

Cartografia de um encontro entre serviços de assistência social e saúde em tempos pandêmicos

Cartography of an encounter between social assistance and health services in pandemic times

Ana Maria Leal-Zanchet

Doutora em Ciências Naturais e acadêmica em Psicologia; Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS, São Leopoldo, RS, Brasil; lealzanchet@gmail.com

Luana de Castro Flores

Bacharel em Psicologia; Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS, São Leopoldo, RS, Brasil; luanacflores@gmail.com

Nelson Eduardo Estamado Rivero

Doutor em Psicologia; Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS, São Leopoldo, RS, Brasil; rivero@unisinobr

Resumo

Este artigo objetiva revisitar, de forma cartográfica, um encontro entre um centro de referência de assistência social - CRAS e um serviço-escola de atenção ampliada à saúde (PAAS). Essa parceria foi desenvolvida visando à escuta e ao acolhimento em saúde de famílias em uma comunidade em situação de vulnerabilidade social, situada em São Leopoldo, RS, durante a pandemia de COVID-19. A prática foi implementada para o período inicial da pandemia, no qual atendimentos presenciais no CRAS estavam restritos e as atividades do PAAS precisaram ser implementadas de forma remota. Nesta cartografia, buscamos visibilizar como as equipes do CRAS e do PAAS envolvidas na parceria foram impactadas pelos encontros realizados entre si e com as famílias acolhidas no projeto, paralelamente ao impacto da COVID-19 na comunidade. Utilizamos o método cartográfico, abordagem exploratória e qualitativa, visando dar vias de passagem à expressão de sentimentos e afecções em ambiente remoto, tendo por base o contexto de distanciamento social. Acreditamos na importância da escrita sobre esse encontro entre serviços de assistência social e saúde com o intuito de compartilhar nossas afecções do processo de trabalho no território, ressaltando a potência de vida viabilizada em um momento repleto de angústias e incertezas. **Descritores:** Acolhimento. Integralidade em saúde. Pandemias. Vulnerabilidade social.

Abstract

This work aims to revisit an encounter in a cartographic way, which was carried out between a reference center on social assistance (CRAS) and a university service of extended health attention (PAAS). This partnership was developed in order to undertake listening and health care of families from a community in situation of social vulnerability located in São Leopoldo, RS, during the COVID-19 pandemic. The practice was built up for a period when on-site attendances in the CRAS were limited and PAAS activities should be on-line implemented. In this cartography we aim at giving visibility to the impacts of the encounters on the partner teams amongst themselves and with the families cared by the project, as well as COVID-19 pandemic impact on the community. We used the cartographic method, an exploratory and qualitative approach, in order to give pathways to express feelings and affections produced through an online environment on the basis of the context of social distancing. We believe on the relevance of writing about this encounter between social assistance and health services, with the intention of sharing our affections of the work process in the territory, highlighting the life strength in a moment full of anguishes and uncertainties.

Keywords: User embracement. Integrality in health. Pandemics. Social vulnerability.

Introdução

*Preso à minha classe e a algumas roupas, vou de branco pela rua cinzenta.
Melancolias, mercadorias, espreitam-me.
Devo seguir até o enjôo?
Posso, sem armas, revoltar-me?
Olhos sujos no relógio da torre:
Não, o tempo não chegou de completa justiça.
O tempo é ainda de fezes, maus poemas, alucinações e espera.
O tempo pobre, o poeta pobre
fundem-se no mesmo impasse.*

...

*Uma flor nasceu na rua!
Passem de longe, bondes, ônibus, rio de aço do tráfego.
Uma flor ainda desbotada
ilude a polícia, rompe o asfalto.
Façam completo silêncio, paralitem os negócios,
garanto que uma flor nasceu.*

...

*Sento-me no chão da capital do país às cinco horas da tarde
e lentamente passo a mão nessa forma insegura.
Do lado das montanhas, nuvens maciças avolumam-se.
Pequenos pontos brancos movem-se no mar, galinhas em pânico.
É feia. Mas é uma flor. Furou o asfalto, o tédio, o nojo e o ódio.
(A Flor e a Náusea - Carlos Drummond de Andrade)*

De acordo com Rolnik (2011), paisagens psicossociais são cartografáveis, de forma que através da cartografia, pode-se criar mundos para expressar afetos contemporâneos, em relação aos quais os universos vigentes tornaram-se obsoletos. Com isso, segundo Alvarez e Passos (2015), o pesquisador-cartógrafo torna-se um aprendiz-cartógrafo, porque busca a relação íntima entre sujeito e objeto da pesquisa, os quais se codeterminam através do compartilhamento de um território existencial. Assim, na pesquisa cartográfica deve-se respeitar a singularidade dos momentos, tendo sempre em mente que, sendo uma pesquisa-intervenção, são metas importantes estar aberto/a aos encontros e alcançar a potência de vida ali presentes (Andrade & Romagnoli, 2010). Conforme comentado por Paulon e Romagnoli (2010), além de ser agente de mudança, o/a pesquisador/a cartógrafo/a busca mudar a si mesmo/a.

