de acolhimento muitas vezes “como punição para família ou mesmo para criança ou adolescente”, e que esse tipo de pensamento permeia toda a sociedade e todas as esferas do SGDCA, conforme narra a seguir:

E isso perpassa por todos os segmentos, inclusive pro Juizado da Infância e Juventude. Tem muito esse olhar ainda, do Código de Menores, muitos promotores... E diria também que até conselheiros tutelares, que em tese deveriam ter um olhar diferenciado. Mas eu creio que a doutrina de proteção integral ainda ela precisa ser incorporada na sociedade. [...] Porque o que o Código de Menores pregava e fazia naquela época era muito nocivo, a gente não pode voltar a essas práticas. Há um tema que ele é muito caro para nós, pelo menos eu defendo, que é a questão da imputabilidade aos 18 anos. É um tabu na sociedade como um todo, emprega a questão da violência como se fosse culpa da adolescência, como se colocar adolescente na cadeia mais cedo como se isso resolvesse. Isso não é verdade. Então isso é um dos resquícios que eu digo do que a sociedade pensa ainda, sobre a mudança de comportamento, mudança de hábitos e costumes (CONSELHEIRO TUTELAR, 2020).

Participantes de todas as instituições de acolhimento mencionam a repercussão desta falta de entendimento no cumprimento da premissa do acolhimento – que, somada às falhas nas medidas prévias, acaba culminando na utilização da medida de acolhimento de maneira excessiva. Diante disso, um dos psicólogos respondentes afirma entender que um melhor entendimento de legislação e política por parte dos trabalhadores, assim como da sociedade em geral, seria benéfico e auxiliaria no evitamento de acolhimentos desnecessários.

4.1.6 Ingresso e adaptação ao acolhimento

A questão do ingresso e adaptação na instituição, bem como a criação de vínculos, é mencionada diversas vezes pelos participantes como sendo um desafio.

De acordo com uma das psicólogas respondentes, a chegada de um novo acolhido na instituição envolve a adaptação tanto de quem está ingressando quanto de quem já habita o espaço, como comenta na seguinte passagem:

Então isso tudo mexe, com quem já está na casa, mexe com essa criança, que não tem vinculação, que também está chegando, com as suas vivências, com suas dores, né? E num processo de adaptação também que é... se a gente for parar para pensar, numa criança também que chega no lugar completamente estranho, com pessoas estranhas, com regras estranhas, com normas estranhas [...] E isso tudo também acaba trazendo um sofrimento (PSICÓLOGA 3, 2020).

Corroborando, outra respondente comenta que este é um processo muito brusco, uma vez que essa criança é retirada “da sua casa, que tem um contexto, um histórico, que tem uma vida dentro dessa família, que tem uma construção que foi feita dentro dessa família — embora uma construção, talvez desconstruída” (COORDENADORA 2, 2020). Assim, três profissionais das instituições de acolhimento participantes mencionam o fato de que até que o acolhido compreenda a medida e os motivos que levaram a ela, esse processo leva tempo e ocasiona, não raro, o adoecimento da criança ou do adolescente, dificultando a criação de vínculos. Outro fator dificultador citado são os casos de educandos que chegam à instituição sem dados, em decorrência do conselheiro tutelar de plantão não possuir os documentos nem histórico da criança, ou de adolescentes que omitem ou dão informações erradas. Tais pontos encontram-se ilustrados no seguinte excerto:

Como é que a gente faz para criar vínculo com uma criança que não tem, que a gente não sabe nada? [...] Então também tem isso. A criança, o adolescente se conscientizar que o acolhimento ele não é punitivo, que ele não está sendo cerceado a sua liberdade em virtude a algo de que ele fez, mas sim, é um espaço de proteção, que ele demanda essa necessidade no momento. Eles não entendem. E aí eles se tornam distantes, eles não aderem às falas, não aderem às regras. Às vezes até a rotina para eles, porque eles tão num espaço de convívio com os familiares, ali no seu núcleo familiar, que não tem rotina, ou que tem uma rotina completamente diferente do que é a casa de acolhimento. Então tem uma dificuldade de se adaptar e até mesmo de acreditar no trabalho que é feito e desenvolvido. E isso acaba dificultando muito o vínculo (EDUCADOR REFERÊNCIA 2, 2020)

Contudo, quando questionados sobre como são explicadas as normas ou o funcionamento do espaço após o ingresso, dois dos adolescentes participantes afirmam não existir esse momento. Estes alegam que é necessário “aprender na prática” ou fazer algo de errado para então ser advertido e instruído das regras. Uma

das adolescentes ressalta a importância de os cuidadores residentes conversarem com os adolescentes que chegam e mostrar como é a rotina da casa, para o bem-estar de todos e harmonia do ambiente. Para tanto, sugere que no momento da acolhida, reúna-se todos e explique-se o funcionamento da casa.

Em contrapartida, uma das profissionais participantes relata que, em sua instituição, o momento da acolhida é um diferencial positivo, pois “deixa a pessoa à vontade” e sentindo-se “pertencente ao espaço” — não só os educandos, mas também os profissionais que chegam. A respondente afirma que, normalmente, “nessas boas acolhidas que eles fazem, tudo acaba na mesa, uma mesa bem ampla, onde todos podem ali estar em conjunto” - e envia fotos de alimentos preparados pela equipe de educadores e pelos acolhidos, pois considera algo bastante significativo.

Figura 18 - Momento da acolhida



Fonte: Imagens enviadas por uma das participantes da pesquisa (2020)

4.1.7 Rotinas e convivência no espaço

Em relação à temática “normas da casa”, os adolescentes afirmam entenderem a sua importância, porém, alegam haver regras exageradas ou desnecessárias e que só servem para “gerar conflito”. Um dos adolescentes cita exemplos de outras instituições em que morou, em que não era permitido abrir a geladeira ou mexer no controle remoto da televisão. Outra adolescente critica a restrição de uso do celular, conforme trecho a seguir:

Cara, a vida do acolhido já é tão ferrada, e daí a pessoa ganha um telefone e não pode mexer no telefone? Não pode ter um Facebook, não pode ter um Whatsapp pra falar com o namorado, pra falar com o *crush*, com o amigo da escola? Em quarentena, velho. [...] uma vez eu falei com a coordenadora do abrigo: "pô, teu sobrinho, tua prima, deve ter uma criança na tua família que mexe no celular. E nós, adolescentes do abrigo, que trabalhamos, não podemos mexer no celular?" [...] Porque, bah, tu é adolescente, tu já não é normal porque tu é acolhido, as pessoas já folgam... tipo assim, se alguém da escola sabe que tu é acolhido, tu tem uma vida de merda, por causa que todo mundo vai saber que tu é acolhido e vão zoar a tua cara. E daí tu já não pode mexer no celular? Ah não, sacanagem. Eu acho que isso devia mudar, sinceramente, devia mudar, deviam permitir sim (ADOLESCENTE 1, 2020).

Dois dos adolescentes afirmam que os cuidadores residentes da sua casa justificam essa medida pelo fato de que muitas crianças e adolescentes com acesso ao celular acabam entrando em contato com a família de origem. Contudo, uma delas comenta que, mesmo assim, fazia contato com os familiares durante as aulas, até ser “descoberta”. Outra questão mencionada pelos adolescentes é a respeito de sexualidade e relacionamentos dentro da casa lar. Estes alegam serem temas pouco discutidos e, por vezes, até evitados, por ser um “tabu”, e também que as orientações e posicionamentos da equipe técnica e cuidadores residentes divergem muitas vezes. Para tanto, os participantes afirmam que deveria haver mais momentos de diálogo e esclarecimento sobre o assunto, de uma forma mais abrangente, como comenta uma das adolescentes:

Eu acho que devia ser uma coisa transparente, sabe? Dizer que, tipo, é normal tu sentir atração por outro fulaninho na mesma casa, que tu acha bonito, que isso é uma coisa normal, comum. Que é normal tu sentir vontade de beijar, que é normal tu gostar de outra pessoa, ter uma queda, que é normal, tipo assim, que é normal transar... não to falando transar com a outra pessoa, mas que é normal ter relação sexual com as pessoas. Então, eu acho que... sobre a sexualidade, sobre ser gay, bi. Eu acho que devia ter essa transparência, ter mais, tipo assim, até eventos, sei lá, assembleia, palestrar, sobre isso, sabe? Sobre essa comunicação, sabe? Da sexualidade. Mas não só sobre, o centro, como sexo, não, mas em relação a gostar da pessoa, sabe? Que é normal (ADOLESCENTE 1, 2020).

Para além das questões citadas pelos adolescentes, um dos desafios mencionados de forma recorrente pelos profissionais das instituições é o de “tornar o ambiente do acolhimento o mais familiar possível”. Tal questão é observada em diferentes relatos como: “fazer com que os acolhidos, principalmente os mais velhos e os adolescentes, consigam se sentir em casa e pertencentes ao espaço”; “construir um ambiente familiar de respeito, amizade, cuidado e cooperação entre todos, a

despeito das diferenças e experiências prévias de cada um”; ou “conseguir dar limite com afeto, mostrando que também é uma forma de cuidado”. Nesse sentido, alguns respondentes alegam que a modalidade casa-lar provém um cuidado mais individualizado, uma vez que possui um número menor de acolhidos e os casais sociais acabam tendo um contato mais próximo com cada um, sendo “o mais próximo do que representa uma família”.

4.1.8 Manutenção da convivência familiar e fortalecimento de vínculos

De acordo com a pedagoga participante, após o acolhimento da criança ou adolescente, a convivência com a família de origem acaba restringindo-se basicamente às visitas. Esta comenta que, quando é possível, a família participa do acompanhamento escolar, porém, que “não é algo que acontece muito porque, normalmente, as famílias se distanciam bastante, ou demoram pra se organizar e ficam muito ainda mais nas visitas”. Somado a isso, a Supervisora Técnica respondente comenta que nem sempre é possível alocar a criança ou adolescente em uma instituição próxima à família, devido a não ter unidades disponíveis em todas as regiões do município.

4.1.9 Questões funcionais e estruturais das IAs

Também foram apontados como desafios a escassez de recursos humanos, financeiros e materiais enfrentados pelas instituições de acolhimento, bem como problemas na estrutura física, como a inexistência ou inadequação de espaços para realização das atividades escolares ou atendimentos – situações que foram agravadas pela pandemia do COVID-19. Relacionado a isso, foi mencionada pela Assistente Social Judiciária a existência de instituições de acolhimento no município que atendem perfis específicos (como só de meninos ou de meninas, egressos ou envolvidos com ato infracional, deficientes etc.), em discordância com o previsto na legislação. Sobre isso, a entrevistada comenta:

E aí a gente entra naquela outra discussão, né, o ideal e o real. Então, idealmente falando, tu não, pelo ECA, tu não pode ter perfil específico. Pela prática, pela escassez de recursos, eu não sei como seria ter algumas pessoas com situações psiquiátricas mais graves, com demanda, por exemplo, numa casa lar. [...], mas dependendo da situação e até demandas

físicas, acaba ficando inviável numa determinada estrutura. E aí uma estrutura específica vai dar conta sim de ter equipamento de saúde lá. Então, é bem complexo discutir sobre isso, a gente sempre tem que dar aquela flexibilizada (ASSISTENTE SOCIAL JUDICIÁRIA, 2020).

Sobre a carência de recursos, dois dos participantes do acolhimento comentam sobre o excesso de “trabalho braçal” ou administrativo, e da falta de profissionais na instituição dedicados a realizar esta parte. Também é mencionada diversas vezes a dificuldade em promover atividades de lazer aos acolhidos, como passeios ou festas, por conta da limitação financeira, dependendo muitas vezes de doações externas, conforme relatado no trecho a seguir:

[...] às vezes a gente acaba esbarrando em coisas financeiras. A gente consegue manter muita coisa a partir de doação, a gente acaba tendo uma rede assim, tipo, dos amigos e das pessoas próximas, e de algumas pessoas que querem ajudar. Mas a gente sabe que é uma questão de direito [...] e que tem também a ver com essa questão da precarização dos serviços, de uma forma geral (ASSISTENTE SOCIAL 1, 2020).

Assim como esta, as demais questões citadas são atribuídas principalmente à insuficiência de recursos repassados pela prefeitura, mas também à terceirização do serviço e aos contratos estabelecidos, que acabam por proporcionar diferentes realidades entre as instituições. A questão dos convênios e diferentes repasses de valores é explanada pela Coordenadora do CPAAJ durante o grupo focal, quando indagada por um dos adolescentes participantes se a instituição deveria arcar com o valor dos “passeios da escola” ou outros eventos, conforme o seguinte trecho:

[...] os acolhimentos não recebem o mesmo valor por criança e adolescente. Então, vão ter instituições que vão poder proporcionar mais coisas, porque o seu convênio com o município paga um valor maior por criança ou adolescente. Porque são contratos, são editais que as instituições vão lá, concorrem, e fazem o convênio com a prefeitura. Então, aquele contrato daquele edital era do valor x por criança ou adolescente, aquele outro contrato era do valor y , então vai depender dessa questão. Então, às vezes, pode ser que efetivamente a instituição não vá ter a verba pra proporcionar essas coisas extras, mas, em tese, tudo que for relativo a vida e a garantia de direito de vocês, seja a lazer, a educação, enfim, em tese, eles têm que garantir. Nem sempre eles vão ter os meios financeiros pra conseguir fazer e aí a gente vai ter que estar pensando em outras estratégias [...] Então, tem toda uma questão que precisa ser analisada, mas pode haver diferença de acolhimento para acolhimento sim. Pode haver justamente por essa questão dos valores (COORDENADORA CPAAJ, 2020).

Ainda sobre essa questão, a Assistente Social Judiciária alega que, em Porto Alegre, praticamente todos os abrigos são conveniados, o que traz uma série de

implicações para as crianças e adolescentes acolhidos (como a necessidade de transferência de instituições por rescisão de contrato), conforme relatado no depoimento a seguir:

É uma terceirização, e essa terceirização acaba sendo algo que, por vezes, é uma dificuldade. Porque tem áreas que - e aí é uma opinião bem pessoal minha, sei que tem pessoas que defendem, tem pessoas que não defendem - eu acho que tem áreas que não podem ser vistas como empresas. E essa situação da terceirização acaba transformando, muitas vezes, a vida das crianças em empresas. Por exemplo, uma instituição fechar no meio da pandemia porque, de alguma forma, aconteceu algo lá nesse contrato, que fez com que ela fosse fechada. Então, quer dizer, uma transferência no meio da pandemia. E de meninos que estavam indo para adoção. Então, quer dizer, uma criança que já tava... não dava pra esperar mais um pouquinho? Não, não dá para esperar, porque é um contrato (ASSISTENTE SOCIAL JUDICIÁRIA, 2020).

A questão das trocas de instituição ou unidade de acolhimento é mencionada também por uma das cuidadoras residentes, assim como pelos adolescentes no grupo focal. Um deles afirma que, mesmo sabendo que é necessário às vezes, esta necessidade deve ser avaliada e evitada ao máximo, uma vez que a mudança implica na adaptação a um novo ambiente e estrutura de casa, e que é muito difícil criar novos vínculos. Em consonância, a cuidadora residente comenta que, embora fosse melhor que a criança ou adolescente permanecesse com um mesmo casal social durante o período em que está acolhida, isso nem sempre ocorre, acarretando uma descontinuidade no aprendizado, conforme narra:

Seria lindo se essa criança chegasse aqui aos 3, 4 anos, aos 11, e vivesse o tempo todo com o casal só, com uma família só, com uma organização só, mas não é assim. A criança, ela troca muito, a criança, os adolescentes, trocam muito de casais. Porque é isso assim, os casais vão embora, vem novos. Eles trocam de casas lares, porque muitas vezes não se adaptaram com o casal. E não tem uma continuidade, sabe, um aprendizado só (CUIDADORA RESIDENTE 1, 2020).

Ao mesmo tempo que a falta de recursos é recorrentemente citada, diversos participantes alegam perceber um maior investimento do poder público no serviço de acolhimento nos últimos anos, inclusive na própria infraestrutura. Além disso, em todas as instituições é mencionada como uma boa prática interna o empenho das equipes em prover o bem-estar dos acolhidos, mesmo diante de todas as limitações impostas. Segundo estes, isso ocorre de diversas formas, como na dedicação para promover e organizar atividades, tais como oficinas, lanches coletivos, exercícios e

atividades de lazer. Uma das psicólogas cita também como exemplo o fato de a equipe ter buscado providenciar um espaço para que os acolhidos pudessem continuar realizando os atendimentos psicológicos remotamente, ou fazendo vídeo-chamadas com seus familiares durante o momento de pandemia. Ainda assim, outra profissional respondente diz almejar o aprimoramento dos espaços físicos do abrigo, para que os atendimentos sejam mais qualificados e sem interrupções, e que houvesse uma melhor qualidade e variedade na alimentação oferecida na instituição. Sobre isso, comenta: “Sei que muitas vezes os acolhidos não têm nem o básico para comer em casa, mas um alimento diferente os deixa tão feliz” (ASSISTENTE SOCIAL 4, 2020). Por fim, também é mencionado como sonho por uma das assistentes sociais a ampliação do quadro da equipe técnica da instituição, com a contratação de profissionais como psicopedagogo e terapeuta ocupacional, assim como de um assistente administrativo, para auxiliar no trabalho burocrático.

4.1.10 Dinâmicas de trabalho e suporte aos trabalhadores

A insuficiência de recursos passados às instituições de acolhimento, os baixos salários e o pequeno número de profissionais para a demanda existente são diversas vezes apontados como responsáveis pela sobrecarga de trabalho, adoecimento e alta rotatividade dos trabalhadores. Além disso, a dificuldade do trabalho em si, dada a sua natureza, é mencionada inúmeras vezes, em virtude deste ser complexo e envolver invariavelmente situações difíceis, conforme relatado nas três passagens a seguir:

É um trabalho difícil, porque a gente lida com emoções, a gente lida com pessoas, a gente lida com histórias difíceis, com pessoas em situações difíceis, no caso das famílias assim... e não é fácil esse trabalho (PSICÓLOGA 1, 2020).

Pra ti ter uma ideia, eu tô há um pouco mais de 6 anos lá, e já passaram mais de 40 educadores, colegas, por mim assim. Ou eu passei por eles. Porque teve uns que ficaram um plantão, teve alguns que ficaram dois dias, uma semana, um mês. É um espaço de muita dor, é um espaço onde tem um sofrimento muito grande (EDUCADOR REFERÊNCIA 2, 2020).

Porque a gente tá ali pra cuidar deles, mas são vidas que estão ali. Então, se passam coisas ali com eles que a gente não pode ficar assim, à parte, só fazendo ali o cuidado da rotina diária e ponto final (EDUCADORA SOCIAL 2, 2020).

O fato de se estar “trabalhando com vidas” é citado diversas vezes pelos participantes ao relatarem suas motivações para trabalhar com este público, mas

também no envolvimento e responsabilidade que isto implica. Em vista disso, muitos respondentes falam do envolvimento necessário para se trabalhar neste contexto, como comenta a Psicóloga 3:

Tu acordas de manhã e tu sabes que não é só cumprir horário. Ali tem uma vida, né, vidas e vidas te esperando. Então, eu confesso pra ti que eu fico até emocionada, assim. Não conseguiria te reduzir em nenhuma palavra, e nem nesse áudio, o que é a motivação de estar no acolhimento. Eu acho que se não for assim, eu acho que o acolhimento institucional, tanto *para a* equipe quanto para educadores, ele tem um tempo. Ele tem um tempo, porque ele te exige emocionalmente muito. Porque se não é para tu sentires isso, né, sentir isso assim, dessa intensidade, se cair no automático, já não serve mais. O profissional, inclusive o psicólogo, inclusive assistente social, não serve, porque no automático a gente não consegue fazer transformação. A gente consegue simplesmente fazer um trabalho automático. Eu acho que as crianças elas não merecem isso. Então acho que cada educador precisa muito - educador, trabalhador daquele espaço - precisa muito saber dos seus limites também. Porque nós temos os nossos, independente de qual ponta nós estamos. (PSICÓLOGA 3, 2020)

Para além disso, também é mencionado o fato de que, em muitas vezes, não é possível visualizar resultados positivos pelos esforços empreendidos, o que é bastante frustrante. Diante de tais questões, diversos respondentes alegam ser um trabalho físico e emocionalmente extenuante, sobretudo para os cuidadores residentes e educadores, que possuem um contato mais direto com os acolhidos. Assim, em todas as instituições de acolhimento, assim como pelos profissionais SGDCA, é frisada a importância do cuidado e apoio aos trabalhadores do acolhimento, por meio de espaços de escuta e acompanhamento psicológico, bem como de capacitação contínua.

Uma das psicólogas respondentes relata que, por conta da intensidade de trabalho diária, nem sempre dá tempo de “parar, refletir e ouvir”, “porque parece que a gente tá sempre é apagando incêndio”, segundo ela.

Ao final das atividades de coletas de dados, diversos profissionais comentaram sobre o fato de que responder as perguntas os fizeram refletir sobre o seu trabalho, e que é bom ter esses momentos para falar sobre o trabalho, a rede, desafios. Sobre isso, uma das coordenadoras comentou: “O quanto é importante nos visualizar no espaço de trabalho e há muito eu não fazia isso, diante da correria do dia” e sobre os desdobramentos que surgiram a partir da atividade:

E eu quero te agradecer muito, muito mesmo. Porque, como eu vim conversando com as colegas, eu quero fazer live, mas a live só veio depois de todos esses questionamentos... que eu acho que eu me encorajei. Só no fato de poder falar, eu acho que eu me encorajei muito, de muitas coisas também que a gente pode ir em busca (COORDENADORA 2, 2020).

Assim como a coordenadora, diversos profissionais agradeceram o espaço e ressaltaram a importância de serem “olhados e ouvidos”, principalmente os educadores. A Cuidadora Residente 1 resalta importância de se ter um acompanhamento psicológico constante e um espaço de escuta e suporte para os educadores, na seguinte fala:

Eu acho muito importante, porque a gente precisa de um refúgio ou de uma base, assim, também pra poder trabalhar com eles. A gente não pode trabalhar assim "Ah, eu gosto, é o meu jeito de ensinar, o meu jeito de educar é assim". Eu sei que cada um tem um jeito de falar, um jeito de educar, mas eu acho que com uma estrutura por trás de nós, assim, que nos auxilia, a gente também vai conseguir auxiliar, porque ninguém consegue nada sozinho. E eu acho que ter isso pras pessoas que tão repassando, que tão educando, que tão acompanhando, eu acho que é muito melhor, porque assim a gente consegue também ter uma base melhor pra passar pra eles. Muitas vezes tem educadores e pais sociais que tão estressados com muitas outras coisas e que não sabem lidar com aquela criança, com aquele adolescente, porque ele é violento, porque ele é agressivo, porque isso ou porque aquilo... e se tivesse uma fala, se tivesse alguém ali pra conversar, pra se abrir, pra conseguir resolver aquilo ali, ou acalmar, né, o adulto, talvez ele consiga falar melhor com a criança e com adolescente (CUIDADORA RESIDENTE 1).

Ainda assim, os profissionais do acolhimento participantes relatam, de modo geral, sentirem-se ouvidos e respeitados dentro de suas instituições, assim como apoiados pela gestão. Sobre isso, uma das cuidadoras respondentes comenta: “A nossa opinião, a nossa fala é muito respeitada e eu gosto muito disso, assim, né? Da gente ter uma voz, porque muitas vezes a gente não tem voz, a gente só fica aqui atrás dos holofotes e não tem muita voz” (CUIDADORA RESIDENTE 1, 2020). Ainda, são citadas como boas práticas a realização de reuniões periódicas com as equipes, a horizontalidade existente e autonomia concedida pela instituição. Tais pontos são ilustrados no trecho a seguir:

A instituição nos fortalece, no sentido de deslocamento, dos acessos, da liberdade pra fazer o nosso trabalho e conduzir ele como a gente acha melhor. E que, garantindo o direito das crianças, a gente vai ter sempre o respaldo institucional. E isso é muito importante. A gente encontra colegas por aí, da rede, que não tem então esse acesso e eu me sinto muito feliz por isso (COORDENADORA 1, 2020).

Por fim, um dos respondentes comenta que a instituição fornece um *feedback* para o funcionário a cada três ou seis meses, e que isso é importante para se ter um retorno sobre o trabalho desenvolvido.

4.1.11 Qualificação dos profissionais IAs e rede de proteção

Para além dos conselheiros tutelares, citado anteriormente, a inexperiência ou desqualificação dos profissionais que trabalham nos serviços de acolhimento é mencionada em diversos depoimentos, principalmente pelos adolescentes. Estes alegam que muitos profissionais ou casais sociais não têm preparo para atuar nessa função e não sabem lidar com adolescentes ou situações difíceis, desempenhando um “trabalho ruim”. Os adolescentes também criticam a falta de demonstração de afeto e relatam, muitas vezes, sentirem-se tratados “como números”, como na seguinte passagem:

Mas eu digo mais na questão de, por exemplo, mostrar que realmente não é só um trabalho robótico ali, que não tá ali só pra ganhar o dinheiro delas, tá ligado? Porque a gente já vem dum ambiente familiar que a gente não ganhava muito amor, dos nossos pais, de ninguém. Então isso de os educadores mostrar, por exemplo, que a gente é importante, que tem um amor, que eles amam a gente... até facilita mais num processo de adoção, digamos. Por exemplo, uma criança vai ser adotada: como é que ela vai se acostumar com uma família, se ela nunca teve uma experiência de afeto? Tipo, vai ser algo totalmente surreal pra ela, tá ligado? E eu acho que isso é muito importante, muito importante demonstrar afeto. Não precisa ser obrigatório, com todo mundo, claro, tem crianças que são insuportáveis às vezes, que não tem como... mas tu mostrar que tu tá ali, mostrar pra ela que ela é importante, que ela é alguém, e tu demonstrar sentimento por ela [...] Que a gente não tá ali, que a gente não é só mais um número o abrigo. Porque, se tu ver, a maioria, a maioria de todos eles tratam a gente como números, que é só mais um número. Tratar a gente como importante, como se a gente fosse alguém realmente, entendeu? (ADOLESCENTE 2, 2020).

Tais declarações geram uma discussão no grupo sobre o fato de ser um trabalho remunerado, entretanto, um deles alega que, mesmo assim, os profissionais deveriam ser instruídos em relação a “mostrar que não estão ali só para isso”, bem como a chamar o adolescente para conversar, sobretudo a equipe técnica. Concordando, uma das adolescentes diz: “Aqui eles dão janta etc. [mas] não perguntam como a gente tá, como é que foi nosso dia ou que a gente tá sentindo”. Por último, outra adolescente comenta que “não tem como ter um afeto por pais sociais”, pois “daqui a pouco eles mudam” e critica a própria nomenclatura de “pais

sociais”, uma vez que pai e mãe “não tira férias, não sai de folga, não é demitido”, e que isso também prejudica o acolhido numa possível adoção.

Apesar das queixas, uma das cuidadoras residentes afirma que atualmente há um melhor preparo das equipes, em especial dos casais sociais, em relação ao que era no passado. A respondente relata ter cursos ou palestras uma vez por mês ou a cada dois meses, nos quais são oportunizados momentos de trocas de informações e de experiências entre profissionais de outras instituições. Segundo ela, tais momentos possibilitam reflexão e aprendizado, e são essenciais para poder “lidar com as crianças”. Corroborando, outro respondente comenta que o fato de sua instituição trabalhar em conjunto com a rede de acolhimento de todo município permite uma visão ampla sobre diferentes metodologias e características dos serviços, o que contribui para a constante reflexão acerca dos próprios fluxos. A busca permanente por aprimoramento é citada em todas as instituições, e um dos educadores menciona também a disponibilização de diversos documentos e ferramentas que norteiam o trabalho da equipe. Neste sentido, a Defensora respondente comenta também sobre as diversas ações realizadas pela Defensoria Pública com intuito de orientar os diversos atores da rede de proteção, tais como: confecção e disponibilização de materiais informativos, elaboração de diretrizes ou recomendações de atuação, organização de banco de peças ou jurisprudências, promoção de seminários, palestras, discussões e formações sobre temas relacionados ao acolhimento, como adoção ou direitos da criança e do adolescente. Ainda assim, diversos participantes mencionam o desejo de que haja um maior investimento nas equipes, por meio de capacitação e apoio para os profissionais dessa área, sendo visto como primordial para o bom atendimento.

4.1.12 Comunicação, articulação e integração entre atores envolvidos

Diversos participantes mencionam a dificuldade de integração e articulação entre os atores envolvidos e o alinhamento entre os órgãos do SGDCA, cujo contato e interação costumam acontecer, por via de regra, somente durante o processo judicial. Tanto a Assistente Social Judiciária quanto a Defensora Pública comentam que, em municípios menores e do interior, consegue-se manter uma maior proximidade entre os órgãos, mas que em Porto Alegre torna-se mais difícil esta

aproximação devido ao porte do município e fluxo de demandas. Ambas também relatam que, não raro, há uma incompreensão sobre o funcionamento dos serviços de acolhimento e da rede socioassistencial, sobretudo entre os órgãos do Sistema de Justiça, como ilustra o seguinte depoimento:

[...] a gente fez até uma vez uma apresentação sobre como funcionava a rede, porque às vezes para o pessoal do direito é meio estranho quando a gente fala que precisa de uma psicoterapia e que não pode ser no CREAS. Às vezes o pessoal que não é da área não consegue entender a diferença de um psicólogo que faz um trabalho terapêutico, do trabalho que o psicólogo faz no CREAS, ou no abrigo (ASSISTENTE SOCIAL JUDICIÁRIA, 2020).

Corroborando, os participantes das instituições de acolhimento alegam haver um grande distanciamento entre os profissionais que vivenciam o dia a dia do acolhimento e os que tomam decisões, uma vez que estes vivem em uma realidade extremamente diferente do público com o qual trabalham. Tais questões são observadas em falas como as de que na FASC há “muita gente CC⁶² sem conhecimentos técnicos ou práticos, pensando a política de assistência social a partir da visão burguesa de sociedade” ou de que os técnicos do Judiciário deveriam ser mais presentes e “conhecer melhor o trabalho de quem está na ponta”. Sobre esta questão, a Assistente Social Judiciária relata que, devido ao grande volume de trabalho e baixo número de servidores, acaba tendo que atender as demandas prioritárias (como perícias), dificultando a realização de um trabalho mais “pró-ativo”, como visitas aos locais e discussões com a rede – o qual denomina “trabalho de referência”. A Defensora Pública e a Supervisora Técnica alegam enfrentar problemas similares, agravados ainda mais durante a pandemia do Covid-19. De acordo com a Supervisora Técnica, a realização das reuniões de forma remota dificulta o seu trabalho, uma vez que não proporciona a mesma proximidade do presencial, conforme comenta no trecho a seguir:

Porque lá tu vês as coisas acontecerem. Tu estás lá com a equipe técnica, tu discutes, daqui a pouco tu sobes lá no abrigo, tu também vês as crianças, os adolescentes, às vezes eles te chamam para conversar... então agora está um pouquinho diferente. Mas é o momento, a gente tem que se adaptar (SUPERVISORA TÉCNICA, 2020).

⁶² Cargo de confiança – profissionais que normalmente atrelados à alta gestão de uma organização.

A Supervisora Técnica ressalta a importância desta integração entre todos os atores da rede de proteção, também de forma a poder dividir a responsabilidade que a complexidade das situações e decisões envolvem. Em consonância, a Assistente Social Judiciária reitera a importância das trocas, principalmente antes de dar o parecer definitivo nos casos de destituição, uma vez que, segundo ela, este é um “dilema que a rede também vive”. Ela justifica afirmando que “quem está na ponta” possui um vínculo diferente com o usuário e, por conta disso, às vezes tem dificuldade “de colocar um relatório de uma forma muito decisiva”. Portanto, a reunião com a rede permite discutir a situação de uma outra forma, tomar o parecer de maneira segura, porém, deixando o “canetaço” para a equipe do Judiciário. Além disso, a entrevistada menciona a importância de, nesses momentos, pontuar que o seu papel, enquanto técnica, é avaliar o tempo da criança em relação ao processo e ao tempo da família de origem, porém, sempre priorizando a criança – e buscar alinhar esta questão com as outras instituições da rede que atendem a família, conforme comenta na seguinte passagem:

Porque, às vezes a gente começa uma reunião com as pessoas ainda muito incomodadas com a destituição. [...] E a gente precisa, tenta compor, pra que os outros, as outras instituições da rede, também consigam enxergar um pouquinho dessa forma (ASSISTENTE SOCIAL JUDICIÁRIA, 2020).

Também é relatada por diversos participantes a dificuldade de integração com o território e os serviços de atendimento à família de origem, principalmente os da área da saúde. Para a Assistente Social Judiciária, os serviços de saúde ainda atuam muito voltados à questão da saúde clínica, e têm dificuldade de “olhar para além da doença” e discutir os casos de forma mais ampla — sobretudo em razão de possuírem equipes mínimas na maior parte das vezes.

Por outro lado, o conselheiro tutelar respondente relata haver uma boa articulação do Conselho Tutelar com os demais serviços que estão atendendo a família, o que permite uma compreensão mais unificada dos casos. Para ele, a falta de uma ação coletiva e alinhada pelos serviços prejudica a família e as crianças atendidas, sobretudo quando o Ministério Público tiver que examinar o relatório gerado, conforme narra no seguinte trecho:

É sempre sabido de que o caso do Pedro ou da Mariazinha, ele não é um caso isolado. Ele tem que ter visto como um todo. E isso é uma boa prática que a gente tem aqui, por exemplo - falo do nosso Conselho. A gente está

periodicamente com o CREAS, onde a gente trata sobre essa questão. A gente interage quando tem uma questão pontual, dialoga na mesma perspectiva, entendeu? Isto é muito importante, porque o caso não é específico da minha instituição Conselho Tutelar, não é somente do CREAS, não é somente do CRAS, ou do Ação Rua. Essa família era atendida por todos, então todos tem que ter o mesmo olhar e a mesma compreensão sobre o atendimento. [...] Porque quando o meu relatório vai para o Ministério Público e ele tem um olhar diferente do CRAS e do CREAS, o promotor ou a promotora que vai pegar esse relatório, ele vai ficar “embaratinado”. Então se tu não tens uma ação coletiva [...] isso só prejudica aquela família, ou aquelas crianças que são atendidas (CONSELHEIRO TUTELAR, 2020).

Nesse sentido, outra boa prática citada diversas vezes foi a realização das audiências concentradas que, por acontecerem dentro dos espaços de acolhimento, permitem uma maior aproximação do Judiciário, da Promotoria, da Defensoria Pública e do Conselho Tutelar com a instituição, assim como o contato direto com a criança ou adolescente acolhido e sua família, quando esta participa da audiência. Para a Supervisora Técnica, as audiências concentradas melhoraram a articulação entre todos os atores da SGDCA envolvidos, uma vez que oportunizam a discussão do caso e a tomada de decisão do melhor encaminhamento para aquele acolhido de forma conjunta – inclusive com a própria criança ou adolescente – conforme narra a seguir:

E é um momento de todos nós estarmos juntos, entendeu? É o Judiciário, é a Defensoria, é o MP, é o Conselho Tutelar... discutindo o caso da criança e qual é o melhor encaminhamento em conjunto. Porque, tu entendes que também pra uma equipe técnica fazer um encaminhamento é muito difícil e é muito pesado, porque a gente tá decidindo vidas, qual é o melhor encaminhamento para aquela criança. Então, assim, todos nós pensando o que é melhor, junto com a criança e com o adolescente – não podemos esquecer de incluir eles nesse processo, porque eles são os interessados. E daí eles também são escutados, é bem legal assim, eles gostam bastante (SUPERVISORA TÉCNICA, 2020).

Para além disso, em todas as instituições de acolhimento é mencionado como aspecto positivo o trabalho integrado e alinhamento entre as equipes internas, e uma das respondentes garante que essa proximidade faz toda a diferença “quando se vai para uma audiência para decidir a vida daquela criança”. Tais afirmações são ilustrados nos excertos a seguir:

A gente trabalha tudo em conjunto, mas assim, cada um planta uma coisinha e juntando tudo floresce, entendeu? Parece uma coisa bem clichê assim, mas é a pura verdade. A gente faz uma fala com a criança aqui, o psicólogo ajuda de outra forma, o psiquiatra ajuda, ou a equipe técnica, que é a nossa equipe da assistente social e psicóloga. Todo mundo faz sua parte e fala a mesma fala e ajuda da mesma forma, e aquela criança evolui (CUIDADORA RESIDENTE 1, 2020).

Então, são muitas nuances, são muitas pontas, né? [...] Então é esse olhar né, amplo, que ninguém consegue fazer sozinha, nem só o educador, nem só coordenação, nem só eu, e nem só assistente social. Mas que é um olhar que precisa de todos esses olhares assim, de várias pontas da casa, pra que a gente possa fazer o melhor direcionamento possível, né? Em relação ao atendimento e o direcionamento da história dessa criança, né, pra além do processo (PSICÓLOGA 3, 2020).

Para a Psicóloga 3, para além de todas as questões que ocorrem dentro do espaço do acolhimento, estas têm de ser alinhadas com as vivências de fora dele, que envolvem a família, a rede de proteção, bem como com as legislações e diretrizes existentes. Contudo, segundo ela, nem sempre estes “vários olhares” que perpassam pela história da criança acolhida estão alinhados, e fazer com que todos voltem-se para uma mesma direção é um dos desafios mais complexos que existem, conforme justifica:

Porque, enquanto os adultos batem cabeça, enquanto os adultos tentam entrar [num consenso] – o juiz quer de um jeito, a criança quer do outro, às vezes o acolhimento quer do outro, às vezes a rede quer outra coisa – enquanto os adultos tentam resolver isso, as crianças elas vivem lá dentro, elas esperam. Então, tudo é uma questão de tempo. [...]. Porque quando esse tempo, que é relativo de cada um, mas que também ele tem um limite, quando ele acaba, essas crianças adoecem. E quando elas adoecem, tudo fica mais difícil: um retorno pra casa, o convívio dentro da casa, dentro do acolhimento, o processo de uma adoção. Então, mas de quem é a culpa? Ou, se tem, não existe um culpado? Quando os adultos, quando toda essa rede de proteção, ela não se alinha com a rapidez possível... no final, como sempre, quem acaba sofrendo com essa espera, com esse processo, é a criança (PSICÓLOGA 3, 2020).

Assim, para a respondente, um dos seus maiores desejos é de que todas as “pontas” possam estar trabalhando alinhadas em prol da criança, a fim de poder sustentar esse espaço de proteção. Isso envolve as equipes que acompanham a família para um possível retorno e também a própria equipe do acolhimento, com o apoio da instituição e dos órgãos como Judiciário e da FASC. Segundo ela, se todos esses atores se “conversassem mais”, alinhassem o pensamento e tivessem o mesmo direcionamento, a complexidade do processo não desapareceria, mas diminuiria significativamente. “E isso ajudaria muito o trabalho e, conseqüentemente, aquelas crianças, né?”, complementa. Corroborando, a Defensora afirma que, caso houvesse uma maior proximidade e articulação entre a rede de proteção, muitos casos poderiam ser resolvidos de outra forma que não o acolhimento, conforme relata no seguinte trecho:

Eu acho que falta um pouco mais de articulação entre todos os profissionais da área. Então, assim, porque às vezes a gente consegue só conversar no processo, sabe? Então, muitas vezes, a gente poderia resolver de uma outra

forma, se tivesse uma articulação nessa rede de proteção um pouco maior. Se a gente fosse mais próximo assim, um dos outros. Então, toda pessoa, tanto pessoal da equipe técnica, como a Defensoria, MP e Judiciário, que pudéssemos ter uma articulação nessa rede de proteção, um pouco maior assim, de poder resolver mais coisas juntos. Alguns problemas, de repente, que eu estou sentindo aqui na Defensoria, de repente lá no Judiciário também eles estão vendo o mesmo problema. Então a gente tentar resolver essas coisas de forma articulada, eu acho que poderia resolver muitas coisas (DEFENSORA PÚBLICA, 2020).

4.1.13 Duração dos processos e da medida de acolhimento

A morosidade dos processos judiciais e a longa permanência da criança ou do adolescente em medida de acolhimento é mencionada por diversos profissionais como um dos principais desafios enfrentados. De acordo com os relatos, tais questões estão relacionadas principalmente à complexidade das decisões envolvidas, como a avaliação de um possível retorno das crianças e adolescentes à família de origem ou de uma destituição do poder familiar. Para uma das psicólogas respondentes, ratificada por outros participantes, há casos nos quais a Justiça “dá muito tempo” para que as famílias de origem se organizem. Ela afirma que, embora haja experiências exitosas, muitas famílias estão em uma situação tão difícil, envolvendo vícios ou outras questões complexas advindas de um longo histórico, que dificilmente conseguirão se recuperar a tempo de reaver os filhos. Além disso, dois respondentes alegam que as recomendações da equipe técnica das instituições de acolhimento frequentemente são pouco consideradas pelas entidades que avalizam e têm poder de decisão acerca da situação do acolhido, conforme ilustrado no seguinte trecho:

Então, muitas vezes, a história se repete, porque se entende que tem que tentar de novo. Aí, se tenta, dá errado, mas vamos tentar de novo. Então, isso é algo que me incomoda muito. Nem sempre nós somos ouvidas, pelos órgãos os quais a gente precisa desse apoio (COORDENADORA 2, 2020).

Frente a isso, segundo estes, o que era para ser um acolhimento temporário acaba por se estender por mais de dois anos, a despeito do que prevê o ECA, pois “fica aquele tempo muito longo pra provar que sim, ou que não, que não conseguem ter as crianças de volta, e as crianças vão ficando lá” (PSICÓLOGA 1, 2020). Muitos participantes alegam sentir-se bastante abalados com esta situação, uma vez que este prolongamento causa sofrimento e, não raro, o adoecimento do acolhido. De acordo com uma das respondentes, quando a situação que levou ao acolhimento não é

superada naquele primeiro ano após a sua chegada e a sua permanência no espaço começa a se estender, a criança padece: “Quando eles não conseguem ver o resultado, quando eles vêm que não tem nenhuma possibilidade aqui fora que possa ser uma porta de saída, de refúgio, começa a vir o sofrimento e, em seguida, o adoecimento” (ASSISTENTE SOCIAL 3, 2020). Sobre isso, outra participante comenta:

Por mais que o espaço acolhimento se esforce, que ele tenha recursos pra que ele possa dar suporte por aquela criança, esse suporte tem um tempo pra fazer efeito, ele tem um limite. Aquela criança, ela tem um limite de espera dentro do espaço institucional. Criança não é pra crescer dentro de acolhimento. O espaço, ele é excepcional e provisório. Isso está no ECA e não deve ter sido do nada que alguém colocou aquilo. A gente pode parar pra pensar também qual é o tempo que uma criança consegue suportar uma espera, a espera de retorno pra casa ou pruma adoção. E quando esse limite passa, essa criança adocece. Então não tem prática no mundo, que sustente, por exemplo, uma espera de 10, 12, 15 anos dentro de um acolhimento (PSICÓLOGA 3, 2020).

Para as três profissionais da SGDCA entrevistadas, um dos maiores entraves para o andamento dos processos está na dificuldade em conseguir conciliar “o tempo da criança com o tempo dos adultos” – denominada de “choque de tempo” pela Defensora Pública. Isso porque, segundo ela, o ideal para a criança é que a situação se resolva o mais rápido possível e ela permaneça o mínimo de tempo acolhida, enquanto, para que os pais consigam acessar os serviços ou se organizar, é necessário um período maior tempo. Corroborando, a Supervisora Técnica relata que, eventualmente, certos encaminhamentos não resultam conforme o esperado, seja por dificuldades da família substituta ou de origem em “dar conta”, do adolescente em se adaptar, ou da própria equipe em compreender o tempo e as dinâmicas daquela família. Tais questões são ilustradas nos seguintes trechos:

Porque a gente sabe que a criança precisa, o tempo dela é diferente, e quanto mais rápido se resolver a questão, melhor para ela. E a gente também sabe que para os pais se organizarem às vezes demora um pouquinho, não é assim de um dia para o outro. Por exemplo, a questão da drogadição em si, às vezes não consegue nem um encaminhamento do tratamento, demora até pessoa conseguir acesso ao sistema de saúde, até ela conseguir retomar, é bem difícil. Então eu sei que tem essa questão, esse choque de tempo, tempo dos pais, tempo da criança (DEFENSORA PÚBLICA, 2020).

O maior desafio é fazer esse *link*: o tempo da criança *versus* o tempo do processo, o tempo da família de origem, o tempo de acesso à rede. Porque sim, a gente fica numa saia justa, e a gente sofre pra dar parecer de destituição. Porque eu, como assistente social, sei que aquela família de origem não teve tudo o que ela merecia, antes da criança ir, tudo que a lei

preconiza. Porque a rede é precária, porque não tem. [...] Mas, de fato, a gente precisa considerar esse grande desafio, que é o tempo da criança, pelos prejuízos que o acolhimento institucional causa, ao longo do tempo, as privações, pela ausência de convivência com a família... e não dá pra criança ficar 10 anos lá, esperando esse trabalho, porque muitas vezes o tempo do adulto é outro. [...] Eu, enquanto uma pessoa que teve privações na minha infância, que passei a utilizar drogas, que tenho uma cultura de vivência de rua muito enraizada, vou precisar de muito mais do que um ano e meio pra trabalhar estas questões. Então, muitas vezes, essa criança vai ter que ir pruma família, porque ela não vai esperar 10 anos. E o tempo é muito variável, o tempo de casa pessoa. Muitas vezes essas questões elas são mesmo trabalhadas aos pouquinhos, assim, elas têm um tempo mais lento, pra essa família conseguir se reorganizar, pra essa pessoa, esse genitor, essa genitora, e o tempo da criança não vai ser possível de ficar acompanhando o tempo do adulto (ASSISTENTE SOCIAL JUDICIÁRIA, 2020).

Às vezes a gente aposta muito na família... a família tem o tempo dela também. Tem essas coisas delicadas assim, que é do processo (SUPERVISORA TÉCNICA, 2020).

No entanto, uma maior celeridade no andamento dos processos e a consequente diminuição do tempo de acolhimento é mencionada diversas vezes como um aspecto de melhoria pelos profissionais respondentes, tanto do acolhimento quanto do SDGCA. Os participantes atribuem isso principalmente às recentes modificações na estrutura do Judiciário, que ampliou a quantidade de juízes para atender às demandas de acolhimento e adoção, e alterou a divisão destes e de suas equipes por regiões de Porto Alegre (organização por referência). A Assistente Social Judiciária entrevistada explica que a principal proposta deste formato de trabalho é manter uma maior proximidade com as crianças e seus processos, proporcionando uma melhor compreensão sobre a situação e, conseqüentemente, uma maior agilidade. Neste formato, também é possível ter uma maior proximidade entre a equipe e o juiz, o que permite conduzir o trabalho de forma mais alinhada, conforme comenta:

Porque a gente sabe que tem questões na Justiça que são conduzidas por entendimento. A legislação não é algo como as pessoas imaginam, algo tão rígido, que tu vais aplicar de uma forma e vai fazer justiça. Não é matemático. Tu tem sempre muitas questões, muitas variáveis, questão de entendimento e, muitas vezes, essa proximidade com o juiz te faz conseguir estabelecer fluxos que facilitem o trabalho bastante (ASSISTENTE SOCIAL JUDICIÁRIA, 2020).

Esta aproximação é percebida também pelos profissionais do acolhimento, os quais afirmam ter, desde então, uma comunicação mais direta e frequente com a equipe técnica do Judiciário, proporcionando uma maior fluidez e rapidez aos processos, conforme narrado no trecho a seguir:

Já foi algo mais longe assim, "ai o juiz", "ai a equipe lá do Judiciário". Hoje em dia a gente tem uma aproximação muito grande. Hoje em dia resposta tá muito mais rápida.? Eles tão fazendo um trabalho lá de, até eu acho que por dividirem em equipes as crianças, essa coisa ficou mais dinâmica. E a gente sabe a quem se remeter e [...] a gente tem o telefone deles lá do Judiciário, então as coisas tão mais rápidas assim (PSICÓLOGA 1, 2020).

Para a Assistente Social Judiciária, esta mudança é “algo histórico” e que, ao longo do tempo, o trabalho das equipes técnicas do Judiciário vem se tornando cada vez mais horizontal, perdendo um pouco do papel de “autoridade”. De acordo com ela, é preciso desconstruir com os colegas da rede essa visão do Judiciário como “fiscal” ou “punidor”, para construir um olhar de parceria e de suporte, na qual estes podem procurá-los para reuniões e discussões de caso não somente quando há uma demanda específica do processo.

Frente a estas mudanças, de acordo com os relatos, muitos processos que “não andavam” começaram a ser “mexidos” recentemente, passando a serem avaliados com maior frequência. Ademais, também são mencionadas a realização das audiências concentradas e as remessas de PIAs como práticas que contribuem para a agilidade dos processos. Todavia, a Defensora Pública alega que este tempo poderia ser ainda mais reduzido caso houvesse a contratação de mais assistentes sociais e psicólogos judiciários para realizarem as avaliações técnicas, que costumam demorar, muitas vezes, pela escassez de profissionais. A Assistente Social Judiciária complementa afirmando que, para além disso, seria necessário que toda a rede de atendimento conseguisse prestar o atendimento necessário de forma mais ágil, conforme trecho a seguir:

[...] em termos de ideal, eu acho que a gente precisaria que, de fato, os processos fossem mais ágeis, mais rápidos, de destituição, porque sim, alguns levam mais do que um ano e meio, e precisaríamos que a rede desse conta. Não adianta só o processo ser mais ágil burocraticamente falando, ele precisa — e por que que muitas vezes ele não é ágil, não é porque ninguém trabalha lá no fórum — é porque ele depende de outras coisas. Tu vai ter que esgotar a buscas pela família, atendimentos com a família, relatórios, audiências, e nem sempre isso também tem velocidade. Então não é só o fórum, não é só lá o problema, são - claro, lá também temos escassez, demora por escassez de profissionais - mas essa questão, ela extravasa. Tu vai encaminhar um ofício pedindo que tal instituição atenda a família, se o juiz faz, por exemplo. Quanto tempo vai levar igual, para atender? Quanto ele vai levar para vir um relatório, que possa ser considerado conclusivo? Porque sim, eu não vou dar um parecer de destituição enquanto técnica, se essa família não teve minimamente algum atendimento. Eu posso considerar aquela balança que eu te disse, do ideal *versus* real, "tá, ele não teve o atendimento que era o ideal mas ele teve algum atendimento" e eu vou

considerar para poder dar parecer de destituição ou não. Mas eu não posso dar um parecer se essa família não acessou a rede. Não posso fazer isso, enquanto técnica, entende? De dizer que tem que destituir uma família que tá esperando vaga há um ano. Aí eu vou dizer o que? Esgotou com a família de origem? Não, não esgotou (ASSISTENTE SOCIAL JUDICIÁRIA, 2020).

A diminuição do tempo de acolhimento é também uma das questões mais citadas pelos profissionais participantes quando questionados em relação às perspectivas e sonhos para o serviço. Diversos destes mencionam o desejo de que, em sendo necessária a medida de acolhimento institucional, que as equipes envolvidas no processo consigam resolver as situações de maneira mais breve possível — para que a criança ou o adolescente não adoça ou sofra os danos que um período prolongado acolhido pode causar ao seu desenvolvimento. Entretanto, uma das psicólogas respondentes alega que, embora ainda precise “melhorar muita coisa”, os progressos alcançados já fazem muita diferença, uma vez que o tempo é um fator crucial dentro do acolhimento. Ela comenta que, quando ingressou na instituição, havia crianças que estavam acolhidas há 9 ou 10 anos e que, recentemente, muitas delas voltaram para casa ou foram adotadas, havendo uma grande renovação no público do abrigo. Diante disso, a participante afirma que tal questão “não depende só do acolhimento, só do judiciário, só da família, é só do CRAS, só de CREAS”, mas sim, de todos. Para ela, embora esse seja um dos maiores desafios, “quando isso funciona”, “mostra que é esse é o caminho”.

4.1.14 Adoção Tardia

A questão da adoção tardia também é citada por diversos participantes, sendo frequentemente relacionada à questão da demora nos processos de destituição familiar. De acordo com uma das psicólogas, “quando a situação finalmente se define e a criança ou adolescente é destituído, ele já é grande”, o que é um “grande problema também no nosso país”, pois “é difícil as famílias quererem adotar uma criança já mais velha. Todo mundo prefere um bebezinho, uma criança pequena”. Contudo, diversos respondentes relatam haver atualmente um maior investimento nesse aspecto, por meio de projetos e ações voltados à adoção, cujos resultados têm se mostrado exitosos, segundo estes. Como exemplo, a Assistente Social Judiciária cita o “PPA provisório”, que consiste na colocação das crianças em famílias substitutas sem que

o processo de destituição familiar esteja “transitado em julgado⁶³”. De acordo com ela, tal medida visa garantir o direito à família, uma vez que não é possível “encurtar ainda esse tempo processual, que tem às vezes uma série de regras que precisam ser cumpridas pro processo não ser anulado”. Porém, ela alerta que tal recurso deve ser utilizado com cautela, somente para os casos em que já foram esgotados os recursos disponíveis e percebeu-se que a família de origem ou extensa não terá condições de reverter a situação dado o seu histórico.

Em paralelo a isso, a entrevistada afirma haver os projetos de sensibilização para adoção e o aplicativo do TJRS que, embora dividam opiniões, tem possibilitado um aumento no número de adoções de crianças e adolescentes, uma vez que “abrem um caminho” para a construção de vínculos, segundo ela. Ela menciona também a existência de riscos e possíveis prejuízos de tais iniciativas, especialmente para aqueles que não são adotados e, por isso, afirma que os projetos estão sempre sendo avaliados e adaptados. Frente a isso, diversos participantes mencionam o desejo de que haja mais fomento às iniciativas voltadas para esse público, assim como maior sensibilização e preparação de pretendentes à adoção.

4.1.15 Adolescência e Evasão

Diversos respondentes relatam uma recente mudança no perfil dos acolhidos, tendo o número de adolescentes crescido significativamente ao longo dos últimos anos. A Supervisora Técnica respondente comenta que, devido ao aumento desse público, é necessário pensar qual tipo de instituição estará mais apta a atender este perfil, conforme o seguinte trecho:

E hoje nós temos uma demanda muito de adolescentes. [...] Então, digamos assim, esses adolescentes com perfil um pouquinho mais rebelde, numa casa lar, às vezes uma cuidadora residente tem mais dificuldade, é mais difícil para ela dar conta. Do que num abrigo de criança e adolescente, onde tem três cuidadores durante o dia, normalmente dois a três durante a noite, então é diferente (SUPERVISORA TÉCNICA, 2020).

De acordo com uma das coordenadoras, manter esse público no acolhimento é bastante difícil e, por isso, é preciso “reinventar-se diariamente”, para que esse

⁶³ “Significa que um julgamento, como uma sentença (dada por um juiz ou uma juíza) ou um acórdão (feito por desembargadores ou desembargadoras), torna-se definitivo. Não há mais como recorrer, não há mais como modificar o julgamento” (TJDFT, 2022).

espaço seja atrativo e a evasão não se torne uma rotina. Sobre essa questão, os adolescentes alegam que a maioria dos acolhidos que fogem é por motivos “fúteis”, por causa “de namoro” ou porque não aceitaram alguma repreensão. Estes narram alguns casos de evasão, e defendem que deveria haver uma punição para os adolescentes que fogem e depois retornam ao acolhimento, principalmente para os casos recorrentes, como ilustra o seguinte trecho:

Eu morei nesse abrigo, várias amigas minhas elas fugiam. Aí, tipo, eu ficava lá sozinha, “Bah, eu não vou fugir porque eu tenho uma irmã pequena, e eu não quero deixar ela sozinha aqui”. Mas muitas vezes eu já pensei, “bah, elas tão fugindo né, porque eu também não posso ir, se elas fogem e voltam, e nada acontece com elas?” Então eu acho que devia ter uma punição. Tipo, se tu fugir, vou te trocar de casa. Se tu fugir mais uma vez, continuar fugindo, vou te trocar de instituição. Entendeu? Eu acho que isso é importante pra eles dá uma lembrada nisso, porque fugir não é uma coisa que é pra ser normal. Porque, se tão fugindo, é porque tem algum problema, tá acontecendo alguma coisa, que a equipe, pais sociais e coordenadores, que não conseguiram ver antes que acontecesse a evasão (ADOLESCENTE 3, 2020).

Um dos adolescentes relaciona as fugas com a questão da falta de afeto, uma vez que “a criança não se sente que ela importa ali dentro, que pode ser a mesma coisa que lá fora”. Entretanto, este também comenta que se a instituição fosse mais liberal em relação a festas ou ir para a casa do namorado, por exemplo, muitas fugas seriam evitadas, e que deveriam dar um voto de confiança para os adolescentes. Tal ponto é reforçado por outra adolescente no seguinte depoimento:

[...] assim, eu queria muito ir na casa do meu namorado. Só que, pra gente ser liberado pra dormir na casa do namorado, a gente tem que sempre avisar pro juiz, e as técnicas tem que visitar o local. Só que eu tava pedindo há muito tempo pra ir dormir na casa do meu namorado, e era um dia especial, eles iam fazer um churrasco, um pagode e tudo mais. E eu queria muito ir, então eu fui. Tudo bem, eu não acho que foi certo, sabe? Eu "fugir". Eu não acho que eu fugi, eu acho que eu fiquei um final de semana fora [...] daí tem que avisar toda aquela coisa do juiz, só pra ir dormir na casa do namorado... olha que mão, velho, pra que isso? Tipo assim, se fosse só a coordenadoria liberar, acho que seria muito mais fácil (ADOLESCENTE 1, 2020).

Os adolescentes afirmam que, apesar de entenderem como um aspecto de cuidado, deveria haver mais flexibilidade, assim como uma maior agilidade nos trâmites. Sobre isso, uma das adolescentes relata que, em uma certa ocasião, esta burocracia a impediu de ir a uma festa de 15 anos, uma vez que ocasionou que descobrissem que ela era acolhida, e por isso acabou optando por não ir. Por fim, a outra adolescente desabafa: “A gente é adolescente, a gente vai perder a nossa

adolescência por causa de um juiz? Por causa que tem que mandar um mandato pro juiz? Olha que absurdo isso, só porque a gente é de abrigo.”

4.1.16 Espaços de escuta e participação das crianças e adolescentes

A maior participação das crianças e adolescentes nas decisões que envolvem as suas vidas, bem como a ampliação dos espaços de escuta são mencionados diversas vezes como um aspecto positivo, sendo a prática das assembleias uma das mais citadas neste sentido. Estas consistem em reuniões periódicas nas quais os acolhidos propõem e discutem pautas relacionadas à vivência institucional. Para os participantes, estes constituem momentos importantes, nos quais as crianças e adolescentes podem expressar seus sentimentos a respeito do que funciona ou não no espaço e, principalmente, serem ouvidos. Nesse sentido, também são mencionadas as audiências concentradas, a criação do CPAAJ, e a participação dos acolhidos na elaboração do PIA. Sobre este último, a pedagoga a participante conta:

Aí eu chamo a gurizada pra fazer uma foto nova, pra colocar no documento. A gente senta junto e conversa sobre o projeto de vida. Bom, "olha, há três meses você pensou isso, será que está acontecendo, aconteceu, a gente atingiu o objetivo? Quer seguir com esse objetivo, não quer, como é que está?" (PEDAGOGA, 2020).

Outra profissional também relata que, em sua instituição, a criança e o adolescente são escutados desde o seu ingresso na instituição, tendo espaço para falar sobre “seus desejos e anseios”, e que a equipe técnica tem um contato próximo e frequente com estes, o que acredita ser um grande diferencial. Ela cita como exemplo a prática em que se pede para que os acolhidos escrevam uma carta ou façam um desenho para o juiz, que é enviado junto com o relatório da instituição, e afirma: “é como se o nosso relatório fosse toda teoria e carta ou desenho ilustrasse o que estamos dizendo”. Para uma das cuidadoras respondentes, tais movimentos indicam uma mudança de olhar e cuidado em relação à criança e ao adolescente, conforme explica no trecho a seguir:

Nesses 12 anos, assim, de diferença que tem do tempo, da época que eu morei, pra agora, eu mãe né, eu vejo um crescente assim [...] em questão do cuidado que eles têm, em se preocupar. Do adolescente, por exemplo, tá economizando pra poder ter uma estrutura lá na frente, é uma coisa que a gente não tinha há 12 anos atrás e que vem melhorando muito. Do ver a criança também. Não tinha, na nossa época, acompanhamento psicológico.

Hoje se tem e hoje se importam com a criança. Há 12 anos atrás, 13 anos atrás, pelo menos na rede que eu habitava, na rede de casa lares que eu habitava ali, não se tinha um ouvir a criança. O adulto sempre tinha razão, o pai sempre tinha a razão, a mãe tinha sempre razão, e não tinha ninguém ali no meio termo pra escutar o que a criança tinha pra falar, pra escutar a dificuldade que a criança tinha em fazer certas coisas, em ouvir. Não tinha aquele olhar, sabe, que a gente hoje em dia a gente consegue ter com eles (CUIDADORA RESIDENTE, 2020).

Ainda assim, a Assistente Social Judiciária afirma desejar que, no futuro, possa haver mais espaços de troca entre os acolhidos e o judiciário, nos moldes do CPAAJ. De acordo com ela, tal medida seria importante a fim de que se possa avaliar melhor de que forma a medida de proteção está sendo implementada sob a perspectiva dos acolhidos, uma vez que hoje essa avaliação é feita prioritariamente por meio de planilhas e dados quantitativos.

4.1.17 Desenvolvimento da autonomia

A falta de um maior preparo para a vida autônoma é citada diversas vezes durante os depoimentos, tanto pelos profissionais quanto pelos adolescentes respondentes. Um dos cuidadores residentes comenta que, apesar de a criança e o adolescente receberem todo o básico para sua sobrevivência enquanto acolhidos, estes acabam por não ter contato com a rotina de compras e gestão da casa e, por isso, não sabem “qual o preço de uma carne, preço de um pão”. Tal questão é mencionada também no grupo focal, suscitando uma discussão sobre a administração do salário dos acolhidos que trabalham ou estagiam. Neste momento, a coordenadora do CPAAJ pede a palavra para uma contextualização: a partir do momento em que o adolescente ingressa no programa Jovem Aprendiz, é criada uma conta poupança para ele, na qual é depositada o seu salário. Esta conta é administrada pela instituição, que disponibiliza um valor mensal ao jovem, porém, este só tem acesso ao seu montante total quando sai do acolhimento de forma definitiva, seja por completar a maioridade ou retorno familiar. O valor disponibilizado é definido pelo juiz e pode variar de acordo com cada instituição, entretanto, não deverá ser utilizado para alimentação, vestuário, calçado ou material escolar, pois estes cuidados devem ser fornecidos pela instituição. Ainda, é possível solicitar alteração deste valor para o juiz, no momento da audiência concentrada, desde que seja fundamentado o pedido. O objetivo desta poupança é que o jovem tenha uma reserva para quando sair do acolhimento, numa

perspectiva de preocupação com o futuro. Entretanto, ela também comenta sobre as implicações desta ação, como o desconhecimento sobre questões cotidianas:

A maioria não sabia, ou não sei se já sabe, por exemplo, pagar um boleto, sacar um dinheiro num caixa eletrônico, pagar uma conta. Então, essas coisas da vida diária, que em tese seriam muito comuns, na vida institucional, ela acaba sendo deixada em segundo plano, porque sempre tem um responsável que faz tudo, e acaba tirando a autonomia e deixando de ensinar nesse sentido. [...] É muito difícil que eles possam ter o dinheiro pra ir ali na padaria comprar o pão. Então eles acabam não sabendo quanto custa um litro de leite, 1kg de arroz, porque não é um exercício que é possibilitado a eles fazerem (COORDENADORA CPAAJ, 2020).

Corroborando, uma das adolescentes comenta que a instituição guarda o dinheiro, mas não os ensina a utilizá-lo e que, ao sair do acolhimento, muitos adolescentes deslumbram-se ao se deparar com aquela grande quantia. Ela relata haver diversos casos em que isso ocorreu com egressos da instituição e os adolescentes acabaram gastando toda a sua reserva rapidamente, pois ficaram muito “afobados”. Outras duas adolescentes afirmam que, apesar de haver um certo preparo e o assunto ser abordado pela equipe técnica e educadores, elas ainda possuem muitas dúvidas sobre como administrar o dinheiro ou pagar contas. Para tanto, o grupo sugere que esta preparação inicie mais cedo e com maior frequência com os adolescentes. Dois cuidadores residentes participantes concordam, afirmando que deveria haver uma estrutura e um acompanhamento diferente para os adolescentes acolhidos que se aproximam da maioridade, conforme propõe um deles na seguinte passagem:

[...] quem sabe, pudessem fazer uma casa assim, de a partir dos 16 anos vai ter uma casa onde vocês vão começar a ser estimulados, a ir no mercado, a aprender a economia. De como que eu vou fazer com meu dinheiro, se eu comprar tantas coisas, vai faltar pra outras coisas... aprender, assim, a rotina mesmo de vida adulta. Porque se a gente não tem outro meio, que é estender a estadia deles na casa lar, então a gente talvez seja melhor educá-los antes de sair pra viver uma vida sozinhos, pra conseguir se virar sozinhos (CUIDADORA RESIDENTE 1, 2020).

Nesse sentido, uma das educadoras sociais relata que a sua instituição já promove isso, de certa forma, permitindo que os educadores ensinem a cozinhar e outras tarefas domésticas para os acolhidos, ainda que a instituição conte com profissionais para isso, conforme descreve no trecho a seguir:

O educador ele é liberado em pegar as crianças pra cozinhar, pra fazer alguma coisa, ensinar [...] eu, por exemplo, eu foco muito na questão de eles fazer uma *miojo*, fazer uma nega maluca. Eles têm que se saber se virar

sozinho. Ah, tipo, uma roupa manchou, "Ah, eu quero que tira mancha", não, "quero que tire a mancha não, vocês vão tirar, vou ensinar como é que se tira". E eu já notei que isso pra eles não é uma ofensa, tu não tá ofendendo eles, eles gostam de saber fazer as coisas. E aí eles perguntam, eles trocam ideia, "por que que não pode ser com isso ou com aquilo", daí a gente vai mostrando. Porque não adianta falar, eu acho que não adianta falar, tu tem que mostrar, provar que tu tá falando a verdade e isso aí eles gostam. Essa é uma das coisas que eu não abro mão de dizer, eles tem que aprender a cozinhar, tem que aprender a lavar uma roupa, tem que cuidar das coisas deles [...] E eu vejo que isso aí dá uma organização, dá uma diferença pra eles sim (EDUCADORA SOCIAL 1, 2020).

A coordenadora da mesma instituição comenta o fato de que, gradualmente, os adolescentes vêm ganhando maior autonomia, e que isso vem sendo uma construção constante desde que assumiu a gestão. Sobre isso, ela comenta:

Eu entendo que esses adolescentes, principalmente, né, que trabalham, que estudam, eles têm que ter outras autonomias também. [...] Porque se eles têm todas essas responsabilidades, eles podem ter a responsabilidade também de poder ir ao *shopping*, de poder ir num cinema, de poder sair. Dentro das condições, dentro das normas, dentro das regras da casa (COORDENADORA 2, 2020).

Relacionado a isso, uma das adolescentes alega que, ainda que esteja juntando dinheiro para o seu futuro, gostaria de ter acesso a um valor maior ao seu salário. Isso porque, segundo ela, ainda que sua instituição seja bastante flexível em relação à compra de determinados artigos, como um *notebook* para estudar para a prova do ENEM ou um celular porque está trabalhando, há itens que ela pede e não são fornecidos, conforme relata trecho a seguir:

Vou pedir requisição, um livro, quero ler um livro? Não vão me dar. Uma linha, pra mim fazer o meu crochê, porque eu faço crochê? Não vão me dar. Entendeu? Eu quero fazer essas coisas, não vão me dar. Quero pedir um perfume, na requisição? Não vão me dar. Então são essas coisas que eu quero ter. E esse é meu padrão. E se é o meu dinheiro, que não é de ninguém, não é de ninguém o dinheiro, é o meu dinheiro, que eu trabalho o mês todo pra ter. [...] E não é questão da gente ter tudo no abrigo. A gente, realmente, tem tudo. Mas porque a gente não pode ter um pouco mais, uma coisa diferente, um perfume? Alguma coisa, uma sapatilha? Uma maquiagem? Entendeu? Por que a gente não pode ter isso? Por que a gente é de abrigo? Não, eu acho completamente errado isso (ADOLESCENTE 3, 2020).

4.1.18 Desacolhimento e desligamento por maioridade

Uma das dificuldades mais citadas por todos os participantes foi a questão dos jovens que completam os 18 anos no serviço de acolhimento e o consequente desligamento por maioridade. Tal situação gera uma grande apreensão tanto nos

adolescentes acolhidos quanto nos profissionais, sobretudo pela carência de estruturas e políticas públicas para atender esse público, conforme relatado no trecho a seguir:

A gente vê esse *déficit* muito grande com os completam 18 anos. E aí, por vezes, a gente tem que diversificar o plano de vida pra esse jovem. Por muitas vezes não é fácil, contamos com apenas uma república pra jovens em Porto Alegre. [...] E é onde a gente se sente mais fragilizado, assim, porque é o “desafio da maioridade”, eu falo. E eles aos 17 já entram na Síndrome dos Dezesete, assim, porque vai acabar esse período do acolhimento nas casas, nos abrigos (COORDENADORA 1, 2020).

Corroborando, a Supervisora Técnica comenta que, para além escassez de repúblicas disponíveis no município, a própria preparação para este momento em si já constitui um desafio. Contudo, a entrevistada afirma que este encaminhamento e delineamento das estratégias é sempre feito em conjunto com os adolescentes e demais atores da rede, buscando que eles nunca saiam do acolhimento completamente desamparados, conforme relata na seguinte passagem:

[...] a gente trabalha mais nessa perspectiva assim, pro retorno familiar, pra colocação numa a família substituta... daqui a pouco se organizar, morar com amigo. Daqui a pouco lá na sua família não dá pra morar junto com a própria família, mas daqui a pouco tem um espaço que dá pra construir alguma casa pra eles, né? Normalmente, quando eles saem do acolhimento, eles saem com algum encaminhamento: ou é república, ou é retorno para família, ou é para família substituta, sabe? Estando dentro do acolhimento, é isso, a gente pensa no melhor junto com ele, o seu desligamento. Ele não vai pra rua, entendeu, Melissa? Ou [vai para] um abrigo de população adulta, né? Então, nós estamos assim nesse processo, de pensar o melhor encaminhamento para aquele adolescente, para aquela criança, junto com a equipe técnica. Se possível, junto com o território também, que vai tá lá acompanhando a família. Com o Judiciário. Porque são esses atores que estão envolvidos, não é só o acolhimento. E nessas audiências a gente faz muito isso assim, de seis em seis meses, a gente dá aquela direção (SUPERVISORA TÉCNICA, 2020).

Entretanto, mesmo com este preparo, uma grande parte dos egressos acaba encontrando dificuldades de se manter fora do serviço, de acordo com diversos respondentes. Um dos cuidadores residentes comenta que, por mais que tente mostrar para os acolhidos a “realidade lá fora”, muitos acabam se assustando ao sair, em ver “como a vida é difícil”, e acabam entrando “em coisas erradas por falta de conhecimento ou passando necessidade” (CUIDADOR RESIDENTE 2, 2020). Segundo uma educadora de outra instituição, este “choque de realidade” é um momento bastante crítico para os jovens, conforme narra no trecho a seguir:

Muitas vezes o acolhimento acolhe essas crianças, dá curso, dá estudo, dá experiência, dá um monte de coisa. Só que daí chegou um dia, a época da hora de mandar embora, manda pra família. E eu acho que a família dificilmente tá preparada pra receber eles de volta. [...] E, justamente, às vezes o motivo que fez ele saírem do lar, quando eles voltam, o motivo continua ali, nada mudou, entendeu? A criança mudou, mas a casa não mudou. E eu acho que isso aí dá mais revolta neles, é onde [tudo] se perde. Porque todo trabalho aquele que foi feito nesses anos que eles ficaram no acolhimento, vai por água abaixo em menos de uma semana, que é quando eles se deparam com a realidade. Só que não tem muito o que fazer. Eu te digo isso porque tem muitos, muitos menores mesmo, que saíram da instituição empregados, fazendo o curso, com um sonho, que ia dar tudo certo na família, e hoje tão lá no Viaduto da Conceição, são moradores de rua. E quando a gente se encontra assim, eles ficam com vergonha, e eles se escondem, porque eles não estão de banho tomado, não estão arrumado e não se sentem mais gente. Então, essa é a hora que me dá... que desanima, dá um desânimo, uma tristeza (EDUCADORA SOCIAL 1, 2020).

Corroborando, outro educador alega que grande parte dos acolhidos “completa 18 anos, vira população de rua ou se perde no mundo”, relatando desfechos comumente observados para este público:

Muitos ficam no acolhimento até os 18 anos. E aí, o que acontece é que, 18 anos, acabam sendo desligados. Não tem família, não tem uma possibilidade de ser autônomo, de se cuidar e a maioria não cria essa, não constrói isso. Acaba indo para o albergue, ou pra abrigo de população adulta, acesso ao POP, albergue. [...] Desses 6 anos que eu te falei, acho que tem uns 3, 4 casos, assim, que construíram família, que tão trabalhando, que tão bem, sabe? Que eu acompanho ali pelas redes sociais. Mas os demais, são notícias não agradáveis que a gente recebe, que foram mortos, que estão presos, que estão no tráfico. E aí tu vê né, faz aquele retrospecto ali, “bah, quantas vezes a gente conversou, quantas vezes a gente teve que segurar, quantas vezes a gente...”. Então, tipo, parece que a gente tenta atrasar ou adiar o inevitável, né? (EDUCADOR REFERÊNCIA, 2020).

Depoimentos similares são trazidos por diversos participantes, os quais relatam sentirem-se bastante frustrados em relação a isso. Para além do despreparo e da falta de suporte, uma das coordenadoras conta que, ao acompanhar os jovens egressos do acolhimento, observa estes enfrentarem a “dura realidade da nossa sociedade”, tanto na questão das oportunidades, da renda, quanto do racismo.

Como um aspecto positivo, a pedagoga respondente relata que, por a sua instituição possuir equipe multidisciplinar, é possível realizar um maior acompanhamento de perto dos estudos e do trabalho. Assim, esta afirma que, a partir dos 14 anos, o adolescente que é mais “despachado” ou tem “mais desenvoltura” é encaminhado para cursos ou oficinas profissionalizantes e, posteriormente, para vagas de jovens aprendiz. A respondente alega realizar a orientação do jovem para

participação em entrevistas e o preparo para o mercado de trabalho e, depois que este ingressa, faz o acompanhamento com a empresa. Sobre esta questão, ela comenta:

Muitas vezes a gente tem que fazer reuniões de manutenção assim, desse estágio, né. As vezes os jovens querem desistir, por N motivos, geralmente, questões emocionais, né? (PEDAGOGA, 2020).

Nesse sentido, são relatadas diversas vezes questões relacionadas à oferta de suporte emocional aos acolhidos e a dificuldade em “resgatar esperança” destes, visto que muitos encontram-se desacreditados em relação às suas perspectivas de futuro:

A gente deseja levar pra eles todos os valores que a gente tem, todo o desejo de ver eles com um futuro, uma perspectiva de futuro, né? Então é um desafio, porque eles acham que a vida não vale a pena, que não tem por que, que estudar não vale a pena, que ninguém vai dar valor pra eles, que não tem ninguém pra eles, não tem ninguém da família pra ter orgulho deles... Então, assim, são várias coisas, né? N motivos que eles querem desacreditar da vida (EDUCADORA SOCIAL 2, 2020).

Sendo assim, de acordo com uma das psicólogas respondentes, o maior desafio nesse sentido é “conseguir dar conta”, como profissional, “de cuidar dessas crianças, em todos os âmbitos”, desde os cuidados básicos diários até a questão da saúde emocional. Diante disso, diversos respondentes falam do desejo de que houvesse mais ações e políticas públicas voltadas a esses “pós 18 anos”, com melhores estruturas para esta transição, sendo um dos sonhos mais mencionados pelos participantes. Sobre isso, duas educadoras comentam sobre a possibilidade de que as próprias instituições de acolhimento oferecessem este espaço, e dão sugestões de como este poderia funcionar. As participantes alegam que, dessa forma, os adolescentes poderiam continuar recebendo suporte por um período, adaptando-se e se desligando aos poucos da instituição, para que não seja uma mudança tão brusca como hoje é. Uma delas justifica:

Legalmente, ele é adulto. Mas será que ele consegue ser responsável, né, o bastante? Porque um filho nosso a gente não vai dizer "com 18 anos tu vai embora de casa". Não, ele vai embora quando ele tiver preparado, quando ele tiver estruturado, e quando ele tiver condições financeiras de se manter, que não é o que acontece aqui. Em nenhuma instituição, não é só aqui. [...] Mas o que mais que a gente tá fazendo, sabe, por eles? Eu fico me perguntando, assim, às vezes, será que vale a pena a gente fazer tudo que a gente faz aqui antes dos 18 e, quando chega lá depois de 18, a gente simplesmente "vai, anda com a tuas próprias pernas, te vira", sabe? (CUIDADORA RESIDENTE 1, 2020).

Apesar disso, a participante afirma que o sistema vem evoluindo bastante nos últimos anos, sobretudo em contraste à época na qual que morou em uma casa lar como acolhida. De acordo com ela e demais participantes, atualmente existe uma série de ações direcionadas ao público adolescente que auxiliam nesta transição para a vida adulta, tais como a criação da poupança, programas como o Jovem Aprendiz, a Maleta Juventudes e Apadrinhamento Afetivo⁶⁴, bem como um novo projeto de acompanhamento de adolescentes em situação de desligamento promovidos por uma ONG no município. Um dos adolescentes frisa a importância e sugere um maior investimento no programa de Apadrinhamento Afetivo, uma vez que, segundo ele, há muitos adolescentes que não tem ou não querem voltar para a família quando saírem do acolhimento. Sobre isso, ele comenta: “Porque, por exemplo, se eu sair do abrigo, eu vou ter meus padrinhos *pra* poder me auxiliar bastante. E aí, se mais crianças tivessem oportunidade de ter padrinhos afetivos assim, seria bem melhor”.

No tópico a seguir, os relatos dos participantes da pesquisa acima descritos serão sumarizados e discutidos, a partir do confronto com a literatura previamente apresentada.

4.2 ENTENDENDO O SISTEMA — SÍNTESE, DISCUSSÃO E INDICATIVOS DE CAMINHOS

Com base nos relatos dos participantes, os aspectos negativos e positivos apontados foram sintetizados e representados em dois gráficos. No primeiro deles (Figura 19), tais aspectos estão posicionados em ordem cronológica, ao longo da descrição do fluxo do serviço de acolhimento no município de Porto Alegre — desde o reconhecimento da necessidade de aplicação da medida até o término dela e seus possíveis desdobramentos. Neste fluxo também estão sinalizados os atores

⁶⁴ No Brasil, o apadrinhamento afetivo é um programa no qual pessoas da comunidade podem candidatar-se a “padrinhos” ou “madrinhas” de crianças e adolescentes em situação de acolhimento institucional, com intuito de prover uma convivência familiar salutar e estimular a construção de laços afetivos. Após previamente selecionados e preparados, estes podem contribuir através de apoio financeiro e/ou com a participação efetiva na vida deste, ampliando, assim, a rede de apoio afetivo, social e comunitário para além do abrigo (CONANDA/CNAS, 2009). Neste programa “devem ser incluídos, prioritariamente, crianças e adolescentes com previsão de longa permanência no serviço de acolhimento, com remotas perspectivas de retorno ao convívio familiar ou adoção, para os quais vínculos significativos com pessoas da comunidade serão essenciais, sobretudo, no desligamento do serviço de acolhimento” (CONANDA/CNAS, 2009). Este programa é intermediado por ONGs e instituições cadastradas, que fazem o elo entre os abrigos e os padrinhos.

envolvidos em cada etapa e suas respectivas ações, bem como outras observações e explicações consideradas relevantes pela autora. Para além desta figura, os mesmos apontamentos foram dispostos em um mapa de influências⁶⁵ (Figura 20), a fim de se visualizar as relações entre eles. Neste mapa estão sinalizados em círculos vermelhos os aspectos considerados negativos e, em círculos verdes, os aspectos positivos associados, agrupados por similaridade de temas e interligados por linhas e setas – as quais podem ter relação causal ou apenas de coexistência.

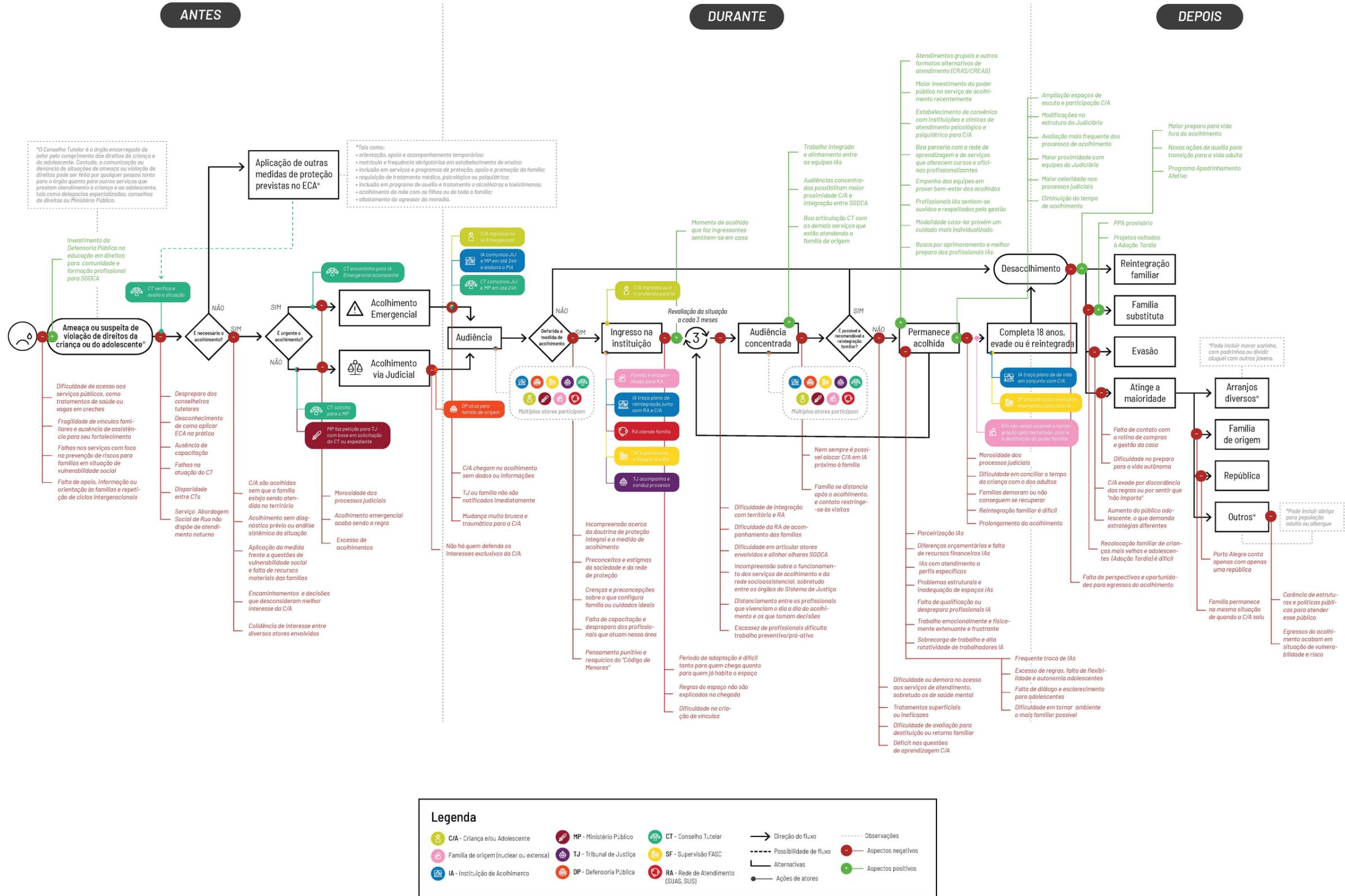
A partir da análise dos gráficos referidos, observa-se que grande parte dos desafios mencionados pelos profissionais respondentes estão relacionados com a falha das medidas prévias ao acolhimento e o frequente encaminhamento para o serviço sem antes esgotá-las, bem como com uma série de questões que prolongam o tempo de acolhimento e/ou prejudicam a qualidade dos cuidados ofertados. Já os desafios relatados pelos adolescentes participantes têm maior ligação com a vivência institucional, durante o período de acolhimento, e com a posterior saída do serviço — sendo esta última também uma preocupação mencionada reiteradamente pelos profissionais. Frente a isso, assim como apontado por Couto e Rizzini (2020), é patente que o serviço de acolhimento ainda enfrenta dificuldades no cumprimento de suas premissas, “sobretudo em relação à realização de seu caráter excepcional e provisório e à garantia do direito de convivência familiar e comunitária de crianças e adolescentes” (p. 24).

Dentre as principais barreiras relatadas pelos participantes para efetivação da excepcionalidade da medida reiteram-se grande parte dos desafios já discutidos na literatura e destacados anteriormente⁶⁶, tais como: inexistência ou ineficácia das políticas públicas, sobretudo nas áreas da assistência, saúde e educação; baixo orçamento, escassez e precariedade dos serviços públicos; falta de capacitação dos profissionais atuantes na rede de proteção; e incompreensão do ECA e das premissas do serviço de acolhimento, tanto destes profissionais como da sociedade como um todo.

⁶⁵ Mapas de influência (*influence maps*) são um tipo de representação ou modelo comumente utilizados para descrever sistemas rígidos (*hard systems*), similar aos mapas de relações casuais (*casual loop diagrams*). Entretanto, quando utilizados em conjunto com outras formas de representação, estes podem auxiliar na descrição, síntese e análise de comportamentos de um subsistema dentro de um sistema social (JONES; BOWES, 2017; WARFIELD; STALEY, 1996).

⁶⁶ (COUTO; RIZZINI, 2020; DORNELES, 2018; LICIO et al., 2021a; MARIANO; ROSSETTI-FERREIRA, 2008; PEREIRA; NERIS; MELO, 2019)

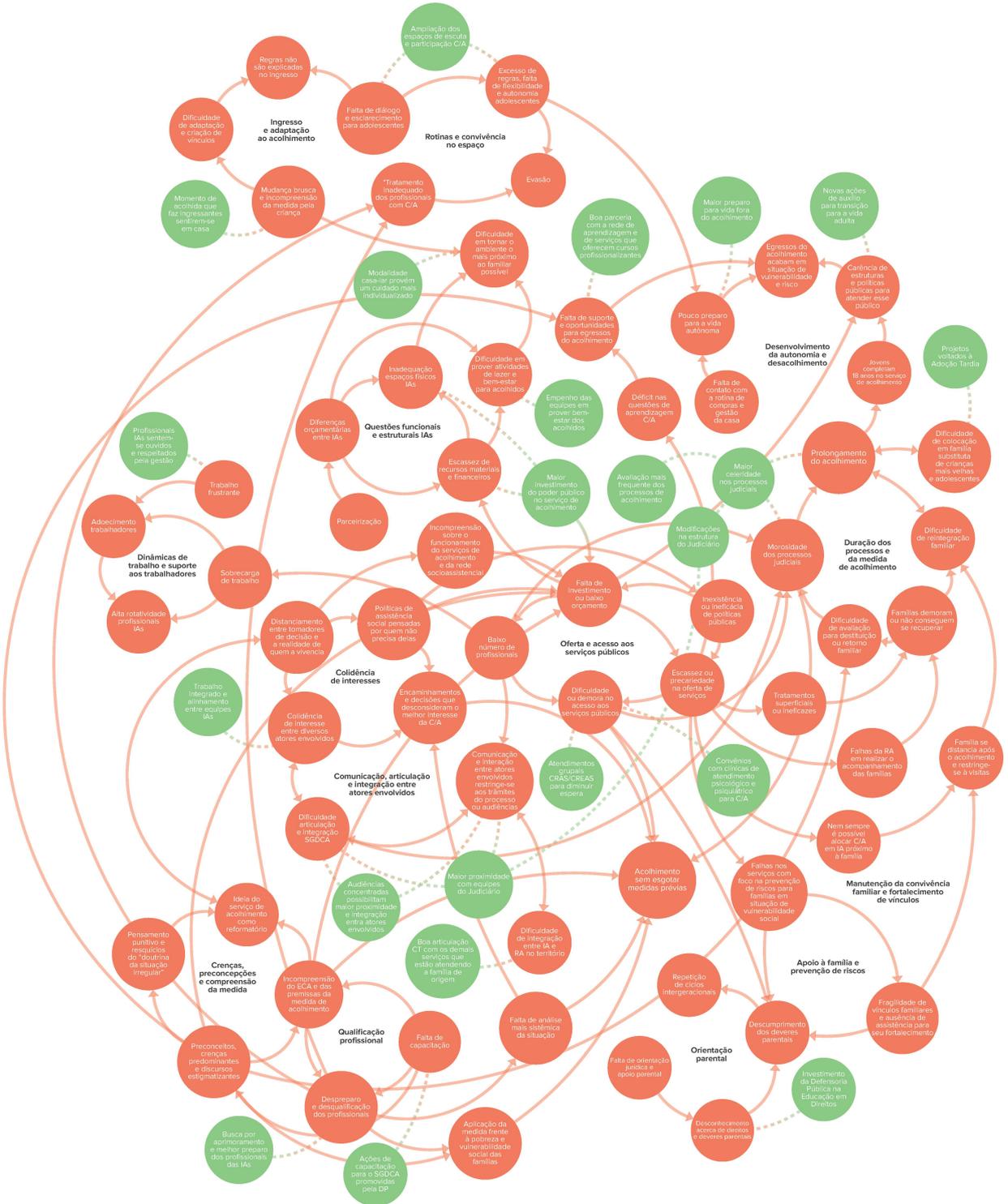
Figura 19 - Síntese dos apontamentos em ordem cronológica – município de Porto Alegre⁶⁷



Fonte: Elaborado pela autora (2023).

⁶⁷ Esta imagem está disponível para download em formato PDF para melhor visualização e navegação no seguinte link: <https://drive.google.com/file/d/14eeA0rlzZNYyEcBbKmlCjsiLKd-npsfa/view?usp=sharing>

Figura 20 - Mapa de Influências – município de Porto Alegre⁶⁸



Fonte: Elaborado pela autora (2023).

⁶⁸ Este mapa pode ser visualizado de forma ampliada e interativa na plataforma Kumu.io, no seguinte link: <https://embed.kumu.io/34fa2fd22eb8b6c70749da2800d59fc1>. Para melhor visualização, recomenda-se a utilização de navegador web.

Notoriamente, muitos destes fatores estão também relacionados com a concretização do caráter provisório do acolhimento institucional. Assim, tanto na literatura quanto nos depoimentos dos participantes, as principais razões apontadas para o prolongamento da medida vão desde o afastamento da família e a consequente dificuldade de reinserção, passando pela morosidade dos processos judiciais, até a falta de recursos humanos e investimento, sobretudo para assistência e acompanhamento das famílias de origem (CINTRA; SOUZA, 2010). Muitas destas famílias estão imersas em uma realidade de miséria econômica, relacional e emocional, a qual dificilmente é solucionada durante o período em que dura o acolhimento de seus filhos, por mais longo que este possa ser (SILVA; NUNES, 2004) — tal como ilustram os depoimentos nos tópicos 4.1.1 e 4.1.13.

Também são mencionadas a precária comunicação dentro do SGDCA, que reflete em dificuldades de articulação de toda rede de apoio social⁶⁹, assim como a falta de integração de políticas sociais existentes, que resultam em ações pontuais, dispersas e fragmentadas (SIQUEIRA; DELL'AGLIO, 2006; YUNES et al., 2002). Isso porque, de acordo com Boschetti (2016), a mera existência de políticas sociais por si só não constitui um sistema de proteção social — é preciso que haja um conjunto organizado, coerente, sistemático e planejado de diversas políticas públicas, que garantam a proteção social por meio de amplos direitos e acesso a bens e serviços públicos. A associação entre estes fatores e suas implicações para o serviço de acolhimento são percebidas pelos profissionais participantes, como bem exemplificam as seguintes passagens:

Porque a pobreza não é motivo de acolhimento, teoricamente. Mas a gente percebe que acaba sendo um fator bem decisivo nisso. Então, eu acho que a falta de políticas... por exemplo, maioria das crianças precisam de um acompanhamento de saúde mental e na rede pública a gente sabe que é extremamente escasso. Então as famílias não conseguem, daí as crianças também não conseguem se recuperar, enfim, ficar melhor. Então eu acho que isso é uma coisa, é um ponto bem difícil assim. Junto a isso, vejo a questão da... como é que eu posso dizer? Que é o termo "parceirização", mas na verdade, da privatização, assim, de serviços todos. Tanto do próprio acolhimento, quanto da saúde, quanto da assistência. Então isso junto, na verdade, é tudo uma coisa só, né? A precarização do sistema. Porque isso afeta as famílias, que são famílias, na sua maioria, gigantesca maioria,

⁶⁹ Rede de apoio social: Formada pelas relações estabelecidas entre pessoas, grupos e instituições com o objetivo de suprir necessidades materiais e/ou afetivas. Pode ser primária, incluindo familiares e amigos, ou secundárias, composta por instituições governamentais e não-governamentais (SANICOLA, 2008).

famílias pobres, sem renda, que dependem do serviço público, gratuito (ASSISTENTE SOCIAL 1, 2020).

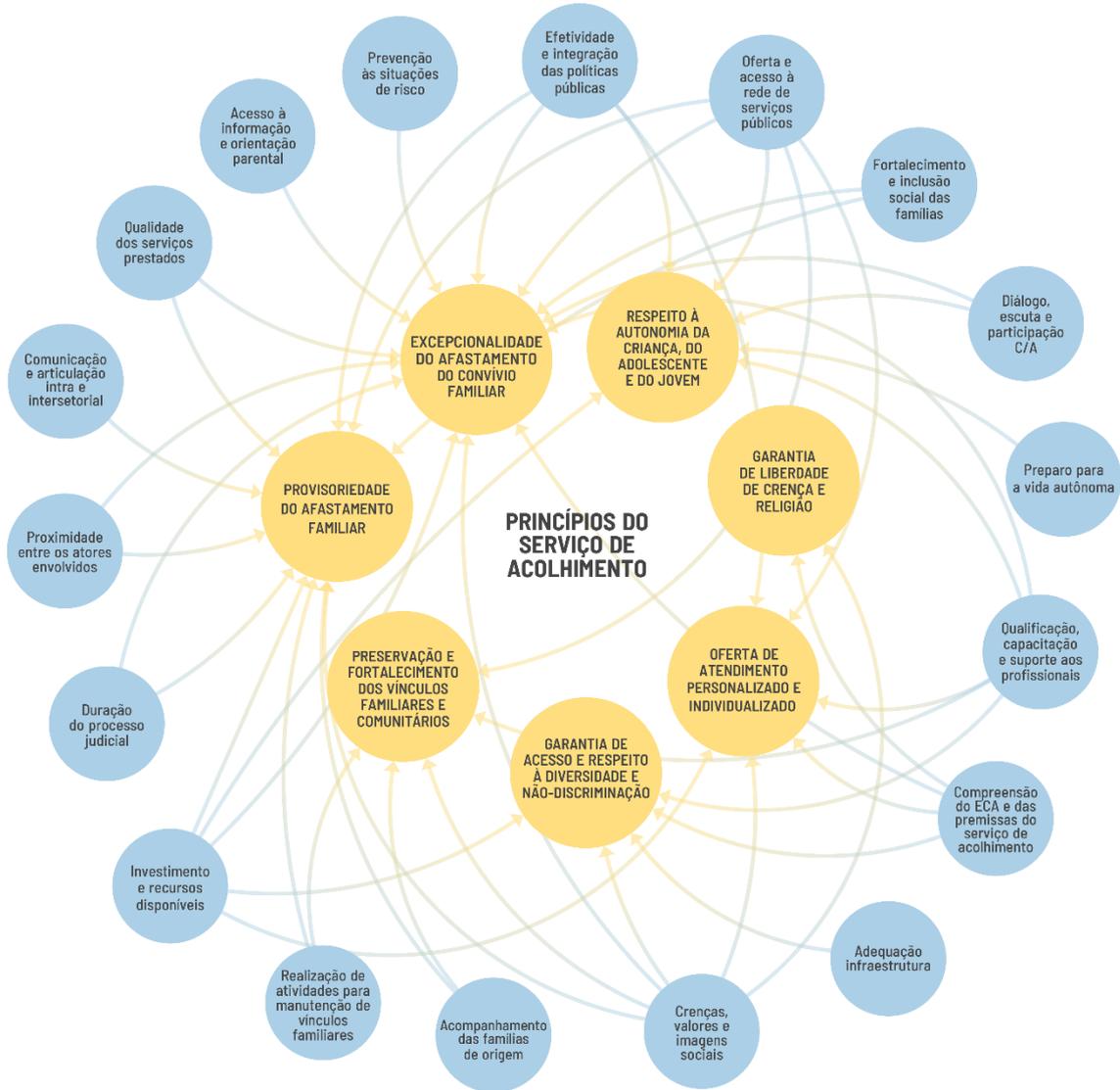
Assim como o SUS, o SUAS é um bom sistema público de Assistência Social. Contudo, assim como o SUS, o SUAS padece de não ter tido sua total implementação. Juntando a isso o fracasso da educação pública no Brasil, o maior desafio da Assistência é ser o receptáculo da falência de todas as políticas públicas do país. Especialmente no acolhimento emergencial, acontece o "salto" direto para a alta complexidade da política, sem que tenham sido extintas as medidas no território. Junto com isso, a morosidade do judiciário faz com que a medida de acolhimento emergencial seja escolhida em detrimento da solicitação judicial de acolhimento. O número de acolhimentos por conflito familiar tem aumentado significativamente, o que mostra a fragilidade dos vínculos e a ausência de assistência para seu fortalecimento. Dessa forma, entendo que os maiores desafios do acolhimento são em função da precariedade de medidas prévias ao que poderiam tê-lo evitado. Após o acolhimento o desafio é articular essa rede no território e principalmente encontrar subsídios aceitáveis pelo Judiciário para que ocorra o desligamento. Muitas vezes ocorrem casos de reingresso pela fragilidade da rede. Assim, entendo que falar dos desafios do acolhimento institucional de crianças e adolescentes é falar dos desafios de todas as políticas públicas (Segurança, Saúde, Educação e Assistência Social) do país (PSICÓLOGO 4, 2020).

Com base no exposto, compreende-se que para além de todos os fatores mencionados, a pobreza e a desigualdade social acabam por ser determinantes tanto para a aplicação quanto para a permanência na medida de acolhimento — tendo, portanto, o investimento em políticas e serviços públicos um papel crítico na (não) materialização dos direitos sociais básicos das crianças, adolescentes e suas famílias. Ademais, a falta de recursos impacta também na qualidade dos serviços de acolhimento em si, uma vez que as instituições existentes contam com problemas estruturais e funcionais decorrentes disso, como: inadequação dos espaços, profissionais em quantidade insuficiente, sobrecarga de trabalho, baixos salários e alta rotatividade — que resultam em prejuízos na realização de um atendimento individualizado (COUTO; RIZZINI, 2020; RIZZINI et al., 2021; SIQUEIRA, 2006). Do mesmo modo, tais questões, somadas às anteriores, têm influência nas dificuldades enfrentadas pelos egressos do serviço após o desacolhimento, seja pela falta de preparo para a vida autônoma ou pela carência de suporte e de estruturas para atender esse público. Diante disso, constata-se que muitas das barreiras para efetivação da excepcionalidade e da provisoriedade da medida de acolhimento frequentemente estão associadas ou são as mesmas que dificultam o cumprimento dos demais princípios⁷⁰ (como o da oferta de atendimento personalizado e

⁷⁰ Descritos anteriormente no tópico 2.2.2.1.

individualizado e o do respeito à autonomia da criança, do adolescente e do jovem), conforme demonstrado na Figura 21.

Figura 21 - Fatores que influenciam no cumprimento dos princípios do Serviço de Acolhimento



Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Todavia, embora nem sempre seja possível determinar a origem de determinados eventos, é possível observar que, juntamente com a falta de investimento e a precarização dos serviços públicos, questões relacionadas às crenças, valores e representações sociais estão na base e/ou exercem influência em praticamente todos os aspectos mencionados — e, conseqüentemente, no cumprimento dos princípios. Estas envolvem concepções do que configura família ou cuidados ideais, as quais

influenciam as avaliações e o atendimento dos profissionais, tanto da rede de proteção, como da comunidade escolar e do próprio acolhimento (COUTO; RIZZINI, 2020; LAUZ; BORGES, 2013; MACHADO; SCOTT; SIQUEIRA, 2016; PATIAS; ABAID; GABRIEL, 2011). Isso afeta não só as famílias, como também as crianças e os adolescentes durante o período de acolhimento, impactando no seu bem-estar, na construção da sua identidade e no sucesso da reinserção familiar (ZAPPE et al., 2018), conforme também relatado pelos participantes da pesquisa no tópico 4.1.5.

Para além disso, suposições e visões do “senso-comum” embasam uma série de outras tomadas de decisão, como a própria formulação de políticas públicas e alocação de recursos, tal como relata a Assistente Social Judiciária entrevistada. Esta afirma que, embora a falta de investimento seja “a grande raiz” dos desafios mencionados, este “enxugamento” decorre, muitas vezes, destas percepções ou da própria falta de entendimento acerca dos serviços, conforme narra a seguir:

Então, assim, o que eu me preocupo mais e vejo como possibilidade concreta hoje, é essa questão de a gente estar sempre tentando ir contra essa maré que a gente vive, que é de redução do Estado, redução das políticas públicas. Porque a gente tem toda uma linha que vem tensionando para essa questão da meritocracia, mas meritocracia é um conceito complicado de discutir quando as condições não são iguais [...] Que a gente possa propagar cada vez mais essa percepção, assim, da complexidade que é atuar nessas áreas, da importância da gente ter serviços especializados, investimento. Eu acho que muitas vezes o que vem de enxugamento vem também por desconhecimento de muitas pessoas, de entenderem que aquilo não é necessário, aquelas visões de senso comum (ASSISTENTE SOCIAL JUDICIÁRIA, 2020).

Tanto a proliferação destas narrativas quanto a redução das políticas públicas apontadas pela participante estão associadas a tendências contemporâneas previamente referidas (CHEN et al., 2016; KIMBELL; BAILEY, 2017; MANZINI, 2015; MARKUSSEN, 2017; PEREIRA; PEREIRA, 2014). Tais movimentos marcam o retorno em direção à uma assistência de cunho filantrópico, remontando às correntes da Matriz Residual⁷¹, nas quais “o mercado e outras instituições privadas não mercantis (como a família, as associações de vizinhos, as ONGs, entre outras)” assumem esse papel, legitimados pela valorização dos princípios liberais de direito à escolha, meritocracia e esforço individual (PEREIRA, 2013, p. 282). Isto pode ser observado também no fato

⁷¹ A autora Camila Potyara Pereira define matrizes como a agregação de correntes teóricas e ideológicas com características predominantemente semelhantes. Sendo assim, a “Matriz Residual traduz a proteção social relutante, admitida desde que seja pontual, emergencial, condicional, focalizada e mínima, a fim de garantir a coesão, a ordem e a harmonia sociais indispensáveis para o bom funcionamento da sociedade capitalista (2013, p. 282).

de que muitos dos aspectos considerados como positivos pelos participantes estão relacionados com o estabelecimento de convênios com entidades privadas a fim de garantir o acesso a serviços de saúde e educação; ou a doações da comunidade e/ou empenho das equipes para provimento de atividades de lazer e bem-estar para os acolhidos — reforçando concepções de direitos básicos como privilégios e da assistência social como caridade, a serem assegurados pela sociedade civil, tal como corroborado por Behring e Boschetti (2009, p. 162) na seguinte passagem:

Tais (re)configurações dos direitos da seguridade social a partir da década de 1990, que enfatizam o mercado via planos privados de saúde previdência, ou transferem as responsabilidades para a sociedade, sob a justificativa do voluntariado, da solidariedade e da cooperação [...] Isso explica o retorno à família e às organizações sem fins lucrativos – o chamado “terceiro setor” – como agentes do bem-estar, substituindo a política pública. Ao não se constituir como uma rede complementar, mas assumir a condição de “alternativa eficaz” para viabilizar o atendimento das necessidades, esse apelo ao “terceiro setor” ou à “sociedade civil”, configura-se como um verdadeiro retrocesso histórico.

Todos estes aspectos descritos podem ser entendidos como sendo parte de modelos mentais subjacentes — conforme exemplifica a Assistente Social Judiciária:

Porque eu poderia ficar aqui discutindo utopicamente e batendo nessa tecla de recurso público. E a gente fica pleiteando isso mesmo, a gente se envolve em movimentos, para tentar não diminuir esse recurso tão importante. Mas além disso, de uma forma concreta, pro hoje, a curto prazo, o que nos resta é tentar lidar da forma, otimizar os recursos que a gente tem. E como? Parcerias que a gente faz, por meio de projetos. [...] "Ah porque tínhamos que ter um maior investimento"... Vamos ser realistas. Hoje são assim que as políticas estão funcionando, é assim que os nossos representantes... e os representantes são representantes, eles não estão ali por acaso. Eles representam a opinião da maioria. Então sim, a gente atuar nessa linha é uma atuação que tem que acontecer, uma atuação mais de contexto, mais macro. Mas tem que saber que ela é médio-longo prazo, e que tem que ter, concomitante a isso, atuações de presente, atuações do hoje. E as atuações do hoje são essas, é ir fazendo esse jogo entre o ideal e o real (ASSISTENTE SOCIAL JUDICIÁRIA, 2020).

Frente a isso, com base neste repertório e nos depoimentos dos participantes da pesquisa, no capítulo a seguir serão delineadas uma série de ações e intervenções em diferentes pontos do sistema mapeado nas quais profissionais de design podem atuar, bem como apontadas possibilidades de como estas estratégias poderão materializar-se.

4.3 EXPLORANDO O ESPAÇO DE POSSIBILIDADES - INTERSECÇÃO DESIGN E ACOLHIMENTO

As ações a seguir listadas⁷² visam apontar caminhos de como podem se materializar as estratégias de melhoria para os serviços de acolhimento identificadas ao longo do percurso deste estudo. Para fins de organização, as ações foram divididas em quatro categorias, associadas ao momento em que ocorrem em relação à medida de acolhimento: *Ações prévias e/ou de prevenção à medida de acolhimento*, *Ações para durante a medida de acolhimento*, *Ações de transição ou após a medida de acolhimento* e *Ações transversais*. Esta última categoria engloba ações ou problemáticas que permeiam os três momentos anteriormente citados. Para além da descrição das ações e de exemplos de como estas podem ocorrer, cada um destes tópicos inclui uma breve introdução, com os dados ou demandas que as justificam, bem como recomendações advindas dos relatos, da literatura ou dos documentos de referência na área. Em cada uma delas também são indicadas as premissas que visam atender; com quais fatores críticos estão relacionadas; em qual nível de mudança no sistema se propõem a intervir; quem são os principais usuários ou beneficiários a quem se destinam; e quais são as principais áreas dentro do design que podem ser envolvidas em sua execução, tal como indicado na Tabela 4.

Tabela 4 - Síntese das categorias das ações

Nível Mudança	Áreas envolvidas	Fator crítico
Estrutural ⁷³	Design de interação	Adoção Tardia
Relacional	Design de interfaces	Adolescência e Evasão
Comportamental	Design de interiores	Aplicação da medida de acolhimento
	Design de produto	Atuação do Conselho Tutelar
Momento	Design de serviços	Comunicação, articulação e integração entre atores envolvidos
Antes	Design gráfica/visual	Crenças, preconceções e compreensão da medida
Durante	Design instrucional	Desacolhimento e desligamento por maioridade
Depois	Multidisciplinar	Desenvolvimento da autonomia
Transversal		Dinâmicas de trabalho e suporte aos trabalhadores
		Duração dos processos e da medida de acolhimento
Usuário/ Beneficiário primário		Espaços de escuta e participação das crianças e adolescentes
Crianças e Adolescentes		Ingresso e adaptação ao acolhimento
Família de origem		Manutenção da convivência familiar e fortalecimento de vínculos
Família substituta		Oferta e acesso aos serviços públicos
Profissionais IA		Orientação parental
Profissionais SGDCA		Qualificação dos profissionais IAs e rede de proteção
Sociedade geral		Questões funcionais e estruturais das IAs
		Rotinas e convivência no espaço

CONTINUA

⁷² As ações também podem ser visualizadas em forma de tabela na plataforma Notion, [neste link](#).

⁷³ Neste caso, o termo estrutural será utilizado com o sentido de “relativo à estrutura” e não como “Que é relativo à organização ou ao fundamento de algo, por oposição a conjuntural”. (“Estrutural”, in Dicionário Priberam da Língua Portuguesa [em linha], <https://dicionario.priberam.org/estrutural>).

Premissa

Excepcionalidade do Afastamento do Convívio Familiar
 Garantia de Acesso e Respeito à Diversidade e Não-discriminação
 Garantia de Liberdade de Crença e Religião
 Oferta de Atendimento Personalizado e Individualizado
 Preservação e Fortalecimento dos Vínculos Familiares e Comunitários
 Provisoriedade do Afastamento do Convívio Familiar
 Respeito à Autonomia da Criança, do Adolescente e do Jovem

CONCLUSÃO

Fonte: Elaborado pela autora (2023).

4.4 AÇÕES PRÉVIAS E/OU DE PREVENÇÃO À MEDIDA DE ACOLHIMENTO

Neste tópico serão descritas ações direcionadas majoritariamente ao período que antecede o acolhimento ou mesmo para a sua prevenção. Isso porque parte significativa dos desafios relatados pelos participantes tem relação com as falhas nas medidas prévias à de acolhimento e a sua consequente aplicação em excesso. Frente a isso, parte das ações voltadas à melhoria dos serviços de acolhimento devem buscar, na verdade, o seu evitamento. Tanto os achados na literatura quanto os depoimentos coletados demonstram que as condições socioeconômicas ainda são fatores determinantes para o acolhimento de crianças e adolescentes (RIZZINI, BERNARDI). Sendo assim, algumas das principais ações para prevenção do acolhimento passam pela inclusão social das famílias e superação das situações de risco social e violação de direitos vivenciadas por essa população (LICIO et al., 2021a). Isso envolve desde a ampliação na oferta e melhoria dos serviços públicos, passando pela inserção das famílias em projetos e benefícios ofertados pelo SUAS em articulação com as outras políticas públicas, até o acesso à informação e orientação parental. Porém, ainda que tenham crucial influência para seu evitamento, alguns desses fatores (tais como a oferta e acesso aos serviços) são permanentes e perpassam por todo o período de acolhimento — e, por isso, serão tratadas no tópico “transversais”. Assim, as propostas de ações descritas a seguir tem como enfoque principal a identificação precoce de riscos e a prevenção da aplicação da medida, de modo a contribuir para a excepcionalidade do afastamento do convívio familiar:

1. **Elaboração de materiais informativos para orientação parental e educação em direitos** como, por exemplo, cartilhas, folhetos, cartazes, campanhas e conteúdo para redes sociais, a serem utilizados em ações da Defensoria Pública, Conselhos Tutelares e outros serviços que atendem as famílias. Tais materiais poderiam abordar assuntos como direitos e deveres

parentais, direitos da criança e do adolescente, o que fazer ou a que órgão procurar em determinadas situações (como a falta de vagas em escolas ou dificuldade de acesso à tratamentos de saúde), além de outros temas diversos relacionadas a cuidados parentais. Cabe mencionar que, conforme citado no tópico 4.1.3, algumas ações e materiais nesse sentido já vêm sendo desenvolvidos pela Defensoria Pública do RS, os quais podem ser consultados no [portal do órgão](#). Contudo, de acordo com a defensora entrevistada, embora esteja havendo maior investimento nessa área recentemente, a equipe destinada para este fim ainda é diminuta — e dada a sua importância para a prevenção de situações de risco, esta é uma área que deve ser ampliada.

- 2. Elaboração de materiais informativos e de sensibilização sobre premissas do serviço de acolhimento e medidas de proteção à criança e ao adolescente**, bem como quais situações requerem a aplicação de cada uma e quais são os encaminhamentos possíveis – tais como sínteses visuais, cartilhas, cartazes, campanhas e conteúdo para redes sociais. Estes poderiam ser destinados tanto aos profissionais de toda a rede de proteção, inclusive às próprias equipes das instituições de acolhimento, como para a sociedade em geral, a fim de desmistificar ideias relacionadas a esse tipo de serviços;
- 3. Elaboração de materiais informativos e ferramentas para auxiliar na identificação precoce de riscos à criança e ao adolescente e suas famílias**, destinados à profissionais da rede de educação e saúde. Além de auxiliar na identificação, tais materiais (como folhetos, cartilhas, cartazes, campanhas, vídeos informativos etc.) poderiam orientar em relação aos possíveis encaminhamentos para cada situação;

As duas primeiras ações descritas objetivam provocar mudanças à nível comportamental, uma vez que buscam trazer elucidação e romper com a repetição de padrões, seja nas famílias em situação de vulnerabilidade e dos profissionais da rede de proteção, ou seja em um contexto mais amplo, da sociedade como um todo. A ação nº 3 atua à nível mais estrutural, uma vez que se concentra na incorporação de novas práticas e fluxos de informação. As duas últimas ações, para além da prevenção de riscos, também poderiam contribuir para a qualificação e capacitação dos profissionais

que atuam neste âmbito. Para as três ações descritas, são necessárias habilidades ligadas à representação visual e facilitação gráfica, bem como adaptação das linguagens para o público-alvo, sendo campos oportunos para a área de design gráfico, comunicação visual e design instrucional.

4.5 AÇÕES PARA DURANTE A MEDIDA DE ACOLHIMENTO

Aqui concentrar-se-ão as ações mais centradas no período em que ocorre a medida desde o seu ingresso. Uma série de dificuldades relacionadas à adaptação e ao convívio dentro do espaço do acolhimento foram mencionadas durante os depoimentos dos participantes, tanto pelos profissionais das instituições quanto pelos adolescentes acolhidos, conforme mencionado no tópico 4.1.6. Segundo Rizzini, Couto e Figueiredo (2020), a realização periódica de atividades que permitam aos acolhidos discutir coletivamente suas experiências e colaborar para a definição de regras de convivência e de divisão de tarefas no espaço (tal como as assembleias), pode contribuir para uma maior adesão ao serviço e ao respeito mútuo (RIZZINI; COUTO; FIGUEIREDO, 2020). Assim como estas, outras ações e instrumentos que auxiliem na aclimatação, na mediação e/ou na promoção de momentos de interação entre aqueles que transitam no espaço podem facilitar a comunicação, a convivência e a criação de vínculos. Diante disso, enxerga-se como possibilidade de atuação do designer:

4. **Desenvolvimento de kit de ferramentas e/ou materiais de suporte para auxiliar no período de ingresso e adaptação ao acolhimento**, tais como jogos, cartas, vídeos, impressos ou outros artefatos. Estes podem utilizadas pelas equipes das instituições de acolhimento, psicólogos, psicopedagogos ou outros profissionais que atendam esse público e abordar conceitos e temas como: o que é e para que serve a medida, motivos que ocasionam o acolhimento, como funciona o espaço, regras e acordos de convivência etc.
5. **Desenvolvimento de kit de ferramentas e/ou materiais de suporte para facilitação de conversas, mediação de debates e/ou esclarecimento sobre temas específicos**: Estas podem abordar assuntos mais abrangentes como relacionamentos, sexualidade, uso de drogas ou outras questões inerentes às diferentes faixas etárias e momentos de vida, ou então, mediarem a discussão (nas assembleias, por exemplo) de tópicos e demandas particulares que venham a surgir no espaço. Tais materiais ou o

conjunto deles podem incluir jogos, materiais audiovisuais ou impressos, a serem utilizadas tanto pelas equipes das instituições de acolhimento, psicólogos, psicopedagogos ou outros profissionais que atendam as crianças e adolescentes, quanto pelos próprios acolhidos. Neste sentido, o Grupo nÓs, iniciativa dentro do Instituto Fazendo História, vem desenvolvendo materiais, como kits e sugestões de dinâmicas, que podem servir de base para a elaboração destes – e podem ser consultados no seguinte [link](#).

Para além do apoio afetivo e da promoção de momentos de diálogo, escuta e trocas de experiência, estas poderiam contribuir para aumentar a inclusão e o protagonismo de crianças e adolescentes nas decisões sobre a sua própria vida – favorecendo o cumprimento das premissas de Oferta de Atendimento Personalizado e Individualizado e de Respeito à Autonomia da Criança, do Adolescente e do Jovem. Ademais, poderiam também colaborar para uma melhor compreensão acerca da medida e de temas que permeiam este universo, tanto pelos acolhidos quanto pelas equipes que participarem das dinâmicas, resultando em uma maior qualificação profissional. Tais ações visam uma maior mudança nos níveis relacionais e comportamentais do sistema, uma vez que incidem na mediação entre atores e no reconhecimento da visão do outro. Os materiais mencionados podem ser desenvolvidos por uma ampla gama de especializações dentro do design, sobretudo àquelas ligadas ao design visual e design de produto.

Do mesmo modo, a preservação e valorização da individualidade de cada acolhido, bem como de suas vivências durante o período do acolhimento também foram mencionadas pelos participantes, tanto como um desafio quanto como um fator importante a ser atendido. Nesse sentido, o documento “Orientações Técnicas: Serviços de Acolhimento para Crianças e Adolescentes” ressalta a importância de a instituição manter um registro de momentos vividos pelo acolhido, que pode incluir informações, fotos ou outras criações de sua autoria, a fim de promover um sentido de identidade própria da criança ou adolescente (CONANDA/CNAS, 2009). A existência desta prática pôde ser observada em uma das instituições participantes, na qual a psicóloga respondente relatou elaborar a construção dos álbuns em conjunto com os acolhidos, sobretudo durante a preparação para adoção. Assim, de forma a sistematizar e mediar esta prática, sugere-se a seguinte contribuição do design:

6. Elaboração de ferramentas para viabilizar o registro de memórias: seja por meio do desenvolvimento e diagramação de materiais impressos, como livros ou álbuns personalizáveis, para registro dessas memórias; seja na ministração de oficinas de técnicas (como de encadernação ou fotografia, por exemplo) que auxiliem e instrumentalizem tanto os próprios acolhidos quanto as equipes das instituições para a confecção desses materiais. Nesse sentido, cabe destacar também a existência do Programa Fazendo Minha História⁷⁴, cujo objetivo é oferecer “meios de expressão para que cada criança ou adolescente acolhido conheça e se aproprie de sua história de vida”. Para tanto, são promovidas dinâmicas de contação de histórias e incentivo à leitura, bem como de construção de álbuns em conjunto com os acolhidos. A organização promotora também oferece materiais didáticos e capacitações para que outras instituições possam replicar o programa dentro de seus próprios espaços (INSTITUTO FAZENDO HISTÓRIA, 2016), os quais podem servir como referência.

O desenvolvimento desta ação tem como proposta uma mudança a nível estrutural, que poderia contribuir para o fortalecimento da identidade e desenvolvimento da autonomia, bem como no apoio afetivo às crianças e adolescentes – favorecendo, assim, o cumprimento das premissas de Respeito à Autonomia da Criança, do Adolescente e do Jovem e de Oferta de Atendimento Personalizado e Individualizado. Além disso, caso esta atividade previsse a inclusão a família de origem durante a sua realização, poderia contribuir também para a manutenção dos vínculos familiares (tópico 4.1.8).

Para além da questão do acesso aos serviços (ver tópico 4.1.1), os conflitos e a fragilidade de vínculos familiares são apontados como algumas das principais causas dos acolhimentos e reingressos, assim como da dificuldade de reinserção posterior (mencionados no Capítulo 4.2). Diante disso, é fundamental o acompanhamento e assistência sociofamiliar não somente antes como também ao longo de todo o percurso de acolhimento, de forma a fortalecer e/ou reestabelecer esses vínculos. Durante o período de acolhimento da criança ou do adolescente

74 Promovido pelo Instituto Fazendo História - ONG criada em 2005, em São Paulo – Brasil, tem como missão “colaborar com o desenvolvimento de crianças e adolescentes com experiência de acolhimento, a fim de fortalecê-los para que se apropriem e transformem suas histórias”

recomenda-se que a família seja incluída tanto nos programas de lazer quanto nos processos de cuidado institucional, por meio de visitas regulares, participação nas atividades escolares e atendimentos médicos. Assim, é preciso pensar em formas de como estimular e intermediar essa aproximação. Nesse sentido, o design pode contribuir com a:

7. Elaboração de ferramentas e materiais para mediação de atividades em família, tais como dinâmicas, jogos, cartas ou outros artefatos (ou um conjunto deles) a serem utilizados por equipes tanto das instituições de acolhimento como dos CRAS, CREAS e SFCV. Para além da família nuclear, estas ações devem considerar também a inclusão da família extensa e/ou outras pessoas de referência para a criança e o adolescente, tais como padrinhos afetivos ou vizinhos.

Tal ação é complementar às propostas de identificação precoce de riscos e de orientação parental (ver tópico 4.4) e, quando executadas em conjunto, podem auxiliar tanto na compreensão e prevenção dos conflitos, quanto na busca pela superação destes. Isso porque, para que haja maior adesão das famílias às atividades propostas pela instituição, é fundamental romper com a repetição de ciclos intergeracionais e a valorização do acolhimento como alternativa de cuidado (mencionados no tópico 4.1.3). Também é importante propiciar condições de deslocamento e acesso à instituição para estas famílias, seja na flexibilização de horários das visitas ou auxílio financeiro.

No que tange questões relacionadas ao espaço, tanto nos depoimentos dos participantes quanto na literatura, é mencionada a importância do ambiente físico para o bem-estar dos que nele vivem (RIZZINI; COUTO; FIGUEIREDO, 2020). De acordo com as diretrizes existentes, as infraestruturas das unidades devem possuir acessibilidade física para atendimento de pessoas com deficiência e respeitar a sua individualidade, garantindo espaços privados e objetos pessoais, e que preservem a sua intimidade e privacidade (CONANDA/CNAS, 2009). Contudo, diante dos relatos, observa-se que o cumprimento dessas diretrizes na prática configura-se um grande desafio, tanto pela heterogeneidade e mudança constante do público, quanto pelos recursos e estruturas disponíveis (mencionado em: 4.1.6, 4.1.7, 4.1.9 e 4.1.17).

Nesse sentido, um estudo realizado em 2005 em instituições de acolhimento da cidade de Porto Alegre/RS apontou que, embora não haja uma proposta única

ideal, a personalização e a flexibilização dos espaços internos nas unidades contribuem para compor um ambiente mais saudável e acolhedor (FONSECA et al., 2005). Tal fato é corroborado e exemplificado em outro estudo mais recente, no qual um dos participantes relata que “a instituição permite a escolha dos materiais escolares pelos acolhidos e oferece armários individuais, onde eles podem manter suas roupas, calçados e acessórios particulares” (RIZZINI; COUTO; FIGUEIREDO, 2020, p. 11). Frente a isso, profissionais de design, sobretudo da área de design de interiores e de produtos, poderiam contribuir com:

8. Adaptação de espaços e de mobiliário para inclusão e acessibilidade:

Projeto e adaptação de *layout* dos espaços ou do mobiliário existente para que permitam maior inclusão e acessibilidade de pessoas com deficiência ou necessidades especiais, de acordo com as normas ABNT vigentes;

9. Projeto de espaços multiuso/multifuncionais, que sirvam para múltiplos propósitos, como atendimento e realização de atividades com as famílias, estudo, confraternização ou momentos de trocas;

10. Projeto de mobiliário ou adaptação do mobiliário existente, que prevejam a sua personalização assim como sua adaptação/modularidade, dado ao frequente fluxo e mudança de crianças e adolescentes de diferentes faixas etárias e perfis.

Tais mudanças estruturais tem como usuários ou beneficiários principais as crianças e adolescentes acolhidos e demais profissionais que utilizam diariamente estes espaços, e poderiam contribuir diretamente para a Garantia de Acesso e Respeito à Diversidade e Não-discriminação e na Oferta de Atendimento Personalizado e Individualizado. Além disso, ainda que de forma mais indireta, o projeto de espaços propícios e que oportunizem trocas e a realização de atividades em família ou em grupos também poderiam contribuir para a Preservação e Fortalecimento dos Vínculos Familiares e Comunitários e ao Respeito à Autonomia da Criança, do Adolescente e do Jovem.

4.6 AÇÕES DE TRANSIÇÃO OU APÓS A MEDIDA DE ACOLHIMENTO

Questões relacionadas ao desligamento dos serviços e à transição entre o acolhimento e a vida fora da instituição, sobretudo para aqueles que completam a

maioridade nos serviços, são frequentemente citados pelos participantes da pesquisa (como nos tópicos 4.1.17 e 4.1.18), assim como na literatura (CASSARINO-PEREZ; MONTSERRAT; SARRIERA, 2020; COUTO; RIZZINI, 2020). Frente a isso, faz-se urgente a oferta e implementação de medidas diversificadas de apoio de afetivo, educacional e financeiro para este público, especialmente para os casos de acolhimentos prolongados e/ou com baixas perspectivas de reintegração ou reinserção familiar. Para tanto, além da observância e cumprimento das leis e diretrizes já existentes (como implantação de repúblicas e desligamento gradual), entende-se como fundamental a formulação de políticas públicas, programas e ações que promovam o desenvolvimento da autonomia, a proliferação das vinculações comunitárias e a ampliação da escolaridade e qualificação profissional dos jovens em situação de acolhimento.

Nesse sentido, destacam-se atividades que propiciam o treinamento de habilidades de vida cotidiana e o aprendizado acerca da administração de recursos, tais como: participação na distribuição e execução de tarefas de manutenção e limpeza da instituição; saídas livres e desenvolvimento de atividades externas ao acolhimento; ensinar como usar o dinheiro, ir ao banco e pagar contas; e autogerenciamento do salário/bolsa de estágio ou da bolsa família (RIZZINI et al., 2021). Cabe salientar que o estímulo à autonomia é fundamental em todas as faixas etárias e, portanto, deve ocorrer de forma processual e continuada ao longo do período de acolhimento, não limitando-se aos últimos anos antes do desligamento (CERQUEIRA; RIZZINI, 2020).

Para além dessas, também se consideram cruciais as atividades de reforço escolar, profissionalização e inserção no mercado de trabalho, assim como acompanhamento psicopedagógico. Em que se pese a presença e diversidade de atividades já desenvolvidas relatadas pelos participantes (como a inclusão no Programa Jovem Aprendiz e a participação em palestras, oficinas e cursos profissionalizantes), uma vez que os jovens precisam adquirir autonomia financeira até, no máximo, os 21 anos, ações nesse sentido devem ser priorizadas (LICIO et al., 2021a). Relacionado a isso, um aspecto observado durante a pesquisa foi de que a existência de uma equipe técnica interdisciplinar, composta por profissionais como pedagogo, favorece um olhar mais individualizado e acompanhamento mais “de perto” dos estudos e trabalho. Assim, é importante que sejam agregados à equipe mínima

profissionais com diferentes formações, para além dos parâmetros estabelecidos pela NOB-RH/SUAS.

Todas essas medidas mencionadas, em conjunto com as demais vinculações com a comunidade durante o período de acolhimento (cursos, igreja, vizinhança, padrinhos afetivos, família extensa etc.), abrem um leque de possíveis fontes de pertencimento, as quais poderão ser referências e rede de apoio após o desligamento (CASSARINO-PEREZ; MONTSERRAT; SARRIERA, 2020; FONSECA et al., 2005). Diante disso, enxerga-se como possível contribuição do Design a realização das seguintes ações:

- 11. Elaboração de materiais informativos relacionados a educação financeira, planejamento e gestão de recursos e da rotina da casa**, que dialoguem com esse público. Tais materiais poderiam ser impressos, como cartilhas, livros e até mesmo jogos de tabuleiro (como, por exemplo, o [Jogo da Vida](#)), para disponibilização nas unidades ou utilização em cursos e oficinas; ou digitais, a serem divulgados em plataformas como sites ou perfis de redes sociais, a exemplo dos perfis “[Graninhas](#)” ou “[Morando Sozinho](#)”.
- 12. Desenvolvimento de plataformas para divulgação de oportunidades específicas para este público**, tais como ofertas de estágio ou emprego, cursos (profissionalizantes ou de reforço escolar), mentorias, ou mesmo para compartilhamento de espaços de moradia e/ou divisão de aluguel. Poderiam ser estabelecidas parcerias com redes e organizações de profissionalização e educação, a fim de aproximar “fornecedores” do público interessado, ou jovens que estejam passando por momentos e situações similares. Nesse sentido, o programa nÓs do Instituto Fazendo História possui o portal “[nÓs no Mundo](#)”, assim como uma página no Facebook, nos quais são disponibilizadas informações e apoio para este público, bem como divulgadas oportunidades de trabalho, moradia e estudos. Entretanto, ambas páginas não são atualizadas desde 2017.
- 13. Ampla difusão dos programas de Apadrinhamento Afetivo**, por meio da elaboração de campanhas, materiais de divulgação impressos e digitais, ou conteúdo para redes sociais para as organizações que coordenam ou promovem os programas, tal como Tribunais de Justiça ou ONGs.

As três ações acima descritas possuem como usuário ou beneficiário principal a criança e/ou adolescente e objetivam mudanças estruturais no sistema, com vistas favorecer o cumprimento da premissa de Respeito à Autonomia da Criança, do Adolescente e do Jovem. As duas últimas também podem vir a contribuir para a Preservação e Fortalecimento dos Vínculos Familiares e Comunitários, uma vez que visam também o estabelecimento de parcerias e a construção de redes, sendo voltadas também para sociedade em geral.

Ademais, dentre os obstáculos apontados para a reinserção à convivência familiar e comunitária, também foi mencionada a dificuldade de colocação em família substituta, sobretudo daquelas crianças e adolescentes com perfis de maior difícil colocação⁷⁵. Nesse sentido, diversos participantes do estudo sugeriram um maior investimento em programas de adoção tardia, assim como no preparo dos postulantes à adoção (ver tópico [4.1.14](#)). Diante disso, entende-se que o design poderia contribuir para:

14. Desenvolver ações de fomento e sensibilização para a adoção/adoção tardia, como a produção de conteúdo e materiais para campanhas, cursos de preparação e/ou grupos de apoio à adoção, nos moldes do que é feito no projeto [Adoção Tardia](#) ou pela [Elo Organização de Apoio à Adoção](#).

Tais ações tem como principal público-alvo os postulantes à adoção, contudo, também podem visar a conscientização da sociedade em geral e o rompimento de estigmas relacionados a esse tema. Portanto, podem vir a contribuir com uma mudança de comportamento, impactando tanto na Provisoriedade do Afastamento do Convívio Familiar quanto na Preservação e Fortalecimento dos Vínculos Familiares e Comunitários.

4.7 AÇÕES TRANSVERSAIS

Tal como exposto anteriormente, alguns fatores como o investimento público e os modelos mentais subjacentes influenciam severamente na qualidade dos serviços de acolhimento. Porém, ainda que tais fatores possuam papel decisivo no evitamento das situações que levam ao acolhimento, estes permeiam e influem em toda a extensão da medida de acolhimento, inclusive antes e depois da sua aplicação — e, por isso, podem ser qualificados como transversais. Assim, entende-se como

⁷⁵ Além de crianças que já passaram da primeira infância e adolescentes, são consideradas adoções de difícil colocação crianças e adolescentes com deficiência ou necessidades específicas de saúde, pertencentes a minorias étnicas ou que façam parte de grupos de irmãos (CONANDA/CNAS, 2009).

fazendo parte dessa categoria as ações que envolvem a capacitação e o cuidado com os trabalhadores, o fortalecimento e preservação dos vínculos familiares, a oferta e melhoria dos serviços públicos, a articulação e comunicação entre os atores envolvidos e a conscientização e rompimento de estigmas. Ainda, por serem transversais, entende-se que todas estas influenciam, em maior ou menor grau, no cumprimento de todas as premissas do serviço de acolhimento (ver tópico 672.2.2.1).

Uma vez que a manutenção da criança e/ou do adolescente na família de origem é um aspecto basilar na legislação atual, a atenção a este grupo deve ser também um elemento central nas ações que visem a melhoria dos serviços de acolhimento. Tal como já exposto, isso inclui o aumento da oferta, rapidez de acesso e qualidade dos serviços — principalmente os serviços de saúde, apoio psicossocial e assistência, os serviços de educação infantil, como creches e pré-escolas, e seus espaços complementares, como os SCFVs. Ainda que a oferta de tais serviços dependa majoritariamente do investimento público, o design de serviços poderia atuar em um nível estrutural de mudança a partir da:

- 15. Proposição de melhorias e otimização dos fluxos de atendimento, protocolos e ferramentas que visem diminuir o tempo de espera de serviços** como CAPS, CRAS, CREAS, UBS. Tais propostas poderiam advir da análise aprofundada destes serviços e das respectivas jornadas de seus usuários, a fim de identificar gargalos e oportunidades de aprimoramento.

No que tange a qualificação e cuidado com os trabalhadores, entende-se que, para além de melhores salários e condições de trabalho, a oferta de capacitação sistemática, suporte técnico e apoio psicológico para os trabalhadores do acolhimento é crucial para a melhoria dos serviços — sobretudo para os educadores sociais e cuidadores residentes. De acordo com os participantes, momentos de escuta, reflexão e troca de experiências sobre os desafios e práticas de trabalho são importantes recursos nesse sentido — seja internamente entre a equipe ou em conjunto com profissionais de outras instituições — e, portanto, devem ser oportunizados periodicamente (em 4.1.10). Diante disso, propõe-se como ação de design a seguinte:

- 16. Desenvolvimento de ferramentas e materiais para promoção de debates e facilitação de trocas de experiências entre profissionais do acolhimento e/ou explanação sobre temas que permeiam o ambiente institucional**, como desenvolvimento infantil, violência doméstica,

diversidade etc. É importante que tais temas sejam abordados a partir de uma visão contextualizada e inclusiva, de modo a proporcionar o desenvolvimento de competências e habilidades para o trato com a realidade heterogênea dos acolhidos. Tais ferramentas poderiam ser tangibilizadas por meio de jogos ou cartas, apresentações, cartilhas, vídeos etc., e utilizadas em cursos, palestras e outras atividades de formação sistemática.

As ações de nº 16, para além de contribuir para uma maior conscientização e capacitação dos profissionais do acolhimento, também poderiam fortalecer o engajamento e melhorar a articulação interna e com outras instituições — e, assim, provocar mudanças a níveis relacionais e comportamentais. Entretanto, para além dos profissionais que atuam em contato direto com as crianças e adolescentes, é de igual importância que outros profissionais do SGDCA tenham capacitação sistemática e compreendam as premissas e funcionamento dos serviços, sobretudo aqueles que possuem maior poder de decisão e/ou formuladores de políticas pública. Também é imprescindível que outras camadas da população, as quais não fazem uso dos serviços públicos ou socioassistenciais, possam compreender os seus objetivos e a sua relevância. Frente a isso, propõe-se o:

- 17. Desenvolvimento de sínteses visuais e materiais informativos sobre objetivos, funcionamento e importância dos serviços de assistência social**, para divulgação massiva e também para apresentações e cursos de capacitação de profissionais atuantes no SGDCA.
- 18. Mapeamento, documentação e visualização da realidade dos serviços públicos.** Estes podem incluir jornadas do usuário, mapas interativos, experiências imersivas e/ou materiais audiovisuais diversos, que retratem e tornem tangível a realidade dos serviços públicos, em especial os socioassistenciais e de saúde. Estes materiais podem vir a ser estratégicos para que pessoas que não são usuários (como gestores, tomadores de decisão e formuladores de políticas públicas) entrem em contato com o cotidiano dos serviços e entendam as suas demandas.

Assim como a anterior, ambas ações acima descritas têm como objetivo o esclarecimento e a consequente modificação dos modelos mentais, de forma que buscam atuar a nível comportamental. Ainda, uma vez que visam influenciar nas

dinâmicas de poder, poderiam ocasionar também mudanças à nível relacional, fortalecendo assim a corresponsabilidade dos diversos atores na efetivação dos direitos da criança e do adolescente — inclusive da sociedade e do Poder Legislativo. Ademais, tais iniciativas poderiam promover espaços de trocas entre os atores envolvidos para além dos inerentes aos processos judiciais, propiciando maior articulação e entrosamento entre os distintos atores da rede de proteção.

De acordo com Licio et al (2021a, p. 98), “o trabalho em rede contribui para abreviar o tempo de acolhimento, restituir o convívio familiar às crianças e aos adolescentes e assegurar a proteção a seu desenvolvimento e direitos enquanto a medida protetiva de acolhimento se faz necessária”. Frente a isso, propõe-se que sejam envidados maiores esforços para a aproximação e alinhamento entre unidades de acolhimento e demais entidades do SGDCA. Estes podem ocorrer, por exemplo, através do estabelecimento de protocolos mínimos de entendimento entre instâncias, integração de bases de dados e intercâmbio de informações. Frente a isso, sugere-se os seguintes espaços de atuação para o design:

19. Desenvolvimento de manuais e materiais institucionais, com sínteses de fluxos do funcionamento de serviços e protocolos em comum.

20. Desenvolvimento de interfaces, sistemas e plataformas integradas para comunicação, monitoramento e compartilhamento de informações, tais como dados, diretrizes, normativas, leis etc. Um exemplo disso é plataforma SNA, que é resultado da unificação das plataformas existentes CNCA e CNA.

Tais ações visam intervir à nível estrutural, a fim de melhorar os fluxos de informação, e poderiam contribuir tanto na identificação e prevenção das situações que acarretam a medida de acolhimento, quanto para a agilização dos processos e/ou monitoramento dos egressos após a saída dos serviços. O desenvolvimento destas ações poderia incluir profissionais de áreas relacionadas ao design digital, design de interfaces e design gráfico.

Eliminar resquícios de práticas assistencialistas do passado e fomentar uma nova cultura de acolhimento exige mudanças nos discursos e concepções de infância e juventude e do papel da família. Diante disso, faz-se “urgente uma prática pautada pela descolonização do olhar” sobre essas famílias, evitando-se concepções ancoradas em preconceito, e reconhecendo as dinâmicas sociais e familiares das camadas populares (AGUIAR; MARTINS; ROSA, 2019, p. 103). Para tanto, debates e ações desenvolvidas

no sentido de romper os estigmas sociais atribuídos a estes grupos são indispensáveis, envolvendo não só os trabalhadores da rede de proteção, como também os formuladores de políticas públicas e a sociedade como um todo. Compreende-se que a mudança na percepção acerca dos serviços socioassistenciais poderia influenciar no endereçamento de maiores recursos públicos a estes — fator determinante para sua melhoria. Dessa forma, intervenções visando mudanças comportamentais são trabalhadas ao longo das diversas ações propostas no decorrer deste capítulo, abrangendo todos os momentos do percurso do acolhimento e atores envolvidos.

Entretanto, uma vez que as mudanças comportamentais e de modelos mentais não são processos rápidos, até que estas possam ocorrer e resultar no aumento do orçamento público para esta área, intervenções pontuais de reforço poderiam ser desenvolvidas com o auxílio de designers gráficos e comunicadores visuais, tais como:

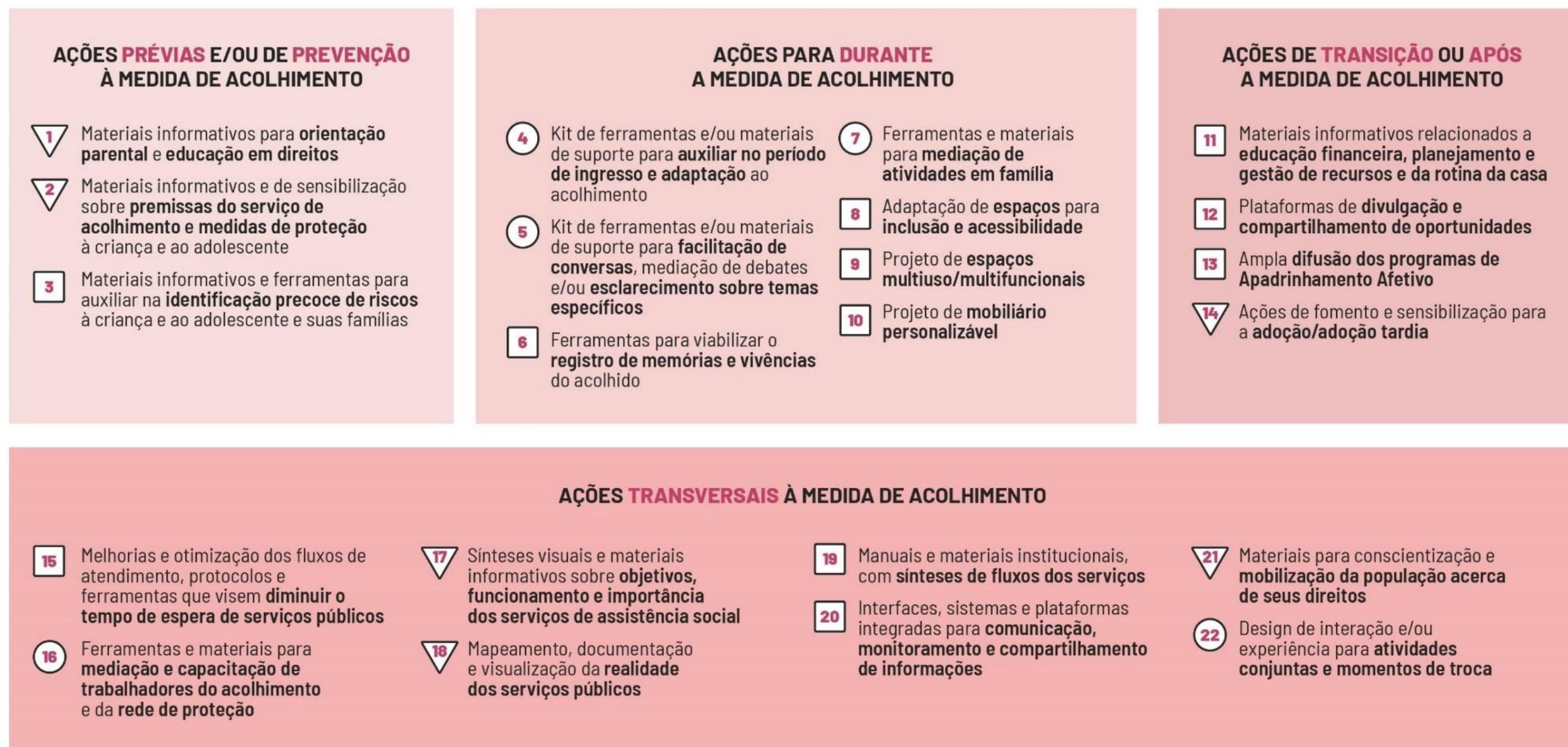
- 21. Criação de campanhas, movimentos e ações (e seus respectivos materiais gráficos e audiovisuais de suporte) para conscientização e mobilização da população** acerca de seus direitos, ativismo social ou pleito por maiores destinações de recursos e/ou participação cidadã — tal como as ações desenvolvidas pelo grupo [Design Ativista](#).

Ainda, entende-se que o desenvolvimento de ferramentas e materiais isoladamente não é suficiente: é necessário pensar em como estes serão utilizados e experienciados. Assim, em conjunto com as ações sugeridas, propõe-se também que seja desenvolvido:

- 22. Design de interação ou de experiência para atividades conjuntas e momentos de troca:** Projeto dos eventos, dinâmicas e experiências de troca entre atores envolvidos (para além dos recursos e ferramentas materiais), de forma a promoverem uma maior reflexão ou absorção dos aprendizados, assim como entrosamento e interação entre os participantes. Estes podem ser endereçados aos profissionais do acolhimento ou do SGDCA (como em discussões de caso, grupos de trabalho ou cursos de capacitação), para as crianças e adolescentes acolhidos (como nas assembleias) ou entre grupos diversos, em diferentes momentos do acolhimento.

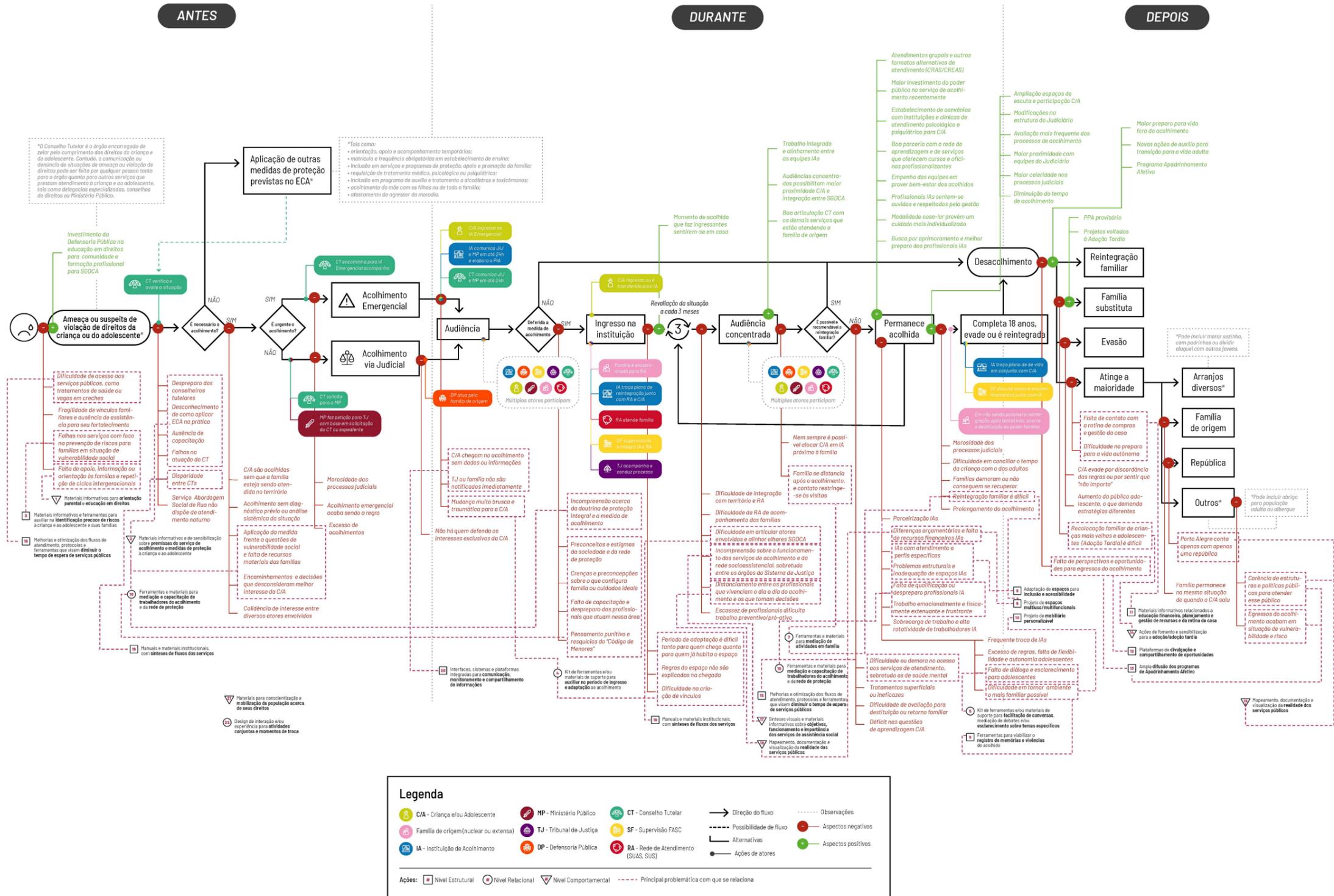
Tais propostas encontram-se sumarizadas na Figura 22 e Figura 23:

Figura 22 - Síntese das Ações Propostas



Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Figura 23 - Ações posicionadas na Síntese dos apontamentos em ordem cronológica⁷⁶



Fonte: Elaborado pela autora (2023).

⁷⁶ Esta imagem está disponível para download em formato PDF para melhor visualização e navegação no seguinte link: <https://drive.google.com/file/d/14eeA0rlzZNYyEcBbKmlCjsiLKd-npsfa/view?usp=sharing>

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta tese de doutorado em design está situada no contexto do acolhimento institucional de crianças e adolescentes, um dos serviços que compõem o Sistema Único de Assistência Social do país e, ao mesmo tempo, o Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente. Diante de um primeiro contato este universo possibilitado pela participação no Projeto Adoção Tardia, observou-se a existência de uma série de oportunidades de melhoria, principalmente no que tangia a infraestrutura dos serviços e a articulação entre os atores deste sistema. Assim, partindo do pressuposto de que as competências e abordagens do Design poderiam contribuir nesse contexto — da mesma forma como se observa em contextos análogos, como em serviços de saúde e de educação — esta pesquisa buscou entender como esta colaboração poderia se materializar. Diante disso, o objetivo geral do trabalho foi mapear possibilidades de atuação do campo do Design para o serviço de acolhimento institucional de crianças e adolescentes em Porto Alegre/RS. Para tanto, realizou-se uma pesquisa exploratória, mesclando técnicas de pesquisa científica com ferramentas projetuais de design, e cuja natureza dos dados e resultados é predominantemente qualitativa.

Com vistas a alcançar este objetivo, inicialmente era necessário entender que espécie de resultados eram possíveis de serem almejados e, sobretudo, que métodos ou processos seriam mais apropriados para lidar com este tipo de contexto e as problemáticas envolvidas nele. Entretanto, que nome se dá a este tipo de abordagem? Seria design social, design estratégico, co-design ou design de serviços? Estas e outras perguntas precisavam ser respondidas para que se pudesse delimitar e definir a abordagem da própria pesquisa. Assim, o primeiro objetivo específico desta foi analisar como o campo do design vêm atuando em contextos envolvendo problemas sociais complexos. Iniciou-se então uma ampla revisão bibliográfica em periódicos de design e repositórios de teses e dissertações a fim de entender, a partir de uma perspectiva histórica, quais são as vertentes e ramificações do design que discutem e atuam nestes contextos. Contudo, além da constatação de que a maioria das pesquisas existentes se concentravam nos campos de saúde e educação, muitas destas iniciativas estão sendo realizadas fora do âmbito da universidade, por empresas de design e outras entidades — e portanto, não estão documentadas na literatura acadêmica. Assim, julgou-se necessário buscar se existiam outras iniciativas

sendo realizadas no contexto dos serviços socioassistenciais e entender como estas ocorriam na prática. Para tanto, realizou-se um levantamento e estudo de projetos orientados ao design realizados em contextos das políticas de proteção infantil. O resultado de ambas as atividades demonstrou que a prática do design dentro de problemas complexos tem convergido para uma prática cada vez mais sistêmica e colaborativa, “dando um nome” e indicando, assim, uma possível abordagem como norte: a do design sistêmico. Por ser um campo ainda emergente e oriundo de várias correntes filosóficas, era preciso também entender quais princípios, métodos e estruturas existiam em comum entre as práticas orientadas a sistemas e, para tanto, analisar publicações dentro deste tema.

Em paralelo a isso, apesar do envolvimento já existente da autora com o contexto da adoção de crianças e adolescentes, era necessário compreender mais profundamente como se dá o acolhimento institucional no Brasil e o sistema onde está inserido. Ou seja, entender como surge, que motivos acarretam a medida, como estão estruturados e funcionam os serviços, quem são os atores envolvidos e quais são os desafios e boas práticas a nível nacional. Para isso, foi realizada uma revisão extensa da literatura existente, bem como de diretrizes, normativas, leis e outros documentos disponíveis. Isto permitiu uma maior apropriação de terminologias, conceitos e teorias desta área, assim como um maior entendimento do macro contexto e das estruturas sociais que mantêm o sistema funcionando dessa forma. Para além disso, como parte do processo de assimilação e comunicação deste, foram elaborados uma série de gráficos e sínteses visuais acerca do funcionamento dos serviços, os quais serão disponibilizados e poderão ser utilizados pelos serviços e entidades envolvidas, caso haja interesse.

Por fim, era necessário entender se tais questões repetiam-se no contexto estabelecido para o estudo (Porto Alegre), para que as ações propostas ao final fossem pertinentes. A realização das atividades supracitadas foi essencial a fim de que se ajustassem os objetivos da pesquisa, delineasse a abordagem a ser utilizada, identificasse os possíveis participantes e elaborasse os instrumentos a serem utilizados para coleta de dados. Assim, realizou-se a coletas de dados com 27 participantes, sendo estes 19 profissionais de quatro instituições de acolhimento, quatro profissionais de demais órgãos da rede de proteção, e quatro adolescentes em situação de acolhimento do município de Porto Alegre/RS. Como técnica foram

utilizados diários digitais, entrevistas e grupo focal, cujos roteiros envolviam atividades e perguntas sobre as rotinas diárias dos participantes, as interações com os atores dentro e fora do seu contexto, suas motivações, os aspectos positivos e negativos percebidos, assim como seus sonhos e perspectivas futuras para o serviço. Os resultados destas coletas permitiram identificar desafios e boas práticas dentro do serviço de acolhimento institucional de crianças e adolescentes no município de Porto Alegre. Estes resultados foram sintetizados e dispostos em dois gráficos e mapas diferentes, que permitiram localizar tais aspectos e os atores envolvidos no fluxo identificado, assim como visualizar a relação entre estes.

Após confrontar estes achados com os da fundamentação teórica realizada previamente, e levando-se também em consideração os futuros almejados pelos participantes, identificou-se os pontos de alavancagem para intervenção no sistema e, dentro desses, onde existia mais espaço para o campo do Design atuar. A partir disto, foram propostas 22 ações diferentes voltadas a profissionais e/ou pesquisadores em Design que desejem atuar neste contexto. Mais do que propor “soluções”, tais ações visam apontar caminhos de como poderiam se materializar as recomendações e estratégias de melhoria para os serviços de acolhimento identificadas ao longo do percurso deste estudo. Para além da descrição das ações e de sugestões de como estas podem se tangibilizar (como desenvolvimento de materiais informativos, kits de ferramentas, mobiliário etc), em cada uma delas também são indicados: o momento em que ocorrem em relação à medida de acolhimento (antes, durante ou depois, ou transversais, quando abrangem mais de um deles); os fatores críticos com as quais estão relacionadas; as premissas do serviço que visam atender; o nível de mudança no sistema em que se propõem a intervir; os principais usuários ou beneficiários a quem se destinam; as principais áreas dentro do design que podem ser envolvidas em sua execução; e, quando há, exemplos de outras iniciativas similares que podem ser utilizadas como referência. Neste relatório as ações estão organizadas de acordo com o momento em que ocorrem, contudo, na planilha elaborada na plataforma Notion estas podem ser organizadas e filtradas de distintas maneiras, a partir das categorias anteriormente mencionadas.

Esta não é uma lista extensiva e não se limita às classificações utilizadas. Ao contrário, deve ser vista como um ponto de partida, mas que abre um leque de infinitas combinações e possibilidades. Conforme já anteriormente mencionado, as fronteiras

entre as diferentes disciplinas dentro do Design não são claras e nem estanques. Sendo assim, as áreas indicadas são sugestões para fins de organização, e não pretendem restringir ou excluir os demais profissionais, mesmo porque a maioria dos projetos requer atuação multidisciplinar. Apesar disso, entende-se que todas as ações possuem como base comum o pensamento colaborativo e sistêmico, sendo as abordagens e práticas de co-design e de design orientados a sistemas recomendadas a todas elas. Da mesma forma, as nomenclaturas utilizadas para se referir a como estas ações materializam-se (como ferramentas e materiais) foram escolhidas de maneira que fossem abrangentes, mas ainda “palpáveis” — não devendo, contudo, limitar-se isso.

Em relação ao âmbito das ações, tais projetos podem vir a ser executados em contextos acadêmicos, como em disciplinas projetuais ou integradas, trabalhos de conclusão de curso e projetos de extensão multidisciplinares; ou por profissionais autônomos e empresas do ramo, seja por meio de contratação direta das instituições ou pelos diferentes órgãos governamentais, ou mesmo por meio de projetos “pró-bono”. Ademais, estes projetos também poderiam promover a discussão de temas concernentes a todo campo do Design, como sustentabilidade ambiental (ao trabalhar com o conceito de economia circular e utilizar, por exemplo, materiais provenientes de excedentes industriais ou descartes) ou como novas tecnologias (fazendo uso de fabricação digital, em parceria com indústrias e convênios com instituições de ensino). Contudo, cabe ressaltar que tanto os projetos realizados de maneira voluntária, com fomento ou participação de entidades privadas, ou mesmo aqueles considerados “paliativos” (de transição até o cenário desejado), não devem, de maneira alguma, visar substituir ou desobrigar o papel do estado no fornecimento dos direitos básicos aos cidadãos.

Por fim, é importante salientar que toda e qualquer proposta que verse sobre esse tema devem ter como centralidade os principais interessados e, portanto, devem escutar e levar em consideração o olhar das crianças e adolescentes. Assim, é fundamental garantir a sua participação, autonomia e protagonismo no processo de construção das próprias trajetórias, a fim de que os programas e políticas destinados a estes tenham maiores possibilidades de serem efetivas (CASSARINO-PEREZ; MONTSERRAT; SARRIERA, 2020; POKER, 2017). De acordo com Rizzini, Figueiredo e Couto (2020, p. 11): “Não há um manual sobre como deve se dar esse processo e, por isso, os casos devem ser analisados individualmente e a partir da

experimentação”. É nesse sentido que reside uma das maiores contribuições do Design, ideia na qual está alicerçada este trabalho.

5.1 LIMITAÇÕES E APRENDIZADOS DA PESQUISA

Dado que uma pesquisa de doutorado visa a construção de um novo conhecimento, para além acertos e resultados alcançados, faz-se importante pontuar também erros e aprendizagens durante o processo, a serem discutidos a seguir.

- O objetivo inicial desta pesquisa era desenvolver “soluções de design” para os problemas observados no contexto do serviço de acolhimento, em colaboração com os atores envolvidos. O primeiro obstáculo ao cumprimento deste objetivo foi a constatação de que os problemas visíveis à superfície são sintomas de questões muito mais profundas — e que, portanto, não podem ser resolvidos com esta tese. Ainda assim, manteve-se a ideia de colaboração com os atores interessados para categorização e posterior proposição de ideias para este contexto, a qual seria realizada por meio de reuniões de trabalho e *workshops*.
- A utilização de métodos e ferramentas de co-design é, sem dúvidas, um componente importante. Entretanto, muitas destas são pensadas para a resolução de problemas de outra ordem ou criadas a partir de uma lógica mercadológica, que vai de encontro a esses contextos. Somado a isso, o isolamento social durante a pandemia de Covid-19 impôs que tais dinâmicas fossem adaptadas ao ambiente virtual. Algumas dinâmicas como as entrevistas com os profissionais e o grupo focal com os adolescentes lograram êxito mesmo com tais modificações. Contudo, grande parte do trabalho e das trocas entre os profissionais do acolhimento ocorrem de forma presencial, o que torna a utilização de plataformas e dinâmicas de colaboração remotas pouco familiares ou mesmo amigáveis para estes. Assim, muitas técnicas ou *toolkits* de design não fazem sentidos em outros contextos fora da sua “bolha”, em que as dinâmicas profissionais e interpessoais são bastante diferentes. Ademais, devido ao alto número de participantes, a compatibilização de agendas com as equipes das instituições da pesquisa nem sempre era possível. Dessa forma, a segunda barreira para obtenção do objetivo inicial deu-se pela dificuldade de colaboração.

- O terceiro (e maior) obstáculo para cumprimento do objetivo foi a dificuldade de categorização e análise dos dados coletados, tanto pelo seu volume quando pela sua complexidade. Grande parte das questões abordadas nos relatos dos participantes estavam interligadas entre si, dificultando o estabelecimento de relações de causa e consequência ou de macro categorias que pudessem representar o contexto. Por conta disso, tal etapa acabou estendendo-se muito mais do que o previsto, não restando tempo para realização de atividades de co-criação ou validação das ações junto aos participantes, mesmo após o fim do isolamento social. Portanto, as ações propostas têm como base a interpretação da autora acerca dos depoimentos coletados e da bibliografia consultada.
- Frente a isso, conclui-se que: 1) O enquadramento do sistema provavelmente estava muito amplo, devendo o escopo de trabalho ter sido reduzido a um número menor de temáticas e participantes; 2) Partindo do pressuposto de que todo pesquisador irá sempre imprimir a sua visão na pesquisa de alguma forma, a partir da sua perspectiva de vida e lugar de fala — e que, portanto, não há neutralidade absoluta — a preocupação excessiva em retratar a realidade de forma “fidedigna” é improdutiva; 3) Este não é trabalho para uma pessoa só e nem mesmo uma equipe de design. O Design pode ser um dos atores da mudança e atuar como “cola” entre as demais peças do sistema, entretanto, um designer (nem ninguém) não muda um sistema sozinho.
- Ademais, ainda que a partir de uma abordagem sistêmica, o campo do Design só consegue ir até um certo ponto. Grande parte das problemáticas que envolvem esse sistema tem raízes estruturais da nossa sociedade e envolvem modelos mentais e relações de poder que o desenvolvimento de um cartaz não é capaz de mudar. Porém, o acesso à informação, a educação política e em direitos e a mobilização popular são capazes, e isso pode sim ser facilitado por meio de um cartaz.
- Não há dúvidas de que atores envolvidos e que vivem as problemáticas complexas diariamente são os maiores detentores de conhecimento sobre estas e, portanto, a sua participação desde o início é fundamental em projetos de design. Entretanto, problemas sociais complexos já vêm sendo amplamente discutidos por diversas áreas das ciências sociais, como psicologia, serviço social, antropologia, ou da saúde, saúde coletiva etc. A busca e embasamento

na literatura e normativas já existente torna-se um fator crucial para o entendimento dos contextos antes da imersão em campo e se faz muito importante na própria construção dos roteiros e instrumentos de coleta. O conhecimento já existe e muitos caminhos já foram trilhados, não sendo necessário ceifar novamente a estrada, mas sim, somar-se à caminhada. É preciso também adotar um olhar descolonizador e uma postura mais aberta e humilde, pois o Design não é detentor do saber.

- Durante o período de realização desta pesquisa, foram publicados novas bibliografias e materiais relevantes para a área do acolhimento que, à medida do possível, buscaram ser incorporados ao trabalho. Apesar da constante atualização, uma vez que uma tese é um recorte de tempo, algumas informações contidas neste relatório certamente já estarão desatualizadas quando este for publicado.

Ainda assim, entende-se que trabalho cumpriu com o seu objetivo proposto, uma vez que respondeu à questão de pesquisa (quais são as possibilidades de atuação do campo do design para o serviço de acolhimento institucional de crianças e adolescentes em Porto Alegre/RS?). Esta, ao contrário do restante do trabalho, se manteve praticamente a mesma ao longo destes 7 anos, salvo algumas pequenas modificações de termos. Isso porque tal pergunta dizia respeito à inquietude inicial e motivação para o desenvolvimento do trabalho: “de que forma a minha área, com as competências e habilidades que possui, pode contribuir neste contexto?”.

Para finalizar, parece oportuno citar um trecho que compõe parte das considerações finais do livro “Produção acadêmica sobre crianças e adolescentes em acolhimento institucional: recomendações para o aprimoramento do serviço”:

“É possível que as recomendações indicadas não sejam uma novidade para a maior parte dos profissionais que atuam no cotidiano destas instituições. No entanto, isso não quer dizer que não seja preciso fundamentá-las e ecoá-las cada vez mais, até que finalmente sejam ouvidas e incorporadas aos desenhos e aos orçamentos das políticas públicas voltadas para crianças e adolescentes acolhidos. Talvez este tenha sido o principal objetivo da publicação que ora apresentamos.” (COUTO; RIZZINI, 2020, p. 26 e 27)

Da mesma forma, grande parte dos relatos dos participantes e problemáticas apontadas nesta pesquisa levam às mesmas conclusões que vem sendo retratadas na literatura da área. Contudo, ainda que as diretrizes estejam postas, a operacionalização destas frequentemente esbarram na complexidade existente ou no

“por onde começar”, que muitas vezes são paralisantes. Assim, a intenção deste trabalho é dar visibilidade a esta complexidade, inclusive em outros espaços, e apontar alguns caminhos práticos, a fim de que se possa iniciar por algum lado. Ademais, ao documentar a perspectiva específica de Porto Alegre, a pesquisa contribui tanto para o fortalecimento da discussão, quanto para que as pessoas deste contexto se sintam escutadas. Assim, tal como o trabalho de Couto e Rizzini (2020), considera-se esta uma tentativa de ecoar essas ideias para que, num futuro próximo, não precisem mais ser repetidas. Frente ao exposto, a presente pesquisa almeja contribuir, ao mesmo tempo, para o avanço da disciplina do design, tanto em termos de prática profissional quanto de pesquisa e ensino, como também, para o serviço de acolhimento, por meio da sistematização dos dados e recomendações apresentados.

5.2 SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

Para trabalhos futuros, sugere-se:

- A validação das categorizações e dos mapeamentos desenvolvidos, com os atores envolvidos e/ou com especialistas na área;
- O refino e melhoria dos gráficos e mapeamentos desenvolvidos, a fim de facilitar sua navegação e compreensão;
- O desenvolvimento das ações propostas por diferentes designers ou equipes, e em diferentes contextos, bem como posterior avaliação dos seus impactos e proposição de novas ações.
- Continuidade do mapeamento, catalogação e divulgação da imensidade de projetos, iniciativas e boas práticas exitosas que estão sendo realizadas no contexto do acolhimento.

REFERÊNCIAS

- ACAROGLU, L. **Making change: Explorations into enacting a disruptive pro-sustainability design practice**. 2014. Royal Melbourne Institute of Technology, [S. l.], 2014. Disponível em: <https://researchbank.rmit.edu.au/view/rmit:161274>.
- ACIOLI, Raquel Moura Lins; BARREIRA, Alice Kelly; LIMA, Maria Luiza Carvalho De; LIMA, Maria Luiza Lopes Timóteo De; ASSIS, Simone Gonçalves De. Avaliação dos serviços de acolhimento institucional de crianças e adolescentes no Recife. **Ciência & Saúde Coletiva**, [S. l.], v. 23, n. 2, p. 529–542, 2018. DOI: 10.1590/1413-81232018232.01172016.
- ACKOFF, Russell L. Transforming the systems movement. **The Systems Thinker**, [S. l.], v. 15, n. 8, p. 175–188, 2004. Disponível em: <https://thesystemsthinker.com/transforming-the-systems-movement/>.
- ADRIÃO, Maria do Carmo Salviano; TEIXEIRA, Marco Antonio Carvalho. Os serviços de acolhimento institucional para crianças e adolescentes: os desafios e o trabalho com a rede de proteção social. [S. l.], p. 22, 2013.
- AMERICAN ACADEMY OF PEDIATRICS. Health Care Issues for Children and Adolescents in Foster Care and Kinship Care. **Pediatrics**, [S. l.], v. 136, n. 4, p. e1132–e1140, 2015. DOI: 10.1542/peds.2015-2655. Disponível em: <http://pediatrics.aappublications.org/content/136/4/e1131>.
- ARIOLI, Veronica; RUGGERI, Giovanni; SALA, Roberto; PIROLA, Fabiana; PEZZOTTA, Giuditta. A Methodology for the Design and Engineering of Smart Product Service Systems: An Application in the Manufacturing Sector. **Sustainability (Switzerland)**, [S. l.], v. 15, n. 1, 2023. DOI: 10.3390/su15010064.
- ARMSTRONG, Leah; BAILEY, Jocelyn; JULIER, Guy; KIMBELL, Lucy. **Social Design Futures: HEI Research and the AHRC**. [s.l: s.n.].
- ASSIS, Simone Gonçalves De; FARIAS, Luís Otávio Pires. **Levantamento Nacional de Crianças e Adolescentes em Serviços de Acolhimento**. São Paulo: Hucitec, 2013. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/saladeimprensa/eventos/assistencia-social/encontro-nacional-de-monitoramento-do-suas-2011/arquivos/mesa-6/Levantamento Nacional das Crianças e Adolescentes em Serviços de Acolhimento.pdf/view?searchterm=levantamento nacional>.
- Assistência Social**. 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/acoes-e-programas/assistencia-social>. Acesso em: 1 mar. 2021.
- BAINES, Tim; ZIAEE, Ali; OSCAR, Bigdeli; BUSTINZA, F.; SHI, Victor Guang; BALDWIN, James; RIDGWAY, Keith; ZIAEE BIGDELI, Ali; BUSTINZA, Oscar F. Servitization: revisiting the state-of-the-art and research priorities. **International Journal of Operations & Production Management**, [S. l.], v. 37, n. 2, p. 256–278, 2017. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1108/IJOPM-06-2015-0312%5Cnhttp://dx.doi.org/10.1108/IJOPM-07-2014-0348%5Cnhttp://>.
- BAUER, Martin W.; GASKELL, George (ORG.). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. 7. ed. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.
- BAYAZIT, Nigan. Investigating Design : A Review of Forty Years of Design Research. **Design Issues**, [S. l.], v. 20, n. 1, p. 16–30, 1999.

BEHRING, Elaine R.; BOSCHETTI, Ivanete. **Política Social: fundamentos e história**. 6ª ed. São Paulo: Cortez, 2009.

BENRHARD E. BÜRDEK. **Historia, teorí-a y práctica del diseño de producto**. 1er edició ed. Madrid: Experimenta, 2019.

BERNARDI, Dayse Cesar Franco. **Levantamento Nacional sobre os Serviços de Acolhimento para crianças e adolescentes em tempos de Covid-19: apresentação dos resultados**. 1. ed. São Paulo. v. 1

BERTALANFFY, Ludwig Von. **Teoria geral dos sistemas: fundamentos, desenvolvimento e aplicações**. [s.l.] : Vozes, 2008.

BINDER, Thomas; BRANDT, Eva; GREGORY, Judith. Design participation(-s) – a creative commons for ongoing change. **CoDesign**, [S. l.], v. 4, n. 2, p. 79–83, 2008. DOI: 10.1080/15710880802114458.

BITTENCOURT, Alice Alvina Duarte De; FERRO, Viviane de Souza. A história dando sentido à realidade do acolhimento de crianças e adolescen- tes: da história para a his- toricidade. *In*: FERRO, Viviane de Souza; BITTENCOURT, Alice Alvina Duarte De; (ORG.) (org.). **Serviço de acolhimento para crianças e adolescentes: proteção integral e garantia de direitos**. Brasília, DF: Fundação Oswaldo Cruz; Ministério do Desenvolvimento Social, 2018.

BJÖRGVINSSON, Erling; EHN, Pelle; HILLGREN, Per-Anders. Agonistic participatory design: working with marginalised social movements. **CoDesign**, [S. l.], v. 8, n. 2–3, p. 127–144, 2012. Disponível em: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15710882.2012.672577>.

BLOMKAMP, Emma. The Promise of Co-Design for Public Policy. **Australian Journal of Public Administration**, [S. l.], v. 77, n. 4, p. 729–743, 2018. DOI: 10.1111/1467-8500.12310.

BOSCHETTI, Ivanete. O Estado Social capitalista. *In*: **Assistência Social e Trabalho no Capitalismo**. São Paulo: Cortez, 2016. p. 23–59.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988Brasil, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm.

BRASIL. Lei Nº 8.069, DE 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências.Brasil, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm. Acesso em: 5 mar. 2021.

BRASIL. **Plano Nacional de Promoção, Proteção e Defesa do Direito de Crianças e Adolescentes à Convivência Familiar e Comunitária**. Brasília, DFConanda, , 2006.

BRASIL. **Orientações para elaboração do plano de acolhimento da rede de serviços de acolhimento para crianças, adolescentes e jovens**. BrasíliaMinistério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome(MDS). Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS). Departamento de Proteção Social Especial (DPSE)., , 2013.

BRASIL. Lei nº 8.069, de 13 de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências.2019a.

BRASIL. **Portal Censo SUAS**. 2019b. Disponível em:

<https://aplicacoes.mds.gov.br/sagirmsps/portal-censo/>. Acesso em: 27 jun. 2019.

BRASIL. **Censo SUAS 2019 – Resultados Nacionais, Unidades de Acolhimento**. Brasília.

BUCHANAN, Richard. Wicked Problems in Design Thinking. **Design Issues**, [S. l.], v. 8, n. 2, p. 5–21, 1992.

BUCHANAN, Richard. Wicked Problems Thinking in Design. **Design**, [S. l.], v. 8, n. 2, p. 5–21, 2009.

BUCHANAN, Richard. Systems Thinking and Design Thinking: The Search for Principles in the World We Are Making. **She Ji: The Journal of Design, Economics, and Innovation**, [S. l.], v. 5, n. 2, p. 85–104, 2019. DOI: 10.1016/j.sheji.2019.04.001. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.sheji.2019.04.001>. Acesso em: 21 nov. 2020.

BURNS, Colin; COTTAM, Hilary; VANSTONE, Chris; WINHALL, Jennie. **RED PAPER 02 Transformation Design**. DesignDesign Council, , 2006. Disponível em: <https://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/red-paper-transformation-design.pdf>.

CAOPCA/MPPR. **Fluxograma do Acolhimento Familiar e Institucional**. ParanáCentro de Apoio Operacional das Promotorias da Criança e do Adolescente e da Educação (CAOPCA). Ministério Público do Estado do Paraná (MPPR)., , 2009. Disponível em: http://www.crianca.mppr.mp.br/arquivos/File/adocao/fluxo_acolhimento.pdf. Acesso em: 10 out. 2019.

CAOPCA/MPPR. **Representação gráfica do “Sistema de Garantias”**. 2010. Disponível em: <https://crianca.mppr.mp.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=235>. Acesso em: 2 abr. 2021.

CAPRA, Fritjof. **A Teia da Vida**. São Paulo: Cultrix, 1997. DOI: 10.20873/rtg.v9n18p232-237.

CARDOSO, Rafael. **Uma Introdução à História Do Design**. São Paulo: Edgard Blücher, 2000.

CARDOSO, Rafael. **Design para um mundo complexo**. 2ª edição ed. São Paulo: Ubu, 2016. Disponível em: <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>.

CAREY, Gemma; MALBON, Eleanor; CAREY, Nicole; JOYCE, Andrew; CRAMMOND, Brad; CAREY, Alan. Systems science and systems thinking for public health: a systematic review of the field. [S. l.], p. 1–9, 2015. DOI: 10.1136/bmjopen-2015-009002.

CARROLL, John M. Dimensions of participation in Simon’s design. **Design Issues**, [S. l.], v. 22, n. 2, p. 3–18, 2006. DOI: 10.1162/desi.2006.22.2.3.

CASSARINO-PEREZ, Luciana; MONTSERRAT, Carme; SARRIERA, Jorge Castellá. Fatores Protetivos e de Risco na Transição entre o Acolhimento Institucional e a Vida Adulta. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, [S. l.], v. 20, n. 1, p. 142–167, 2020. DOI: 10.12957/epp.2020.50794.

CAVALCANTE, Lília Iêda Chaves; MAGALHÃES, Celina Maria Colino; CORRÊA, Laiane da Silva; COSTA, Elson Ferreira; CRUZ, Dalízia Amaral; (ORG.). **Acolhimento Institucional de Crianças e Adolescentes - Teorias e Evidências Científicas Para Boas Práticas**. Curitiba: Juruá Editora, 2018.

CERQUEIRA, Carla; RIZZINI, Irene. **Espaços de escuta e participação no contexto de acolhimento institucional**. Rio de Janeiro: CIESPI, 2020.

CESCHIN, Fabrizio; GAZIULUSOY, Idil. Evolution of design for sustainability: From product design to design for system innovations and transitions. **Design Studies**, [S. l.], v. 47, p. 118–163, 2016. DOI: 10.1016/j.destud.2016.09.002. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.destud.2016.09.002>.

CHECKLAND, Peter B. Soft Systems Methodology. **Human Systems Management**, [S. l.], v. 8, p. 273–289, 1989.

CHEN, Dung Sheng; CHENG, Lu Lin; HUMMELS, Caroline; KOSKINEN, Ilpo. Social design: An introduction. **International Journal of Design**, [S. l.], v. 10, n. 1, 2016.

CHURCHMAN, C. W. Wicked problems [Guest Editorial]. **Management Science**, [S. l.], v. 14, n. 4, p. B141–B142, 1967. Disponível em: <https://punkrockor.files.wordpress.com/2014/10/wicked-problems-churchman-1967.pdf>.

CINTRA, Ana Lúcia; SOUZA, Mériti De. Institucionalização de crianças: leituras sobre a produção da exclusão infantil, da instituição de acolhimento e da prática de atendimento. **Revista Mal-Estar e Subjetividade (Fortaleza)**, [S. l.], v. 10, n. 3, p. 809–833, 2010.

CNJ. **Resolução Nº 289 de 14/08/2019. Dispõe sobre a implantação e funcionamento do Sistema Nacional de Adoção e Acolhimento – SNA e dá outras providências**. Brasília Conselho Nacional de Justiça (CNJ), , 2019. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/2976>.

CNJ. **Diagnóstico Sobre o Sistema Nacional de Adoção e Acolhimento**. Brasília.

CNJ. **Passo a passo da adoção - Portal CNJ**. 2021a. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoaes/adocao/passo-a-passo-da-adocao/>. Acesso em: 7 mar. 2021.

CNJ. **Sistema Nacional de Adoção e Acolhimento**. 2021b. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoaes/adocao/>. Acesso em: 7 mar. 2021.

CNJ. **Sistema Nacional de Adoção e Acolhimento (SNA) - Relatórios Estatísticos Nacionais**. 2023. Disponível em: <https://paineisanalytics.cnj.jus.br/single/?appid=ccd72056-8999-4434-b913-f74b5b5b31a2&sheet=4f1d9435-00b1-4c8c-beb7-8ed9dba4e45a&opt=cursrel&select=clearall>. Acesso em: 17 maio. 2023.

CONANDA/CNAS. **Orientações Técnicas: Serviços de Acolhimento para Crianças e Adolescentes**. 2ª Ed. ed. Brasília. DOI: 10.1017/CBO9781107415324.004. Disponível em: <http://www.sdh.gov.br/assuntos/criancas-e-adolescentes/programas/pdf/orientacoes-tecnicas.pdf>.

COUTO, Renata Mena Brasil Do; RIZZINI, Irene. **Produção acadêmica sobre crianças e adolescentes em acolhimento institucional: recomendações para o**

aprimoramento do serviço. Rio de Janeiro: CIESPI, 2020.

CRESTANI, Vanessa; ROCHA, Kátia Bones. Risco, Vulnerabilidade E O Confinamento Da Infância Pobre. **Psicologia & Sociedade**, [S. l.], v. 30, n. 0, p. 1–11, 2018. DOI: 10.1590/1807-0310/2018v30177502.

CRUZ, Dalízia Amaral. **Adolescentes em acolhimento institucional: imagens sociais e o direito à convivência comunitária.** 2019. Universidade Federal do Pará, [S. l.], 2019. Disponível em: [cholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Funcionalidad+Familiar+en+Alumnos+de+1º+y+2º+grado+de+secundaria+de+la+institución+educativa+parroquial+Pequeña+Belén"+en+la+comunidad+de+Peralvillo%2C+ubicada+en+el+distrito+de+Chancay+-+periodo+2018&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Funcionalidad+Familiar+en+Alumnos+de+1º+y+2º+grado+de+secundaria+de+la+institución+educativa+parroquial+Pequeña+Belén).

DEQUECH, David. Logics of action, provisioning domains, and institutions: Provisioning institutional logics. **Journal of Economic Issues**, [S. l.], v. 47, n. 1, p. 95–112, 2013. DOI: 10.2753/JEI0021-3624470104.

DIAS, Maria Sara de Lima; DA SILVA, Rosana Soldi Briski. O histórico de institucionalização de crianças e adolescentes. **Tuiuti: Ciência e Cultura**, [S. l.], v. 45, p. 177–188, 2012.

DIOTTI, Mariele Aparecida. **Histórias de vida: (Des) Proteções sociais vivenciadas pelos familiares de crianças e adolescentes em acolhimento institucional.** 2018. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, [S. l.], 2018.

DORNELES, ALEXIA. Os desafios da proteção social no contexto da política nacional de assistência social (PNAS): rebatimentos na garantia do direito à convivência familiar e comunitária de crianças e adolescentes. *In*: ENPESS. 16º ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL 2018, Vitória. **Anais [...]**. Vitória p. 1–16.

DORST, Kees. Design beyond Design. **She Ji: The Journal of Design, Economics, and Innovation**, [S. l.], v. 5, n. 2, p. 117–127, 2019. DOI: 10.1016/j.sheji.2019.05.001. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.sheji.2019.05.001>.

DREW, Cat; ROBINSON, Cassie; WINHALL, Jennie. **System-shifting design - An emerging practice explored.** London.

ERLHOFF, Michael; MARSHALL, Tim (ORG.). **Design Dictionary - Perspectives on Design Terminology.** Berlin: Birkhäuser Verlag AG, 2008. DOI: 10.1007/978-3-7643-8140-0_77.

FERNÁNDEZ, Silvia; BONSIPE, Gui (ORG.). **Historia del diseño en América Latina y el Caribe.** São Paulo: Blucher, 2008.

FIELL, Charlotte; FIELL, Peter. **Design do século XX.** [s.l.] : Taschen, 2005.

FLUSSER, Vilém. **O mundo codificado. Por uma filosofia do design e da comunicação.** São Paulo: Ubu, 2017.

FONSECA, Claudia; SCHUCH, Patrice; URIATE, Pilar; SOARES, Diego. **Estrutura e Composição dos Abrigos para Crianças e Adolescentes em Porto Alegre (Vinculados ao Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente e participantes da rede própria, conveniada e conveniada não governamental).** Porto Alegre.

FORTY, Adrian. **Objetos de Desejo. Design e sociedade desde 1750**. São Paulo: Cosac Naify, 2007.

FRASCARA, Jorge. People-centered design: Complexities and uncertainties. *In*: FRASCARA, Jorge (org.). **Design and the Social Sciences: Making connections**. London: Taylor & Francis, 2002. p. 33–39.

FREIRE, Karine de Mello. Design Estratégico: Origens e Desdobramentos. *In*: 11º P&D DESIGN - CONGRESSO BRASILEIRO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO EM DESIGN 2014, **Anais [...]**. [s.l.: s.n.] DOI: 10.5151/designpro-ped-01074.

FREIRE, Karine; SANGIORGI, Daniela. Service design & healthcare innovation : from consumption to co- production and co-creation. **ServDes. 2010 Second Nordic Conference on Service Design and Service Innovation**, [S. l.], n. 1993, p. 1–11, 2010.

FRENCH, Tara; TEAL, Gemma. Transforming healthcare through design-led innovation. [S. l.], p. 13–16, 2015. Disponível em: www.dhi-scotland.com.

FUAD-LUKE, Alastair. **Design activism: beautiful strangeness for a sustainable world**. London: Earthscan, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 7ª ed. Barueri: Atlas, 2021.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas da pesquisa social**. 6. ed. ed. São Paulo: Atlas, 2008. v. 29 DOI: 10.1590/S1517-97022003000100005. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-97022003000100005&lng=pt&tlng=pt.

GOEDKOOOP, Mark J.; VAN HALEN, Cees J. G.; TE RIELE, Harry R. M.; ROMMENS, Peter J. M. **Product Service systems, Ecological and Economic Basics Economic Affairs**. Holanda. DOI: 10.1111/j.1365-294X.2004.02125.x.

GULLIKSEN, Jan; LANTZ, Ann; BOIVIE, Inger. User Centered Design – Problems and Possibilities A summary of the 1998 PDC & CSCW workshop. **SIGCHI Bulletin - Special Interest Group on Computer-Human Interaction**, [S. l.], v. 31, n. 2, 1999.

HAGEN, Penny. **The Changing Nature of Participation in Design: A practice-based study of social technologies in early design research**. 2011. University of Technology, Sydney, [S. l.], 2011.

HALL, Budd. Participatory Research: An Approach for Change. **Convergence**, [S. l.], v. VIII, n. 2, 1975.

HOWARD, Jeff. Design of Technological Systems. **Design Issues**, [S. l.], v. 20, n. 3, 2004.

HULKKO, Sami; MATTELMÄKI, Tuuli; VIRTANEN, Katja; KEINONEN, Turkka. Mobile probes. **ACM International Conference Proceeding Series**, [S. l.], v. 82, p. 43–51, 2004. DOI: 10.1145/1028014.1028020.

IPEA. **Levantamento Nacional de Abrigos para Crianças e Adolescentes da Rede SAC**. Brasília. Disponível em: http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/infanciahome_c/acolhimento_institucional/Doutrina_abrigos/IPEA._Levantamento_Nacional_de_abrigos_para_Crianças_e_Adolescentes_da_Rede_SAC.pdf.

IRWIN, Terry. Transition Design: A Proposal for a New Area of Design Practice, Study, and Research. **Design and Culture**, [S. l.], v. 7, n. 2, p. 229–246, 2015. DOI: 10.1080/17547075.2015.1051829. Disponível em: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/17547075.2015.1051829>.

IRWIN, Terry. The Emerging Transition Design Approach. **DRS2018: Catalyst**, [S. l.], v. 3, p. 25–28, 2018. DOI: 10.21606/drs.2018.210.

JANZER, Cinnamon L.; WEINSTEIN, Lauren S. Social design and neocolonialism. **Design and Culture**, [S. l.], v. 6, n. 3, p. 327–343, 2014. DOI: 10.2752/175613114X14105155617429.

JONES, Peter. Design methods for systemic design research. *In*: RSD3, THIRD SYMPOSIUM OF RELATING SYSTEMS THINKING TO DESIGN 2014a, Oslo. **Anais** [...]. Oslo: Systemic Design Association, 2014.

JONES, Peter. The Systemic Turn: Leverage for World Changing. **She Ji**, [S. l.], v. 3, n. 3, p. 157–163, 2017. DOI: 10.1016/j.sheji.2017.11.001.

JONES, Peter; BOWES, Jeremy. Rendering Systems Visible for Design: Synthesis Maps as Constructivist Design Narratives. **She Ji**, [S. l.], v. 3, n. 3, p. 229–248, 2017. DOI: 10.1016/j.sheji.2017.12.001. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.sheji.2017.12.001>.

JONES, Peter H. Systemic Design Principles for Complex Social Systems. *In*: METCALF, Gary (org.). **Social Systems and Design**. [s.l.] : Springer, 2014. b. v. 1p. 147–166. DOI: 10.1007/978-4-431-54478-4. Disponível em: <http://link.springer.com/10.1007/978-4-431-54478-4>.

JONES, Peter H. Systemic Design: Design for Complex Social and Sociotechnical Systems. *In*: METCALF, Gary S.; KIJIM, Kyoichi; DEGUCHI, Hiroshi (org.). **Handbook of Systems Sciences**. Singapura: Springer, 2021. DOI: 10.1007/978-981-13-0370-8.

JONES, Peter; KIJIMA, Kyoichi (ORG.). **Systemic Design. Theory, Methods, and Practice**. [s.l.] : Springer, 2018.

JUNGINGER, Sabine. Design Research and Practice for the Public Good: A Reflection. **She Ji**, [S. l.], v. 3, n. 4, p. 290–302, 2017. DOI: 10.1016/j.sheji.2018.02.005.

JUNGINGER, Sabine. Inquiring, Inventing and Integrating: Applying Human-Centered Design to the Challenges of Future Government. **JeDEM - eJournal of eDemocracy and Open Government**, [S. l.], v. 10, n. 2, p. 23–32, 2018. DOI: 10.29379/jedem.v10i2.520.

KANIA, John; KRAMER, Mark; SENGE, Peter. **The Waters of System Change**. [s.l.: s.n.]. Disponível em: https://www.fsg.org/publications/water_of_systems_change.

KIMBELL, Lucy; BAILEY, Jocelyn. Prototyping and the new spirit of policy-making. **CoDesign**, [S. l.], v. 13, n. 3, p. 214–226, 2017. DOI: 10.1080/15710882.2017.1355003. Disponível em: <http://doi.org/10.1080/15710882.2017.1355003>.

KLEIN, Gary; MOON, Brian; HOFFMAN, Robert R. Making Sense of Sensemaking 1 : Alternative Perspectives. **IEEE Intelligent Systems**, [S. l.], v. 21, n. 4, 2006.

KNUTZ, Eva; MARKUSSEN, Thomas. The ripple effects of social design. *In*:

RODGERS, Paul A. (org.). **Design Research for Change**. Lancaster: Lancaster University, 2019.

KOLKO, Jon. Sensemaking and Framing: A Theoretical Reflection on Perspective in Design Synthesis. **2010 Design Research Society conference**, [S. l.], p. 1–9, 2010. Disponível em: <http://www.jonkolko.com/writingSensemaking.php>.

KOSKINEN, Ilpo; HUSH, Gordon. Utopian, Molecular and Sociological Social Design. **International Journal of Design**, [S. l.], v. 10, n. 1, 2016. Disponível em: <http://www.ijdesign.org/index.php/IJDesign/article/view/2414/728>. Acesso em: 30 jan. 2021.

LANGLEY, David J. Digital Product-Service Systems: The Role of Data in the Transition to Servitization Business Models. **Sustainability (Switzerland)**, [S. l.], v. 14, n. 3, p. 1–17, 2022. DOI: 10.3390/su14031303.

LAUZ, Gianni Vanessa Mayer; BORGES, Jeane Lessinger. Concepção de família por parte de crianças em situação de acolhimento institucional e por parte de profissionais. **Psicologia: Ciência e Profissão**, [S. l.], v. 33, n. 4, p. 852–867, 2013. DOI: 10.1590/s1414-98932013000400007.

LEE, Jung Joo; JAATINEN, Miia; SALMI, Anna; MATTELMÄKI, Tuuli; SMEDS, Riitta; HOLOPAINEN, Mari. Design choices framework for co-creation projects. **International Journal of Design**, [S. l.], v. 12, n. 2, p. 15–31, 2018.

LICIO, Elaine Cristina; PINHEIRO, Marina Brito; NATALINO, Marco Antônio Carvalho; SILVA, Enid Rocha Andrade Da; AMARAL, Aline Diniz. **Reordenamento dos serviços de acolhimento de crianças e adolescentes e implementação de novas modalidades – família acolhedora e repúblicas**. Brasília. DOI: <http://dx.doi.org/10.38116/ri213948>.

LICIO, Elaine Cristina; PINHEIRO, Marina Brito; NATALINO, Marco; ROCHA, Enid. **Filhos “cuidados” pelo Estado: o que nos informa o relatório do IPEA sobre o reordenamento dos serviços de acolhimento de crianças e adolescentes**. Brasília, DFDiretoria de Estudos e Políticas Sociais (Disoc). Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), , 2021. b.

LIMA, Edna Cunha; MARTINS, Bianca. Design social, o herói de mil faces, como condução para a atuação contemporânea. *In*: BRAGA, Marcos da Costa (org.). **O papel social do design gráfico: história, conceitos & atuação profissional**. São Paulo: Editora Senac, 2011. p. 115–136.

MACHADO, Mônica Sperb; SCOTT, Juliano Beck; SIQUEIRA, Aline Cardoso. Crianças institucionalizadas e suas famílias de origem: as imagens sociais e seus reflexos na garantia de direitos. **Revista Brasileira de Iniciação Científica**, [S. l.], v. 3, n. 6, p. 91–111, 2016.

MANZINI, Ezio. Scenarios of Sustainable Wellbeing. **Design Philosophy Papers**, [S. l.], v. 1, n. 1, p. 5–21, 2003. DOI: 10.2752/144871303x13965299301434.

MANZINI, Ezio. **Design, When Everybody Designs: An Introduction to Design for Social Innovation**. London: MIT Press, 2015.

MANZINI, Ezio; STASZOWSKI, Eduardo (ORG.). **Public and Collaborative: Exploring the Intersection of Design, Social Innovation and Public Policy**. [s.l.] : DESIS Network, 2013.

MANZINI, Ezio; VEZZOLI, Carlo. **O Desenvolvimento de Produtos Sustentáveis: Os Requisitos Ambientais dos Produtos Industriais**. 1ª. 4ª ed. São Paulo: Edusp, 2016. Disponível em: <https://www.amazon.com.br/Desenvolvimento-Sustentáveis-Requisitos-Ambientais-Industriais/dp/8531407311>.

MANZINI, Ezio; VEZZOLI, Carlo; CLARK, Garrette. Product-Service Systems. Using an Existing Concept as a New Approach to Sustainability. **J. of Design Research**, [S. l.], v. 1, n. 2, p. 0, 2001. DOI: 10.1504/jdr.2001.009811.

MARCILIO, Maria Luiza. A roda dos expostos e a criança abandonada no Brasil colonial: 1726-1950. In: FREITAS, Marcos Cezar. (Org. .. (org.)). **História Social da Infância no Brasil**. São Paulo: Cortez, 1997.

MARGOLIN, Victor; MARGOLIN, Sylvia. A “Social Model” of Design: Issues of Practice and Research. **Design Issues**, [S. l.], v. 18, n. 4, p. 24–30, 2002. DOI: 10.1162/074793602320827406.

MARIANO, Fernanda Neísa; ROSSETTI-FERREIRA, Maria Clotilde. Que perfil da família biológica e adotante, e da criança adotada revelam os processos judiciais? **Psicologia: Reflexão e Crítica**, [S. l.], v. 21, n. 1, p. 11–19, 2008. DOI: 10.1590/S0102-79722008000100002.

MARKUSSEN, Thomas. Disentangling ‘the social’ in social design’s engagement with the public realm. **CoDesign**, [S. l.], v. 13, n. 3, p. 160–174, 2017. DOI: 10.1080/15710882.2017.1355001. Disponível em: <http://doi.org/10.1080/15710882.2017.1355001>.

MARTIN, Bella; HANINGTON, Bruce. **Universal Methods of Design**. [s.l.: s.n.]. DOI: 1592537561. Disponível em: <http://www.trilemon.com/wp-content/uploads/2013/12/Universal-Methods-of-Design.pdf>.

MATTELMÄKI, Tuuli. **Design Probes**. Vaajakoski: University of Art and Design Helsinki, 2006.

MAZÉ, Ramia. **Occupying Time: Design, technology, and the form of interaction**. Stockholm: Axl Books, 2007.

MAZÉ, Ramia. Our Common Future? Political questions for designing social innovation. In: DRS2014: DESIGN RESEARCH SOCIETY CONFERENCE 2014, Umeå, Sweden. **Anais [...]**. Umeå, Sweden: Design Research Society, 2014.

MDS/SNAS. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social, , 2013.

MDS. **Orientações para elaboração do plano individual de atendimento de crianças e adolescentes em serviços de acolhimento**. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social. Secretaria Nacional de Assistência Social., , 2018.

MEADOWS, Donella H. **Leverage Points: Places to Intervene in a System**. Hartland: The Sustainability Institute, , 1999. Disponível em: <https://donellameadows.org/archives/leverage-points-places-to-intervene-in-a-system/>.

MELLES, Gavin. Voluntourism and Socially Responsible Design in Conflict. In: CHAKRABARTI, Amaresh (org.). **Research into Design for a Connected World. Smart Innovation, Systems and Technologies, vol 134**. Singapore: Springer, 2019.

p. 551–561. DOI: 10.1007/978-981-13-5974-3.

MELLES, Gavin; DE VERE, Ian; MISIC, Vanja. Socially responsible design: Thinking beyond the triple bottom line to socially responsive and sustainable product design. **CoDesign**, [S. l.], v. 7, n. 3–4, p. 143–154, 2011. DOI: 10.1080/15710882.2011.630473. Disponível em: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15710882.2011.630473>.

MERONI, Anna. Strategic design: where are we now? Reflection around the foundations of a recent discipline. **Strategic Design Research Journal**, [S. l.], v. 1, n. 1, p. 31–38, 2008. DOI: 10.4013/sdrj.20081.05. Disponível em: <http://revistas.unisinos.br/index.php/sdrj/article/view/5567>.

MONT, O. .. Clarifying the concept of product–service system. **Journal of Cleaner Production**, [S. l.], v. 10, n. 3, p. 237–245, 2002. DOI: 10.1016/S0959-6526(01)00039-7. Disponível em: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0959652601000397>.

MONT, Oksana; TUKKER, Arnold. Editorial. Product-Service Systems: reviewing achievements and refining the research agenda. **Journal of Cleaner Production**, [S. l.], v. 14, n. 17, p. 1451–1454, 2006. DOI: 10.1016/j.jclepro.2006.01.017.

MORELLI, N. Product-service systems, a perspective shift for designers: A case study: the design of a telecentre. **Design Studies**, [S. l.], v. 24, n. 1, p. 73–99, 2003. DOI: 10.1016/S0142-694X(02)00029-7. Disponível em: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0142694X02000297>.

MPDFT. **Pacto para Construção do Fluxo para o Acolhimento Institucional de Crianças e Adolescentes**. BrasíliaMinistério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT, , 2015.

MURPHY, Ryan; JONES, Peter. Leverage analysis: A method for locating points of influence in systemic design decisions. **FormAkademisk**, [S. l.], v. 13, n. 2, p. 1–25, 2020. DOI: 10.7577/formakademisk.3384.

NASCIMENTO, Maria Livia Do. Abrigo, pobreza e negligência: Percursos de judicialização. **Psicologia e Sociedade**, [S. l.], v. 24, n. SPEC. ISSUE, p. 39–44, 2012. DOI: 10.1590/S0102-71822012000400007.

NGUYEN, Le-Khanh-Ngan; KUMAR, Cecilia; JIANG, Bowen; ZIMMERMANN, Nici. Implementation of Systems Thinking in Public Policy: A Systematic Review. **Systems**, [S. l.], v. 11, n. 2, p. 1–21, 2023.

NORMAN, Donald A.; STAPPERS, Pieter Jan. DesignX: Complex Sociotechnical Systems. **She Ji**, [S. l.], v. 1, n. 2, p. 83–106, 2015. DOI: 10.1016/j.sheji.2016.01.002.

OLIVEIRA, Ana Paula Granzotto; MILNITSKY-SAPIRO, Clary. Políticas públicas para adolescentes em vulnerabilidade social: abrigo e provisoriedade. **Psicologia Ciência e Profissão**, [S. l.], v. 27, n. 4, p. 622–35, 2007. DOI: 10.1590/S1414-98932007000400005.

OLIVEIRA, Kássia De; SIQUEIRA, Martins; LINO, Michelle Villaça. Assistência Social e biopoder: produzindo “vulnerabilidades”, prevenindo “riscos” e normalizando as formas de viver. **Mnemosine**, [S. l.], v. 9, n. 2, p. 35–53, 2013.

OMIDYAR GROUP. **Systems Practice**. Omidyar Group, , 2017.

PAPANEK, Victor. **Design for the Real World**. 2nd. ed. [s.l.] : Thames & Hudson,

1984. DOI: 10.1145/1278940.1278958. Disponível em: <http://doi.acm.org/10.1145/1278940.1278958>.

PATIAS, Naiana Dapieve; ABAID, Josiane Lieberknecht Wathier; GABRIEL, Marília Reginato. Concepções de família na escola e sua influência na aprendizagem: um relato de experiência. *[S. l.]*, p. 1–47, 2011.

PEREIRA, Camila Potyara. **Proteção Social no Capitalismo: contribuições à crítica de matrizes teóricas e ideológicas conflitantes**. 2013. Universidade de Brasília, *[S. l.]*, 2013. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/handle/10482/15153>.

PEREIRA, Juliana Maria Fernandes; NERIS, Mariana de Sousa Machado; MELO, Ana Angélica Campelo de Albuquerque e. O direito à convivência familiar e comunitária na agenda pública no Brasil. *In: III SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE ACOLHIMENTO FAMILIAR 2019*, Campinas. **Anais [...]**. Campinas: Paulus Editora, 2019. p. 1–710.

PEREIRA, Potyara A. P.; PEREIRA, Camila Potyara. Desigualdades persistentes e violações sociais ampliadas. **SER Social**, *[S. l.]*, v. 16, n. 34, p. 13–29, 2014.

PILOTTI, Francisco; RIZZINI, Irene (ORG.). **A arte de governar crianças: a história das políticas sociais, da legislação e da assistência à infância no Brasil**. 3ª ed. São Paulo: Cortez, 2011.

PNAS/NOB/SUAS. **Política Nacional de Assistência Social - PNAS/2004; Norma Operacional Básica - NOB/Suas**. Brasília. Disponível em: http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS_2004.pdf.

POKER, Thalita Catarina Decome. Políticas de Identidade No Sistema de Acolhimento a Crianças: a História de Vida de uma Pós-Abrigada. **Psicologia & Sociedade**, *[S. l.]*, v. 29, n. 0, p. 1–9, 2017. DOI: 10.1590/1807-0310/2017v29i171345.

PORTO ALEGRE. **Portal PMPA**. 2019. Disponível em: <http://www2.portoalegre.rs.gov.br/>. Acesso em: 27 jun. 2019.

PORTUGAL. **Lei de Protecção de Crianças e Jovens em Perigo**. Portugal, 1999. Disponível em: <http://www.dgs.pt/accao-de-saude-para-criancas-e-jovens-em-risco/legislacao-relacionada/lei-n-1471999-de-1-de-setembro-pdf.aspx>.

POZATTI, Melissa; URIARTT, Simone; BERNARDES, Maurício Moreira e Silva. A utilização de sondas de design napré-produção de documentário audiovisual sobre adoção tardia. *In: OLIVEIRA, Geísa Gaiger De; NÚÑEZ, Gustavo Javier Zani (org.). Design em pesquisa: volume 3*. Porto Alegre: Marca Visual, 2020.

PROJETO VÍNCULOS. **Serviço Convivência e Fortalecimento de Vínculos - Ciclo de Vida 0 a 6 anos - Diretrizes e Práticas**. [s.l.: s.n.]. Disponível em: http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/perguntas_e_respostas/PerguntasFrequentesSCFV_032017.pdf.

RAMIREZ, Mariano. Designing with a social conscience: an emerging area in industrial design. *In: INTERNACIONAL CONFERENCE ON ENGINEERING DESIGN 2011*, Kobenhavn. **Anais [...]**. Kobenhavn

RED LATINOAMERICANA DE EGRESADOS DE PROTECCIÓN. **Mais autonomia, mais direitos! Informe Brasil**. Buenos Aires.

REDIG, Joaquim. **Sentido do Design ou Desenho Industrial, ou Desenho de**

Produto e Programação Visual. Rio de Janeiro: Imprinta, 1983.

RITTEL, H. W. J.; WEBBER, Melvin M. Dilemmas in a general theory of planning. *Policy Sciences*, [S. l.], v. 4, n. 2, p. 155–169, 1973.

RIZARDI, Bruno; METELLO, Daniela. **Design sistêmico: abraçando a complexidade no setor público.** Brasília: Enap, 2022.

RIZZINI, Irene; COUTO, Renata Mena Brasil Do; FIGUEIREDO, Mônica Regina de Almeida. **Acolhimento institucional em foco: perspectivas de profissionais e de crianças e adolescentes usuários do serviço no Rio de Janeiro.** Rio de Janeiro: CIESPI, 2020.

RIZZINI, Irene; COUTO, Renata Mena Brasil Do; VALE, Juliana Batistuta; GUARÁ, Isa Maria F. da Rosa; BERNARDI, Dayse Cesar Franco; TORQUATO, Manoel. **Subsídios para o aprimoramento do serviço de acolhimento institucional no Brasil. Recomendações para o Comitê dos Direitos da Criança (ONU) sobre os “Direitos das crianças e cuidados alternativos”.** Rio de Janeiro: CIESPI, 2021.

RIZZINI, Irene; RIZZINI, Irma. **A institucionalização de crianças no Brasil: Percorso histórico e desafios do presente.** Rio de Janeiro.

ROBERTSON, Toni; SIMONSEN, Jesper. Participatory design: An introduction. In: SIMONSEN, Jesper; ROBERTSON, Toni (org.). **Routledge International Handbook of Participatory Design.** New York: Routledge, 2013. p. 1–18. DOI: 10.4324/9780203108543.

RODRIGUES, Carlos Delano; FRANZATO, Carlos; ALMENDRA, Rita Assoreira. Design Social: Fundamentos, tendências e contribuições para transformação social em processos de micropanejamento. In: UD 16 - 5º ENCONTRO DE DOUTORAMENTOS EM DESIGN 2016, Aveiro. **Anais [...].** Aveiro: Universidade de Aveiro, 2016.

RYAN, Alex J. A Framework for Systemic Design. *FormAkademisk*, [S. l.], v. 7, n. 4, p. 1–14, 2014.

SALINA-BRANDÃO, Alessandra; WILLIAMS, Lúcia Cavalcanti de Albuquerque. O Abrigo como Fator de Risco ou Proteção: avaliação institucional e indicadores de qualidade. *Psicologia: reflexão e crítica*, [S. l.], v. 22, n. 3, p. 334–343, 2008. DOI: 10.1590/S0102-79722009000300003. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722009000300003&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt.

SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Hernández; LUCIO, Maria Pilar Baptista. **Metodologia de Pesquisa.** 5ª ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SANDERS, Elizabeth. From user-centered to participatory design approaches. In: FRASCARA, Jorge (org.). **Design and the Social Sciences: Making connections.** London: Taylor & Francis, 2002. p. 1–8. DOI: 10.1201/9780203301302.ch1.

SANDERS, Elizabeth B. N.; STAPPERS, Pieter Jan. Co-creation and the new landscapes of design. *CoDesign*, [S. l.], v. 4, n. 1, p. 5–18, 2008. DOI: 10.1080/15710880701875068.

SANDERS, Elizabeth B. N.; STAPPERS, Pieter Jan. **Probes, toolkits and prototypes: Three approaches to making in codesigning.** CoDesign Taylor & Francis, , 2014. DOI: 10.1080/15710882.2014.888183. Disponível em:

<http://dx.doi.org/10.1080/15710882.2014.888183>.

SANDERS, Elizabeth; STAPPERS, Pieter Jan. **Convivial Toolbox: Generative Research for the Front End of Design**. Amsterdam: BIS Publishers, 2018.

SANICOLA, Lia. **As Dinâmicas de Rede e o Trabalho Social**. 1ª ed. ed. São Paulo: Veras, 2008.

SANTOS, Ana Maria Augusta. Acolhimento Institucional de Crianças e Adolescentes: Mudanças na história brasileira. *[S. l.]*, p. 1–13, 2013.

SANTOS, Aguinaldo Dos et al. **Design para a sustentabilidade: dimensão social**. [s.l: s.n.].

SCHWEIKARDT, Eric. User centered is off center. *Interactions*, *[S. l.]*, v. 16, n. 3, p. 12–15, 2009. DOI: 10.1145/1516016.1516019.

SECOMANDI, Fernando; SNELDERS, Dirk. The object of Service Design. *Design Issues*, *[S. l.]*, v. 27, n. 3, p. 20–34, 2011. DOI: 10.1162/DESI_a_00088.

SERVICE DESIGN NETWORK. **What is Service Design?** 2023. Disponível em: <https://www.service-design-network.org/about-service-design>. Acesso em: 23 jan. 2023.

SILVA, Enid Rocha Andrade Da. **O direito à convivência familiar e comunitária: os abrigos para crianças e adolescentes no Brasil**. Brasília.

SILVA, Mara Regina Santos Da; NUNES, Karina da Silva. Avaliação e diagnóstico do processo de reinserção familiar e social de crianças e adolescentes egressos de uma casa de passagem. *Cogitare Enfermagem*, *[S. l.]*, v. 9, p. 42–49, 2004.

SIQUEIRA, Aline Cardoso. **Instituições de abrigo, família e redes de apoio e afetivo em transições ecológicas na adolescência**. 2006. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, *[S. l.]*, 2006. DOI: 10.1017/CBO9781107415324.004.

SIQUEIRA, Aline Cardoso; DELL'AGLIO, Débora Dalbosco. O impacto da institucionalização na infância e na adolescência: uma revisão da literatura. *Psicologia & Sociedade*, *[S. l.]*, v. 18, n. 1, p. 71–80, 2006. DOI: 10.1590/S0102-71822006000100010. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822006000100010.

SIQUEIRA, Aline Cardoso; DELL'AGLIO, Débora Dalbosco. Crianças e adolescentes institucionalizados: desempenho escolar, satisfação de vida e rede de apoio social¹. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, *[S. l.]*, v. 26, n. 3, p. 407–415, 2010. DOI: 10.1590/S0102-37722010000300003.

SOUZA, Michele Maria Brito da Ponte; CARDOSO, Luís Fernando Cardoso e. Do abrigo de menores ao acolhimento institucional: uma trajetória de normalização. *Mediações - Revista de Ciências Sociais*, *[S. l.]*, v. 24, n. 1, p. 284, 2019. DOI: 10.5433/2176-6665.2019v24n1p284.

SPINUZZI, Clay. A Scandinavian challenge, a US response: Methodological assumptions in Scandinavian and US prototyping approaches. *ACM SIGDOC Annual International Conference on Computer Documentation, Proceedings*, *[S. l.]*, p. 208–215, 2002.

STASZOWSKI, Eduardo; BROWN, Scott; WINTER, Benjamin. Reflections on designing for social innovation in the public sector: a case study in New York City. *In:*

MANZINI, Ezio; STASZOWSKI, Eduardo (org.). **Public and Collaborative: Exploring the Intersection of Design, Social Innovation and Public Policy**. [s.l.] : DESIS Network, 2013.

STEEN, Marc. Co-design as a process of joint inquiry and imagination. **Design Issues**, [S. l.], v. 29, n. 2, p. 16–28, 2013. DOI: 10.1162/DESI_a_00207.

STEEN, Marc; MANSCHOT, Menno; KONING, Nicole De. Benefits of Co-design in Service Design Projects. **International Journal of Design**, [S. l.], v. 5, n. 2, p. 53–60, 2011.

STICKDORN, Marc; SCHNEIDER, Akob. **This is Service Design Thinking. Basics - Tools - Cases**. Amsterdam: BIS Publishers, 2011.

SUÉCIA. **Children in institutions. International Development Cooperation** StockholmMinistry for Foreign Affairs Sweden, , 2001. DOI: 10.1192/bjp.167.1.8.

SYSTEMIC DESIGN ASSOCIATION. **Systemic Design Association**. 2023. Disponível em: <https://systemic-design.org/>. Acesso em: 10 fev. 2023.

SYSTEMIC DESIGN TOOLKIT. **Systemic Design Toolkit Templates**. , 2023. a.

SYSTEMIC DESIGN TOOLKIT. **Methodology**. 2023b. Disponível em: <https://www.systemicdesigntoolkit.org/methodology>. Acesso em: 17 fev. 2023.

TACSI. **Co-parenthood**. 2019. Disponível em: <https://www.tacsi.org.au/work/co-parenthood/>. Acesso em: 3 out. 2019.

TACSI, The Australian Centre for Social Innovation. **Case study: Reimagining child protection to enable families to thrive across generations**. 2023. Disponível em: <https://www.tacsi.org.au/our-work/case-study/reimagining-child-protection>. Acesso em: 15 fev. 2023.

TELLUS. **Projeto Vínculos**. 2021. Disponível em: <https://tellus.org.br/projetos/vinculos/>. Acesso em: 21 jan. 2021.

THACKARA, John. **Design after modernism: Beyond the object**. London: Thames & Hudson, 1988.

TJRS. **Cartilha de Orientação - Planos Individuais de Atendimento e Processo de Preparação para Adoção**. Porto AlegrePoder Judiciário - Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, , 2016. Disponível em: <https://cartilha.cert.br/livro/>.

TJRS. **Provimento nº 24/2018-CGJ. Recomenda a adoção dos fluxos e procedimentos nos processos envolvendo acolhimento e adoção de crianças e adolescentes no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul e dá outras providências**. Porto AlegreEstado do Rio Grande do Sul. Poder Judiciário. Tribunal de Justiça, , 2018.

TRISCHLER, Jakob; DIETRICH, Timo; RUNDLE-THIELE, Sharyn. Co-design: from expert- to user-driven ideas in public service design. **Public Management Review**, [S. l.], v. 21, n. 11, p. 1595–1619, 2019. DOI: 10.1080/14719037.2019.1619810. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1619810>.

TUKKER, Arnold; TISCHNER, Ursula. Product-services as a research field: past, present and future. Reflections from a decade of research. **Journal of Cleaner Production**, [S. l.], v. 14, n. 17, p. 1552–1556, 2006. DOI:

10.1016/j.jclepro.2006.01.022. Disponível em: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0959652606000862>. Acesso em: 18 jul. 2014.

UNDP, United Nations Development Programme. **United Nations Development Programme Strategic Plan 2022–2025**. 2023. Disponível em: <https://strategicplan.undp.org/>. Acesso em: 13 fev. 2023.

UNICEF. **Children in alternative care**. 2021. Disponível em: <https://www.unicef.org/protection/children-in-alternative-care>. Acesso em: 13 nov. 2022.

VAN DER BIJL-BROUWER, Mieke. Designing for Social Infrastructures in Complex Service Systems: A Human-Centered and Social Systems Perspective on Service Design. **She Ji, [S. l.]**, v. 3, n. 3, p. 183–197, 2017. DOI: 10.1016/j.sheji.2017.11.002. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.sheji.2017.11.002>.

VAN DER BIJL-BROUWER, Mieke. Problem Framing Expertise in Public and Social Innovation. **She Ji, [S. l.]**, v. 5, n. 1, p. 29–43, 2019. DOI: 10.1016/j.sheji.2019.01.003. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.sheji.2019.01.003>.

VAN DER BIJL-BROUWER, Mieke; MALCOLM, Bridget. Systemic Design Principles in Social Innovation: A Study of Expert Practices and Design Rationales. **She Ji, [S. l.]**, v. 6, n. 3, p. 386–407, 2020. DOI: 10.1016/j.sheji.2020.06.001. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.sheji.2020.06.001>.

VANDERMERWE, Sandra; RADA, Juan. Servitization of Business: Adding Value by Adding Services Sandra. **European Journal of Management Issues, [S. l.]**, v. 6, n. 4, p. 314–324, 1988. DOI: 10.1097/JOM.0b013e318161786f.

VAUGHAN, Laurene. Designing Cultures of Care. *In: Designing Cultures of Care*. [s.l: s.n.]. DOI: 10.5040/9781350055391.0007.

VEIGA, Inês; ALMENDRA, Rita. Social Design Principles and Practices. *[S. l.]*, 2013. Disponível em: <http://www.dr2014.org/media/654353/0307-file1.pdf>.

VENTURA, Jonathan; BICHARDB, Jo Anne. Design anthropology or anthropological design? Towards ‘social design’. **International Journal of Design Creativity and Innovation, [S. l.]**, v. 5, n. 3–4, p. 222–234, 2016. DOI: 10.1080/21650349.2016.1246205. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1080/21650349.2016.1246205>.

VENTUREWELL. **Systems Change: strategies to engage university stakeholders for ecosystem transformation**. 2018. Disponível em: <https://venturewell.org/systems-change/>.

VINK, Josina; EDVARDSSON, Bo; WETTER-EDMAN, Katarina; TRONVOLL, Bård. Reshaping mental models – enabling innovation through service design. **Journal of Service Management, [S. l.]**, v. 30, n. 1, p. 75–104, 2019. DOI: 10.1108/JOSM-08-2017-0186.

WARFIELD, John N.; STALEY, Scott M. Structural Thinking: Organizing Complexity Through Disciplined Activity. **Systems Research, [S. l.]**, v. 13, n. 1, p. 47–67, 1996.

WHICHER, Anna; SWIATEK, Piotr; THURSTON, Paul. Trends in Design and Government in Europe. **Design Management Institute Journal, [S. l.]**, v. 27, n. 1, p. 44–50, 2016. DOI: DOI: 10.1111/drev.10348.

WHITELEY, Nigel. **Design For Society**. London: Reaktion Books, 1993.

WOODHILL, Jim; MILLICAN, Juliet. **Systems Thinking and Practice: A guide to concepts, principles and tools for FCDO and partners**. BrightonK4D, , 2023. DOI: 10.19088/K4D.2023.002. Disponível em: <https://www.open.edu/openlearn/science-maths-technology/computing-and-ict/systems-computer/systems-thinking-and-practice/content-section-4.2>.

YIN, Robert K. .. **Pesquisa qualitativa do início ao fim**. Porto Alegre: Penso, 2016. DOI: 10.1192/bjp.112.483.211-a.

YUNES, M. A.; MIRANDA, A. T.; CUELLO, S. S.; ADORNO, R. S. A história das instituições de abrigo às crianças e concepções de desenvolvimento infantil. *In: XXXII REUNIÃO ANUAL DA SOCIEDADE BRASILEIRA DE PSICOLOGIA 2002*, Florianópolis. **Anais [...]**. Florianópolis: Sociedade Brasileira de Psicologia, 2002.

ZAMENOPOULOS, Theodore; ALEXIOU, Katerina. **Co-Design as Collaborative Research**. Connected ed. Bristol: University of Bristol/ AHRC Connected Communities Programme, 2018.

ZAPPE, Jana Gonçalves; PATIAS, Naiana Dapieve; PATRÍCIO, Joana Nunes; CALHEIROS, Maria Manuela; LOPES, Diniz; DELL'AGLIO, Débora Dalbosco. Imagens sociais de famílias com filhos em acolhimento e em contexto familiar: um estudo entre Brasil e Portugal. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, [S. l.], v. 17, n. 1, p. 181–204, 2018. DOI: 10.12957/epp.2017.34771.

ZURLO, Francesco. Della relazione tra design e strategia: note critiche. *In: BERTOLA, Paola; MANZINI, Ezio (org.)*. **Design multiverso. Appunti di fenomenologia del design**. Milano. p. 89–98.

ZURLO, Francesco. **Design StrategicoXXI SECOLO - Gli spazi e le arti**. [s.l.] : Istituto Treccani, 2010. Disponível em: [http://www.treccani.it/enciclopedia/design-strategico_\(XXI_Secolo\)/](http://www.treccani.it/enciclopedia/design-strategico_(XXI_Secolo)/).

APÊNDICE A – DESCRIÇÃO DOS PROJETOS ORIENTADOS PELO DESIGN NO CONTEXTO DO SISTEMA DE PROTEÇÃO INFANTIL ANALISADOS

PROJETO VÍNCULOS – BRASIL

O Projeto Vínculos foi um projeto realizado pelo Ministério do Desenvolvimento Social, em parceria com a Fundação Maria Cecília Souto Vidigal⁷⁷ e a Agência Tellus⁷⁸, cujo objetivo foi mapear boas práticas do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) - Ciclo 0-6 anos, e identificar oportunidades para promover o desenvolvimento integral de crianças em situação de vulnerabilidade em todo o Brasil (TELLUS, 2021a). O SCFV para crianças de 0 a 6 anos é um serviço socioassistencial que tem por foco o desenvolvimento de atividades com crianças, familiares e comunidade, a fim de fortalecer vínculos e prevenir ocorrência de situações de exclusão social e de risco (MDS/SNAS, 2013). O projeto contou com quatro etapas (Diagnóstico, Exploração, Co-criação e Implementação), durante as quais foram desenvolvidas uma série de atividades envolvendo todos os atores envolvidos neste serviço, desde os usuários diretos (crianças e suas famílias) até os profissionais dos órgãos e setores relacionados (TELLUS, 2021a).

O primeiro passo do projeto foi o mapeamento de informações sobre a população de crianças de 0 a 6 anos e a realização de um diagnóstico do contexto do serviço em si e das políticas para este público. Para isso, foram realizadas consultas a bibliografias, leis, diretrizes, normas e outros documentos norteadores, bem como entrevistas com especialistas e visitas a equipamentos públicos que compõe a rede de Assistência Social (PROJETO VÍNCULOS, 2017). Na fase de exploração foi conduzida uma pesquisa etnográfica em cinco municípios, um em cada região do país, durante 25 dias. Neste período foram realizadas visitas aos locais, entrevistas, dinâmicas e atividades lúdicas envolvendo profissionais do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) destes municípios, secretários e equipes de gestão da assistência social e saúde, assim como famílias selecionadas com apoio dos

⁷⁷ A Fundação Fundação Maria Cecília Souto Vidigal (FMCSV) é organização sem fins lucrativos que, desde 2007, promove ações para colaborar com o desenvolvimento integral da criança, com foco na primeira infância (FMCSV, 2021).

⁷⁸ A Agência Tellus faz parte do Grupo Tellus, uma organização que tem como objetivo gerar impacto social por meio da Inovação e do Design de Serviços Públicos. No Projeto Vínculos atuou como parceiro técnico (TELLUS, 2021a).

profissionais dos CRAS (TELLUS, 2021a). Cada instrumento e técnicas foram escolhidos e desenhados de acordo com o perfil dos atores envolvidos, pontos que precisavam ser esclarecidos e a agenda de cada município.

Tais etapas propiciaram uma maior compreensão sobre o funcionamento do serviço e do sistema no qual este faz parte, e permitiram a identificação de diversos desafios e dificuldades experienciadas pelos usuários e demais atores ao interagirem com o serviço. Estes foram denominados “pontos de atenção” e compreendiam questões relacionadas à comunicação e oferta do serviço, à adequação das atividades em relação às necessidades dos usuários, à qualificação da equipe, à articulação da rede e até mesmo a própria compreensão do que configura o SCFV. Para melhor visualização destes pontos de atenção ao longo dos diferentes momentos de interação com o serviço foram desenvolvidos personas e jornadas para os diferentes perfis de usuários, bem como um fluxo do serviço (PROJETO VÍNCULOS, 2017b).

A partir dos dados coletados nas duas primeiras fases, a Agência Tellus propôs, juntamente com a equipe da Fundação Maria Cecília Souto Vidigal e convidados, um conjunto de ideias, mensuradas de acordo com o seu investimento vs. impacto no público final. Tais propostas, que incluíam uma plataforma colaborativa de atividades e um sistema de atendimento em rede e intervenções lúdicas nos CRAS, foram esboçadas e avaliadas pelos participantes em oficinas de co-criação. Posteriormente, foi realizada uma oficina de planejamento, na qual foi desenvolvido um *roadmap de implementação*, além de recomendações práticas para apoiar a implantação das propostas criadas (TELLUS, 2021a). Dentre as propostas de ações para o SCFV, com foco em crianças de 0 a 6 anos, estavam inclusas:

- Oficina de marcenaria para estimular a criatividade das crianças e adultos;
- Evento no CRAS organizado pelas famílias e aberto à população;
- Dicas e orientações para adultos se aproximarem e brincarem com as crianças;
- Confraternização entre famílias em datas especiais;
- Atividades de práticas educativas e estilos parentais;
- Gincana em que adultos e crianças participem juntas;
- Atividades que utilizem o humor como meio de comunicação;
- Passeios e atividades externas em locais públicos;

- Atividade em que adultos ensinam suas brincadeiras de infância para as crianças;
- Atividade de troca de papéis entre pais e filhos.

De acordo com o Grupo Tellus (2021), o projeto permitiu conhecer como o SCFV funciona na prática, como atende às necessidades das comunidades e como é a experiência dos usuários, colocando em evidência os pontos altos e oportunidades de desenvolvimento da iniciativa. Além disso, como resultado foi desenvolvido um *kit* (Figura 14), contendo toda a documentação do projeto e as ferramentas utilizadas durante o processo.

Figura 14 - Kit Resultados Projeto Vínculo



Fonte: (TELLUS, 2021a)

Posteriormente, em 2018, a partir da pesquisa realizada e dos materiais criados durante o Projeto Vínculos, foi desenvolvido um *Caderno de atividades do fortalecimento de vínculos serviço de convivência e para crianças de 0 a 6 anos*, pela FMCSV em parceria com a consultoria Talking City⁷⁹. O material serve como um instrumento de apoio ao educador/orientador social no planejamento e execução das atividades para os encontros dos grupos do SCFV com crianças de 0 a 6 anos e traz um repertório de atividades divididas em quatro eixos, sendo eles: *Eu comigo mesmo*, *Eu com quem cuida de mim*, *Eu com os outros* e *Eu com a cidade* (MDS, 2018a).

⁷⁹ A Talking City é uma consultoria cujo objetivo é apoiar o desenvolvimento da cultura de inovação dentro de empresas e governos, apoiando gestores por meio de ferramentas e mentorias de Design Thinking.

HAPPY HALL (HOLANDA)

Na Holanda, quando uma criança precisa ser afastada de sua família de origem, a medida de acolhimento utilizada é a de *foster care* (PLEEGZORG NEDERLAND, 2021), na qual a criança é colocada sob custódia em uma família cadastrada no programa – similar à da modalidade de acolhimento familiar no Brasil. Ainda que busque oferecer um ambiente familiar o mais natural possível, a colocação sob custódia é sempre uma experiência traumática, que pode ser agravada se essa experiência não for bem sucedida e encerrada prematuramente (GARAGE2020, 2021). Frente a isso, e também devido ao aumento recente na demanda pelo serviço, Happy Hall é uma iniciativa para auxiliar na colocação de crianças em famílias acolhedoras, aumentando as chances de sucesso neste processo. A iniciativa consiste em uma série de jogos e intervenções lúdicas interativas para que as famílias possam trabalhar e expressar emoções e fortalecer os vínculos (HAPPY HALL, 2021). O projeto vem sendo desenvolvido por diversas entidades, dentre elas escritórios de design e organizações não-governamentais, em conjunto com famílias e serviços que oferecem o programa, e encontra-se na quarta fase atualmente. De acordo com uma das entidades participantes, Echter Ontwerp⁸⁰ (2021), cada fase consistiu em um “estudo de design”. Cada um desses estudos possui uma questão de pesquisa específica central, que direciona a composição da equipe que irá trabalhar naquela etapa.

A primeira fase do processo consistiu em identificar dentro da situação doméstica quais eram os fatores de influência para o encaminhamento aos serviços de assistência e quais os fatores de prevenção (KAMOEN, 2018). Para isso, era necessário mapear as rotinas diárias de famílias e os momentos em que a maioria das brigas e conflitos familiares ocorrem, examinando os diferentes estágios em que surgem. Assim, foi desenvolvido um instrumento que ajuda os membros da família a refletirem sobre a sua própria emoção e a dos seus familiares quando voltam para casa, a fim de prevenir ou reduzir conflitos e aumentar o vínculo entre os familiares (KAMOEN, 2018). O instrumento era composto por vários objetos, desde um quadro, que ficava no hall de entrada da casa, até pequenos jogos educativos sobre emoções, e foi testado com 11 famílias a partir de protótipos de baixa fidelidade (Figura 15)

⁸⁰ Echter Ontwerp é um estúdio de design para projetos sociais, fundado pela designer Willemieke van den Brink. Para mais informações, acessar: <https://www.echterontwerp.nl/>

(KAMOEN, 2018). Os *insights* e *feedbacks* obtidos com a utilização dos protótipos geraram pontos de melhoria a serem aplicados em um MVP (produto com mínima viabilidade), a ser desenvolvido na próxima fase.

Figura 15 - Protótipo da Fase 2



Fonte: (ECHTER ONTWERP, 2021)

Após os testes e validação com as entidades envolvidas, um protótipo aprimorado e personalizado para famílias acolhedoras foi desenvolvido por meio de atividades de co-criação. Esta etapa foi desenvolvida de forma colaborativa pelas entidades Garage2020 e Echter Ontwerp, com auxílio do escritório de design de serviços Muzus, e financiado pelo *Creative Industries Fund NL*. Tal processo originou o jogo “De kat is kwijt” (O gato está perdido, T.L.), que foi testado e jogado em um projeto piloto por seis famílias acolhedoras por 30 dias. Com base em seus comentários, foram efetuadas melhorias e implementadas no produto otimizado (ECHTER ONTWERP, 2021). O resultado final é um jogo educativo (Figura 16), em que toda a família faz uma jornada interativa para reconhecer e administrar suas emoções, a partir de desafios nos quais o ambiente físico desempenha um papel ativo. Uma característica do jogo é o foco em toda a família, por meio da qual todos os membros podem aprender uns com os outros. *De kat is kwijt* estimula a pensar, a agir e a criar conexões positivas com outros membros da família, bem como promove o vínculo entre a criança e a sua família acolhedora, o que reduz a chance de rompimentos (DUTCH DESIGN WEEK, 2021).

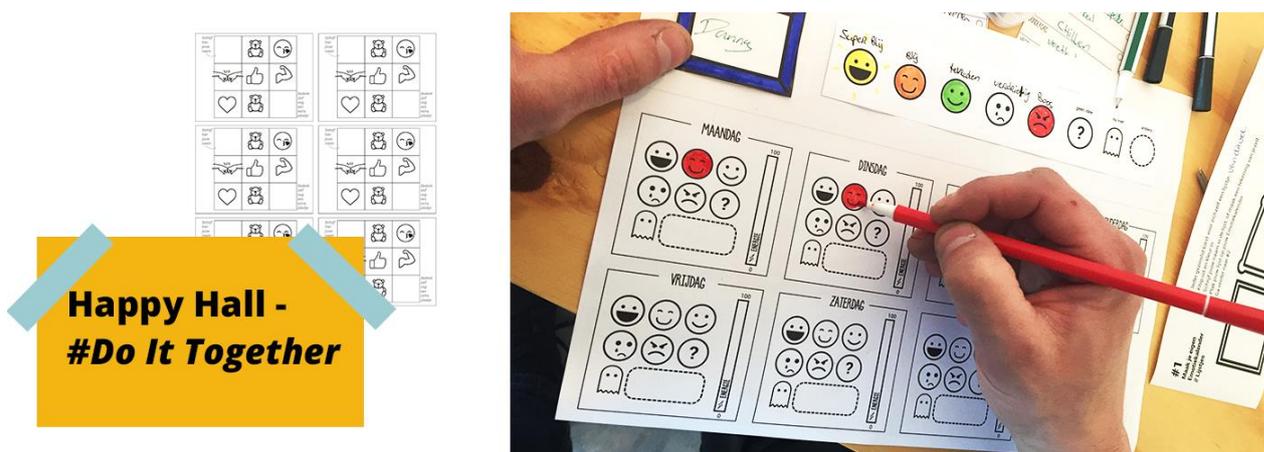
Figura 16 - Happy Hall - De kat is kwijt



Fonte: [ver]

Em 2020, durante a pandemia de COVID-19, foi lançada uma versão especial de Happy Hall - De kat is kwijt, chamada Do It Together, a fim de auxiliar as famílias que se encontram em isolamento social. O jogo foi disponibilizado para *download* para ser impresso em casa, ou pode ser solicitado para a instituição Garage2020. Até a ocasião de postagem no site, mais de 40 jogos haviam sido enviados pelo correio e mais de 11.000 acessos na página de downloads haviam sido feitos (ECHTER ONTWERP, 2021).

Figura 17 - Do it together



Fonte:

RETHINKING RESTORATION (AUSTRÁLIA)

A partir de uma pesquisa realizada, o recorrente ingresso de famílias no sistema de proteção à criança na Austrália revelou a existência de falhas significativas em seu funcionamento (TACSI, 2023). Diante disso, foi desenvolvido o projeto *Rethinking Restoration* (Repensando a Restauração, T. L.), fruto da colaboração entre o governo australiano e diversas organizações não-governamentais, como a empresa social *The Australian Centre For Social Innovation* (TACSI), e financiado pela *Sidney Myer Fund*⁸¹. Seu objetivo é entender como desenvolver um sistema de proteção infantil que ofereça suporte para que as famílias permaneçam unidas e prosperem (TACSI, 2023). Para isso, buscou-se identificar alavancas para a mudança deste, investigando quais as causas para o envolvimento constante de famílias com os sistemas de proteção à criança e quais as barreiras e vetores para reestruturação e preservação bem-sucedida dessas famílias, para então projetar ações que ajudem a melhorar a prestação de serviços e as experiências familiares (CURTIS et al., 2016).

Para tal, foi utilizada uma metodologia de pesquisa baseada no co-design, a fim de se obter uma compreensão holística sobre o sistema de proteção à criança a partir das perspectivas e experiências de todos os atores envolvidos (CURTIS et al., 2016). A amostra incluiu 60 participantes, entre familiares e pais, funcionários e diretores do Departamento da Família e Serviços Comunitários (*Department of Family and Community Services – FACS*), integrantes de ONGs prestadoras de serviços e cuidados residenciais, famílias acolhedoras e cuidadores. Foram realizados procedimentos tais como: revisão de literatura, análise das políticas públicas existentes, entrevistas semiestruturadas, discussão com especialistas no assunto, *shadowing*, observação participante, etnografia de design, pesquisa e testes com usuários, atividades de co-criação e reuniões de acompanhamento.

A partir da pesquisa identificou-se três principais eixos de barreiras e/ou oportunidades de melhorias no sistema, que envolviam a experiência das famílias com o serviço, a interrupção dos ciclos intergeracionais de trauma, e até a própria mentalidade e abordagem dos serviços. Com base nisso, propôs-se uma série de estratégias e intervenções em várias frentes, como reestruturação de políticas,

⁸¹ Sidney Myer Fund é uma instituição sem fins lucrativos australiana que apoia e financia diversas iniciativas de diferentes áreas como artes e humanidades, sustentabilidade e meio ambiente, pobreza e desigualdade social, direitos humanos, entre outras.

formação de comissões e redesenho de serviços. Desde então programas foram desenvolvidos, prototipados e implementados, como é um caso do programa *Co-parenthood*. (CURTIS et al., 2016).

Co-parenthood (co-parentalidade, T.L.) é um programa de “parentalidade compartilhada” dentro da modalidade de acolhimento familiar, na qual a família acolhedora e a família biológica se envolvem e compartilham a responsabilidade da criança ou do adolescente até que estes possam retornar para casa. O modelo foi co-projetado pela TACSI em conjunto com famílias e profissionais da área do acolhimento infanto-juvenil, e compõe uma das entregas do projeto (TACSI, 2019). ~~De acordo com o governo australiano, em junho de 2017 havia 47.915 crianças vivendo “fora de casa”⁸², número 18% maior em relação a 2013. Tal aumento reflete o impacto cumulativo de crianças sendo admitidas e permanecendo em tais serviços (AUSTRALIA, 2018), ou reingressando de forma recorrente (TACSI, 2019). Quando em condições adequadas, crianças obtêm melhores resultados se permanecem conectadas a sua família (ALECOMM, 2014). Entretanto, dados demonstram que, mesmo com a situação das famílias melhorando, as crianças acolhidas dificilmente retornam para seus lares (ALECOMM, 2014; ROSS et al., 2017).~~

Ao ingressar no sistema de proteção, o objetivo é que esta família se reestabeleça para que possa oferecer os cuidados adequados aos filhos e estes retornarem para casa. Contudo, o que acaba por ocorrer é um histórico de recidivos envolvimento com o sistema, filhos após filhos e, muitas vezes, de geração para geração dentro de uma família (ALECOMM, 2014). Em contraponto, observou-se que, mesmo em circunstâncias difíceis, famílias conseguem realizar mudanças significativas se amparadas por uma rede de apoio, como é o caso das famílias acolhedoras que visam os interesses tanto da família biológica quanto da criança (TACSI, 2019).

Pensando nisso, criou-se uma modalidade de acolhimento familiar na qual, ao invés de cuidar somente da criança ou do adolescente temporariamente, os cuidadores apoiam a família também, com o intermédio de um agente capacitado ou

⁸² Em inglês, o termo *Out-of-home care* (OOHC) refere-se ao serviço de acolhimento de crianças e adolescentes de 0 a 17 anos de idade que encontram-se impossibilitadas de viver com seus responsáveis, por motivos de abuso, negligência, violência familiar, entre outros. Envolve a colocação temporária da criança ou do adolescente sob cuidados alternativos, como instituições ou acolhimento familiar.

advogado dos pais biológicos, chamado de *Family Link*. O modelo de atendimento possui três estágios principais, funcionando da seguinte forma: em um primeiro estágio busca-se estabelecer um relacionamento e a confiança entre a família biológica e a família acolhedora; no segundo estágio trabalha-se o fortalecimento da capacidade dos pais biológicos até que estes estejam aptos a ter a guarda dos filhos novamente; e, no terceiro momento a família biológica prepara-se para a restauração e para a manutenção das mudanças efetuadas, podendo manter contato com a família acolhedora posteriormente (TACSI, 2019). Na Figura 18 pode ser observado o mapa explicativo da iniciativa:

Figura 18 - Co-parenthood - Como funciona



Fonte: TACSI (2018) adaptado pela autora.

O modelo de co-parentalidade foi implementado em três famílias, as quais todas obtiveram experiências de restauração bem-sucedidas após os filhos retornarem para casa. Segundo a TACSI (2019), a iniciativa também foi bem recebida dentre as famílias acolhedoras e cuidadores, que tem procurado o programa para inscrever-se no treinamento. Para a agência, a experiência de famílias auxiliando outras famílias tem se mostrado relevante em diversos setores e contextos de risco, abrindo possibilidade para adaptações em outros contextos como a co-parentalidade preventiva, a fim de evitar que crianças entrem no sistema de acolhimento, ou co-parentalidade para o caso de famílias vítimas ou sobreviventes de tragédias, que necessitem um local seguro para seus filhos até que possam se restabelecer (TACSI, 2019).

APÊNDICE B – ROTEIRO PARA DIÁRIO DE ESTUDOS

Dia 1:

Olá! Conforme previamente agendado, iremos começar a atividade sobre a rotina no abrigo, seus desafios e oportunidades. Inicialmente pedirei alguns dados sobre você e, a partir de amanhã, durante sete dias, farei uma pergunta por dia, neste mesmo horário, a qual você poderá responder da forma e quando achar melhor, até o horário da próxima pergunta. Vamos começar?

1. Conte-me um pouco sobre você:

- | | |
|--|---|
| a) Qual é seu nome? | e) De qual instituição você faz parte? |
| b) Quantos anos você tem? | f) Há quantos anos você trabalha nela? |
| c) Com qual gênero você se identifica? | g) Qual o seu cargo atual? |
| d) Qual o seu nível de escolaridade? | h) Você já trabalhou em outro abrigo anteriormente? |

Dia 2:

Bom dia! Preparado para falar um pouquinho mais sobre seu trabalho? Irei fazer uma pergunta e você poderá responder por escrito ou por áudio, como preferir. Não há limite de tempo ou caracteres, esteja livre para responder o que lhe convier e da forma mais descritiva que puder. Então, vamos lá:

2. Quais são as atribuições do seu cargo e como é sua rotina no trabalho? Que atividades você costuma desempenhar no dia-a-dia? Se desejar, faça um vídeo mostrando um pouco do seu dia-a-dia, ou tire fotos das dependências da instituição as quais você mais frequenta.

Dia 3:

Bom dia! Então, como foi responder às questões anteriores, alguma dúvida? Ou podemos seguir para a próxima questão? Lá vai:

3. Com quais outros setores dentro do abrigo e entidades fora dele o seu trabalho está mais diretamente integrado? Com quais destes profissionais você mais interage no seu dia-a-dia? Como se dá o contato com esses órgãos/profissionais?

Dia 4:

Chegou a hora da pergunta de hoje! Essa é mais profunda... portanto, além da resposta escrita ou por áudio, você pode incluir fotos e/ou vídeos à sua resposta, se desejar.

4. O que lhe motiva a ir trabalhar?

Dia 5:

Bom dia! Tudo certo até aqui? Estamos nos encaminhando para a reta final, hein?

5. Na sua opinião, quais são os maiores desafios no serviço de acolhimento? Se pudesse, o que você gostaria de melhorar na instituição em que você trabalha ou no sistema em geral? Você pode documentar com vídeos e/ou fotos também, se preferir.

Dia 6:

Bom dia! Preparado para a penúltima pergunta?

6. Ontem você me contou alguns dos desafios e oportunidades de melhoria no acolhimento. Hoje eu gostaria que você me dissesse quais são as boas práticas que existem em seu abrigo ou na rede, em geral, ou então, situações que melhoraram desde que você entrou. Que coisas boas que são feitas nesse âmbito que você acha que todas as instituições deveriam adotar? Se quiser, pode tirar foto ou gravar vídeos também, viu? Seja de uma hortinha ou um mural de recados que você acha que funciona, até a estrutura organizacional ou divisão de tarefas da sua instituição: vale tudo! Só não esqueça de justificar o porquê.

Dia 7:

Bom dia! Ufa, chegamos à última pergunta! Pronto?

7. Qual é o seu sonho para o acolhimento institucional de crianças e adolescentes? Abre o seu coração e me conta que expectativas você vislumbra para este serviço.

Uhuuul, você concluiu esta etapa! Em breve entraremos em contato com você para informar dos próximos passos, mas, por enquanto, isso é tudo. Muito obrigada pela sua participação, ela será de extrema importância para esta pesquisa! Mas antes de ir embora, me diz: como foi responder a essas perguntas durante a semana? Fácil, difícil, divertido, trabalhoso, chato? Atribua uma nota para a aplicação do questionário, sendo:

😊 = Adorei! 😄 = Achei bacana 😐 = Não gostei mas também não desgostei 😞 = Não Gostei

@ = Achei desagradável

Qualquer dúvida, estamos à disposição!

Atenciosamente,

Melissa

APÊNDICE C – ROTEIRO PARA ENTREVISTAS

1. Sobre o participante:

a) Nome:

b) Profissão:

d) Instituição:

c) Nível de escolaridade:

e) Cargo atual:

2. Há quanto tempo trabalha nesta instituição?

3. Você já trabalhava antes nessa área?

4. Quais são as atribuições do seu cargo e como é sua rotina no trabalho? Que atividades você costuma desempenhar no dia-a-dia?

5. Qual é a sua relação (do seu cargo/instituição) com o serviço de acolhimento institucional?

6. Com quais setores, profissionais ou entidades da rede de proteção o seu trabalho está mais diretamente integrado e com quais destes você mais interage no seu dia-a-dia? Como se dá o contato com estes órgãos/profissionais?

7. Na sua opinião, quais são os maiores desafios dentro do serviço de acolhimento e da rede de proteção da criança e do adolescente? Se pudesse, o que você gostaria de melhorar na instituição em que você trabalha ou no sistema em geral?

8. E em relação às boas práticas: quais são as boas práticas que você conhece na sua instituição, no serviço de acolhimento institucional ou na rede, em geral? Ou então, que situações que melhoraram desde que você entrou? Que coisas boas que são feitas nesse âmbito que você acha que outras instituições deveriam adotar?

9. O que lhe motiva a ir trabalhar?

10. Qual é o seu desejo para o acolhimento institucional ou para o sistema de garantias de direito da criança e do adolescente? Que expectativas você vislumbra para este serviço?

11. Existe algum outro comentário que você queira acrescentar, que não tenha sido abrangido nesta entrevista?

APÊNDICE D – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE) – DIÁRIOS

Você está sendo convidado a participar da pesquisa *O contributo do design para o serviço de acolhimento institucional de crianças e adolescentes*, sob responsabilidade do pesquisador Maurício Moreira e Silva Bernardes, e que será conduzida pela doutoranda Melissa Pozatti, ambos do Programa de Pós-Graduação em Design da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. O estudo tem por objetivo compreender de que forma o design pode contribuir para o desenvolvimento de novos produtos, serviços e sistemas para instituições de acolhimento, assim como para a articulação da rede. Para isso, serão realizadas atividades para coleta de dados e oficinas de cocriação com profissionais do sistema de acolhimento e da rede de proteção da criança e do adolescente de Porto Alegre/RS, além de com adolescentes acolhidos, a fim de compreender os principais desafios e oportunidades de melhoria dentro desses serviços, bem como propor ideias de forma colaborativa.

A etapa da coleta de dados a qual você está sendo convidado(a) a participar ocorrerá via *Whatsapp* com profissionais do serviço de acolhimento institucional (equipe técnica, educadores e coordenadores). A atividade consistirá em um “diário”, no qual cada participante responderá a questões sobre o serviço de acolhimento e sua rotina de trabalho que serão enviadas diariamente, durante 7 dias. As respostas serão individuais e poderão ser enviadas na forma de textos, áudios, fotos e/ou vídeos, sendo que a duração total da atividade não deverá ultrapassar 90 minutos. Caso você aceite participar, os conteúdos originais das mensagens serão gravados e transcritos, mas somente a equipe de pesquisa terá acesso a ele, salvo se autorizada a divulgação de algum registro fotográfico – desde que não permita a identificação da instituição ou dos participantes. A participação oferece risco mínimo de desconforto, podendo este estar relacionado ao tempo de realização da atividade e/ou com algum conteúdo referente à rotina de trabalho a ser descrito. Caso demande atendimento específico, a doutoranda fará encaminhamento à rede pública de saúde ou para atendimento especializado na instituição a qual o pesquisado faz parte. Para além disto, destaca-se a garantia da liberdade, que possibilita ao participante da pesquisa interromper ou sair dela a qualquer momento, sem qualquer ônus. No processo de análise e publicação posterior a pesquisa, será mantido o sigilo quanto a sua identidade. Não há benefícios diretos da pesquisa para o participante, entretanto, entende-se que ao participar da pesquisa o pesquisado poderá contribuir para uma maior compreensão do universo do acolhimento institucional em Porto Alegre e o para o desenvolvimento de ideias para estas instituições, que poderão tangibilizar-se em soluções de comunicação ou de sensibilização (plataformas, materiais informativos, campanhas audiovisuais, etc.), soluções que envolvam a estrutura física (mudanças de *layout*, projeto de mobiliário, sinalização, etc) ou, ainda, relativas às estruturas organizacionais (estratégias, mudanças nos fluxos de trabalho, etc).

Os materiais coletados ficarão armazenados, pelo período de cinco anos, sob a responsabilidade do pesquisador responsável, na sala 408 da Faculdade de Engenharia Nova (Av. Osvaldo Aranha, 99 - Porto Alegre/RS). Após este período, o material será destruído e as conversas apagadas. A participação no estudo não acarretará custos para o participante, bem como este não será ressarcido pela sua participação. Em caso de dúvidas, você poderá entrar em contato com os pesquisadores responsáveis ou com o Comitê de Ética e Pesquisa da UFRGS, pelo telefone (51) 3308-3738, das 8h ao 12h e das 13h às 17h. O contato com os participantes será feito sempre pela doutoranda, por e-mail ou telefone.

Sendo assim, pelo presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido declaro que fui informado sobre os objetivos deste estudo de maneira clara e detalhada e concordo em participar do mesmo. Fui igualmente informado e esclarecido sobre a garantia de poder retirar meu consentimento em participar da pesquisa e de poder solicitar informações sobre este estudo pelos contatos acima indicados. Concordo com a utilização dos dados e resultados da pesquisa para elaboração de material de ensino em Design, seminários, documentários, artigos e publicações divulgando e socializando os achados dela.

Declaro que recebi uma via do presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Nome do Participante: _____ Assinatura: _____

Nome do pesquisador responsável: _____ Assinatura: _____

Nome da doutoranda: _____ Assinatura: _____

Porto Alegre, _____ de _____ de 2020.

APÊNDICE E – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE) – ENTREVISTAS

Você está sendo convidado a participar da pesquisa *O contributo do design para o serviço de acolhimento institucional de crianças e adolescentes*, sob responsabilidade do pesquisador Maurício Moreira e Silva Bernardes, e que será conduzida pela doutoranda Melissa Pozatti, ambos do Programa de Pós-Graduação em Design da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. O estudo tem por objetivo compreender de que forma o design pode contribuir para o desenvolvimento de novos produtos, serviços e sistemas para instituições de acolhimento, assim como para a articulação da rede. Para isso, serão realizadas atividades para coleta de dados e oficinas de co-criação com profissionais do sistema de acolhimento e da rede de proteção da criança e do adolescente de Porto Alegre/RS, além de com adolescentes acolhidos, a fim de compreender os principais desafios e oportunidades de melhoria dentro desses serviços, bem como propor ideias de forma colaborativa.

A etapa da coleta de dados a qual você está sendo convidado(a) a participar consiste em uma entrevista semiestruturada, cuja duração total não deverá ultrapassar 90 minutos. A atividade será realizada remotamente via videoconferência, de acordo com a sua disponibilidade. Caso você aceite, o conteúdo da entrevista será gravado e transcrito, mas somente a equipe de pesquisa terá acesso a ele. A participação oferece risco mínimo de desconforto, podendo este estar relacionado ao tempo de realização da atividade e/ou com algum conteúdo referente à rotina de trabalho a ser descrito. Caso demande atendimento específico, a doutoranda fará encaminhamento à rede pública de saúde ou para atendimento especializado na instituição a qual o pesquisado faz parte. Para além disto, destaca-se a garantia da liberdade, que possibilita ao participante da pesquisa interromper ou sair dela a qualquer momento, sem qualquer ônus. No processo de análise e publicação posterior a pesquisa, será mantido o sigilo quanto a sua identidade. Não há benefícios diretos da pesquisa para o participante, entretanto, entende-se que ao participar da pesquisa o pesquisado poderá contribuir para uma maior compreensão do universo do acolhimento institucional em Porto Alegre e o para o desenvolvimento de ideias para estas instituições, que poderão tangibilizar-se em soluções de comunicação ou de sensibilização (plataformas, materiais informativos, campanhas audiovisuais, etc.), soluções que envolvam a estrutura física (mudanças de *layout*, projeto de mobiliário, sinalização, etc) ou, ainda, relativas às estruturas organizacionais (estratégias, mudanças nos fluxos de trabalho, etc).

Os materiais coletados ficarão armazenados, pelo período de cinco anos, sob a responsabilidade do pesquisador responsável, na sala 408 da Faculdade de Engenharia Nova (Av. Osvaldo Aranha, 99 - Porto Alegre/RS). Após este período, o material será destruído e as conversas apagadas. A participação no estudo não acarretará custos para o participante, bem como este não será ressarcido pela sua participação. Em caso de dúvidas, você poderá entrar em contato com os pesquisadores responsáveis ou com o Comitê de Ética e Pesquisa da UFRGS, pelo telefone (51) 3308-3738, das 8h ao 12h e das 13h às 17h. O contato com os participantes será feito sempre pela doutoranda, por e-mail ou telefone.

Sendo assim, pelo presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido declaro que fui informado sobre os objetivos deste estudo de maneira clara e detalhada e concordo em participar do mesmo. Fui igualmente informado e esclarecido sobre a garantia de poder retirar meu consentimento em participar da pesquisa e de poder solicitar informações sobre este estudo pelos contatos acima indicados. Concordo com a utilização dos dados e resultados da pesquisa para elaboração de material de ensino em Design, seminários, documentários, artigos e publicações divulgando e socializando os achados dela.

Declaro que recebi uma via do presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Nome do Participante: _____ Assinatura: _____

Nome do pesquisador responsável: _____ Assinatura: _____

Nome da doutoranda: _____ Assinatura: _____

Porto Alegre, ____ de _____ de 2020.

APÊNDICE I – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE) – REPRESENTANTE

O adolescente menor de idade, o qual você está na qualidade de representante, está sendo convidado a participar da pesquisa *O contributo do design para o serviço de acolhimento institucional de crianças e adolescentes*, sob responsabilidade do pesquisador Maurício Moreira e Silva Bernardes, e que será conduzida pela doutoranda Melissa Pozatti, ambos do Programa de Pós-Graduação em Design da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). O estudo tem por objetivo compreender de que forma o design pode contribuir para o desenvolvimento de novos produtos, serviços, processos e sistemas para instituições de acolhimento, assim como para a articulação da rede. Para isso, serão realizadas atividades para coleta de dados e oficinas de co-criação com profissionais do serviço de acolhimento de quatro instituições e da rede de proteção da criança e do adolescente de Porto Alegre/RS, além de com adolescentes acolhidos do CPAAJ, a fim de compreender os principais desafios dentro desses serviços, bem como propor ideias de projetos de forma colaborativa.

As atividades de coleta de dados as quais ele(a) está sendo convidado(a) a participar consistem em três atividades: a primeira delas será o envio de um questionário, a ser previamente autorizado, sobre a rotina e experiências na instituição de acolhimento, que deverá ser respondido por escrito. A segunda, consiste em um grupo focal com outros adolescentes do CPAAJ, no qual estes irão discutir as respostas fornecidas previamente no questionário e outros temas propostos por eles. Esta etapa terá duração de cerca de 2h e será acompanhada pela assistente social responsável pelo comitê. A terceira e última atividade compreenderá uma oficina, com duração de um turno, na qual os adolescentes, juntamente de outros profissionais do serviço de acolhimento e da rede de proteção, irão realizar atividades criativas para proposição de ideias para este contexto. Todas as atividades serão realizadas de maneira remota, por escrito ou por vídeo conferência. Se aceito, o conteúdo das atividades será gravado e transcrito, mas somente a equipe de pesquisa terá acesso a ele. A participação na pesquisa oferece risco mínimo de desconforto, podendo este estar relacionado ao tempo de realização da atividade e/ou com algum conteúdo referente às vivências a serem descritas. Caso demande atendimento específico, a doutoranda fará encaminhamento do adolescente à rede pública de saúde ou para atendimento especializado na instituição a qual o pesquisado faz parte. Para além disto, destaca-se a garantia da liberdade, que possibilita ao participante da pesquisa interromper ou sair dela a qualquer momento, sem qualquer ônus. No processo de análise e publicação posterior a pesquisa, será mantido o sigilo quanto à identidade de todos os participantes. Não há benefícios diretos da pesquisa para o participante, entretanto, entende-se que ao participar da pesquisa o pesquisado poderá contribuir para uma maior compreensão do universo do acolhimento institucional em Porto Alegre e o para o desenvolvimento de ideias para estas instituições, que poderão tangibilizar-se em soluções de comunicação ou de sensibilização (plataformas, cartilhas, materiais informativos, campanhas audiovisuais etc.), soluções que envolvam a estrutura física (sinalização, mudanças de *layout*, projeto de mobiliário etc) ou, ainda, relativas às estruturas organizacionais (processos, estratégias, mudanças nos fluxos de trabalho, etc).

Os materiais coletados ficarão armazenados, pelo período de cinco anos, sob a responsabilidade do pesquisador responsável, na sala 408 da Faculdade de Engenharia Nova (Av. Osvaldo Aranha, 99 - Porto Alegre/RS). Após este período, o material físico será destruído. A participação no estudo não acarretará custos para o participante, bem como este não será ressarcido pela sua participação. Em caso de dúvidas, você poderá entrar em contato com os pesquisadores responsáveis ou com o Comitê de Ética e Pesquisa da UFRGS, pelo telefone (51) 3308-3738, das 8h-12h e das 13h-17h. O contato com os participantes será feito sempre pela doutoranda através da instituição, por e-mail ou telefone.

Sendo assim, pelo presente termo, declaro que fui informado sobre os objetivos deste estudo de maneira clara e detalhada e concordo em autorizar a participação nesta pesquisa do adolescente pelo qual encontro-me na qualidade de representante – a quem será entregue um Termo de Assentimento Livre e Esclarecido (TALE). Concordo com a utilização dos dados e resultados da pesquisa para elaboração de material de ensino, seminários, artigos e publicações divulgando seus achados. Declaro também que recebi uma via assinada.

Nome do Responsável: _____ Assinatura: _____
Nome do Participante: _____ Instituição: _____
Nome do pesquisador responsável: _____ Assinatura: _____
Nome da doutoranda: _____ Assinatura: _____

Porto Alegre, _____ de _____ de 2020.

APÊNDICE F – TERMO DE ASSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TALE)

O assentimento significa que você concorda em fazer parte de um grupo de adolescentes, da sua faixa de idade, para participar de uma pesquisa. Serão respeitados seus direitos e você receberá todas as informações sobre tudo o que irá acontecer. Por favor, peça ao responsável pela pesquisa ou à equipe do estudo para explicar qualquer palavra ou informação que você não tenha entendido claramente.

Você está sendo convidado a participar da pesquisa *O contributo do design para o serviço de acolhimento institucional de crianças e adolescentes*, coordenada pelo pesquisador Maurício Moreira e Silva Bernardes e que será aplicada pela aluna de doutorado Melissa Pozatti, do Programa de Pós Graduação em Design da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (PGDesign UFRGS). Seus responsáveis sabem sobre a pesquisa e como ela funcionará, e permitiram que você participe. Ela tem o objetivo de entender melhor o serviço de acolhimento em Porto Alegre e propor melhorias em conjunto com as pessoas envolvidas nele e é por isso que você foi convidado. Você não é obrigado(a) a participar e poderá desistir a qualquer momento, sem problema nenhum. Você só participa se quiser. Os participantes dessa pesquisa serão outros adolescentes como você, além de profissionais que trabalham em abrigos e também em outros lugares que estão relacionados ao serviço de acolhimento, como o Judiciário. As atividades que você está sendo convidado para participar serão realizadas remotamente, por escrito ou por vídeo chamada, em um espaço apropriado para isso, em que você tenha privacidade para responder. Em um primeiro momento, será enviado um questionário a você, com perguntas relacionadas ao seu dia-a-dia e as suas experiências morando no abrigo ou na casa-lar, que você deverá responder por escrito. Em um segundo momento, você e os outros adolescentes do CPAAJ participarão de uma conversa para discutir essas respostas, além de outros temas sugeridos por você no questionário, que terá em torno de 2h de duração e será acompanhada pela assistente social coordenadora do comitê. Esta etapa será importante para entender melhor como funciona a rotina no abrigo, o que funciona bem e o que pode ser melhorado a partir da sua visão. Por último, você e os outros participantes da pesquisa mencionados participarão de uma oficina de criação, com duração de um turno, na qual todos irão propor ideias para projetos a serem aplicados nas instituições de acolhimento participantes da pesquisa. A participação na pesquisa oferece risco mínimo, porém, caso aconteça algo de errado, ou você não sinta-se bem ao responder, você pode parar a qualquer momento ou procurar por nós ou pelo Comitê de Ética e Pesquisa da UFRGS, pelo telefone (51) 3308-3738, das 8h-12h e das 13h-17h. Ninguém além dos seus responsáveis saberá que você está participando da pesquisa; não falaremos para outras pessoas, e nem revelaremos para os seus responsáveis quais as informações você nos deu. Os resultados da pesquisa vão ser divulgados em eventos sobre acolhimento e outras publicações, e ficarão também disponíveis na biblioteca da UFRGS, mas sem que se possa identificar os nomes das pessoas que participaram em nenhum momento. O contato com você será feito sempre através do seu responsável, por e-mail ou telefone.

**() ACEITO PARTICIPAR DA PESQUISA () NÃO ACEITO PARTICIPAR
DA PESQUISA**

Declaro que recebi uma via deste Termo de Assentimento Livre e Esclarecido.

Nome do Participante: _____ Assinatura: _____

Nome do pesquisador responsável: _____ Assinatura: _____

Nome da doutoranda: _____ Assinatura: _____

Porto Alegre, _____ de _____ de 2020.

APÊNDICE G – TERMO DE CONSENTIMENTO DA INSTITUIÇÃO (TCI)

Eu, _____ RG _____, CPF _____, na qualidade de gestor na instituição _____, na qual ocupo o cargo de _____, autorizo a realização da pesquisa *O contributo do design para o serviço de acolhimento institucional de crianças e adolescentes*, coordenada pelo pesquisador Maurício Moreira e Silva Bernardes e a ser aplicada pela aluna de doutorado Melissa Pozatti, do Programa de Pós Graduação em Design da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (PGDesign UFRGS) nas dependências da instituição e com os profissionais que aqui trabalham sob minha coordenação. O estudo tem por objetivo compreender de que forma o design pode contribuir para o desenvolvimento de novos produtos, serviços, sistemas e processos para instituições de acolhimento, assim como para a articulação da rede. Para isso, serão realizadas atividades para coleta de dados (diários, grupo focal e entrevistas) e oficinas de co-criação com profissionais do sistema de acolhimento e da rede de proteção da criança e do adolescente de Porto Alegre/RS, além de com adolescentes acolhidos, a fim de compreender os principais desafios e oportunidades de melhoria dentro desses serviços, bem como propor ideias para este contexto de forma colaborativa.

A participação na pesquisa oferece risco mínimo de desconforto, podendo este estar relacionado ao tempo de realização da atividade e/ou com algum conteúdo referente à rotina de trabalho a ser descrito. Caso demande atendimento específico, a doutoranda fará encaminhamento do participante à rede pública de saúde ou para atendimento especializado na instituição a qual o pesquisado faz parte. Para além disto, destaca-se a garantia da liberdade, que possibilita ao participante da pesquisa interromper ou sair dela a qualquer momento, sem qualquer ônus. No processo de análise e publicação posterior a pesquisa, será mantido o sigilo quanto a identidade do participante bem como quanto à instituição ao qual pertence. Não há benefícios diretos da pesquisa para o participante, entretanto, entende-se que ao participar da pesquisa o pesquisado poderá contribuir para uma maior compreensão do universo do acolhimento institucional em Porto Alegre e o para o desenvolvimento de ideias para estas instituições, que poderão tangibilizar-se em soluções de comunicação ou de sensibilização (plataformas, materiais informativos, campanhas audiovisuais, etc.), soluções que envolvam a estrutura física (mudanças de *layout*, projeto de mobiliário, sinalização, etc.) ou, ainda, relativas às estruturas organizacionais (processos, estratégias, mudanças nos fluxos de trabalho, etc.).

Os materiais coletados ficarão armazenados, pelo período de cinco anos, sob a responsabilidade do pesquisador responsável, na sala 408 da Faculdade de Engenharia Nova (Av. Osvaldo Aranha, 99 - Porto Alegre/RS). Após este período, o material será destruído e as conversas apagadas. A participação no estudo não acarretará custos para o participante, bem como este não será ressarcido pela sua participação. Em caso de dúvidas, você poderá entrar em contato com os pesquisadores responsáveis ou com o Comitê de Ética e Pesquisa da UFRGS, pelo telefone (51) 3308-3738, das 8h ao 12h e das 13h às 17h. O contato com os participantes será feito sempre pela doutoranda, por e-mail ou telefone.

Os materiais coletados ficarão armazenados, pelo período de cinco anos, sob a responsabilidade do pesquisador responsável, na sala 408 da Faculdade de Engenharia Nova (Av. Osvaldo Aranha, 99 - Porto Alegre/RS). Após este período, o material será destruído e as conversas apagadas. A participação no estudo não acarretará custos para o participante, bem como este não será ressarcido pela sua participação. Em caso de dúvidas, você poderá entrar em contato com os pesquisadores responsáveis ou com o Comitê de Ética e Pesquisa da UFRGS, pelo telefone (51) 3308-3738, das 8h ao 12h e das 13h às 17h. O contato com os participantes será feito sempre pela doutoranda, por e-mail ou telefone.

Sendo assim, pelo presente Termo de Consentimento da Instituição, declaro que fui informado sobre os objetivos deste estudo de maneira clara e detalhada e concordo em autorizar a participação da instituição a qual represento. Fui igualmente informado e esclarecido sobre a garantia de poder retirar meu consentimento a qualquer momento e de poder solicitar informações sobre este estudo pelos contatos acima indicados. Concordo com a utilização dos dados e resultados da pesquisa para elaboração de material de ensino em Design, seminários, documentários, artigos e publicações divulgando e socializando os achados dela.

Declaro que recebi uma via deste Termo de Consentimento da Instituição.

Nome do Participante: _____ Assinatura: _____

Nome do pesquisador responsável: _____ Assinatura: _____

Nome da doutoranda: _____ Assinatura: _____

Porto Alegre, _____ de _____ de 2020.