O ano de 2020 começa trazendo notícias de lugares distantes ... Um novo vírus é detectado em Wuhan. Bem, não apenas um vírus qualquer. Um daqueles que marcam a História da humanidade. Surge, então, uma epidemia, não, uma pandemia, ou melhor, uma sindemia (Plitt, 2020). Ouvimos de um amigo: “a pandemia atingirá a todos”. E, pensamos, sim, mas não

a todos da mesma forma, a uns mais do que a outros. Como psicólogos, juntamente com a primeira autora deste texto, bióloga e psicóloga em formação, ao ouvirmos sobre a principal hipótese do surgimento dessa situação, refletimos sobre nossa fragilidade e arrogância. Como destacado por Krenak (2020), não existe a dicotomia humanidade e natureza. Precisamos urgentemente abandonar o antropocentrismo, já que “estamos todos diante da iminência de a Terra não suportar a nossa demanda” (Krenak, 2020, p. 2). No entanto, a espécie humana usa e abusa do planeta como se não houvesse amanhã, apesar de todos os sinais apresentados pelo planeta e os apelos de cientistas. Aliás, imediatamente após a detecção do novo vírus, a ciência logo parte em busca de uma resposta a essa ameaça que atende pelo nome de COVID-19; cientistas de várias partes do mundo buscam, muitos de forma colaborativa, uma solução eficaz através do desenvolvimento de vacinas. A situação inicialmente é bastante caótica, mas surge a recomendação de “ficar em casa” como melhor forma de prevenção à disseminação do vírus e diminuição da pressão sobre o sistema público de saúde. Sentimo-nos angustiados e ansiosos para fazer o melhor possível, mas percebemos que em países onde não há um colchão social eficiente, como o nosso, são os mais vulneráveis que serão mais atingidos.

A pandemia inicialmente paralisa ou modifica nossa rotina. Sendo integrantes do corpo acadêmico do curso de Psicologia de uma instituição comunitária, nossa rotina é transposta para o ambiente virtual, mas apenas parcialmente, já que não se sabe como seguir com as atividades para aqueles que, como a primeira autora deste trabalho, estão iniciando o primeiro estágio obrigatório, denominado estágio básico, uma etapa tão importante da formação acadêmica. O estágio básico em Psicologia é usualmente desenvolvido durante dois semestres e possui diferentes momentos, incluindo a inserção no local do estágio, a participação em práticas e elaboração e execução de intervenções. Ao buscar desenvolver o estágio no campo da Psicologia Social, a primeira autora deste texto estava entusiasmada com o início desse primeiro estágio e a possibilidade de desenvolvê-lo em um serviço-escola de atenção ampliada à saúde, o Programa de Atenção Ampliada à Saúde (PAAS), da Universidade do Vale do Rio dos Sinos. Porém, estava ainda na primeira semana, iniciando a inserção no PAAS e familiarizando-se com as atividades a serem desenvolvidas, juntamente com outros estagiários, quando fomos surpreendidos pela suspensão das atividades. Mais algumas pitadas de angústia e ansiedade com essa situação peculiar nesse tempo de incertezas. Conseguiremos seguir em frente? Como? O serviço-escola para, reflete, planeja e reinventa-se.

Em conjunto com os cursos de Enfermagem, Fisioterapia, Nutrição e Psicologia, o PAAS atua na Ação Interprofissional em Saúde, através de duas ações inseridas no território

em parceria com Unidades Básicas de Saúde (UBS), em São Leopoldo/RS, nos bairros Santos Dumont (comunidade Padre Orestes) e Cohab Duque (Castro *et al.*, 2020; Müller *et al.*, 2020). No caso específico da comunidade Padre Orestes, como dar continuidade às atividades da ação se a UBS foi requisitada para ser um centro de triagem e controle da COVID-19? Os Conselhos profissionais da área da saúde, seguindo parecer do Conselho Nacional da Educação, inicialmente impedem atividades de estágio à distância, mantendo a sua posição da formação presencial, mas autorizam posteriormente o ensino emergencial remoto considerando o contexto de pandemia (Conselho Federal de Psicologia - CFP, 2020). Nossa universidade não permitiu atividades presenciais em 2020. Saúde em primeiro lugar. Mas como ficam as atividades na comunidade Padre Orestes? Grande expectativa!

A prática desenvolvida pelo serviço-escola nessa comunidade apoia-se na escuta, no acolhimento e em intervenções na atenção básica em saúde, embasada no referencial da saúde coletiva, e com vistas à formação de profissionais comprometidos com a integralidade nas práticas em saúde. A metodologia utilizada nessas atividades até o início da pandemia era composta por visitas domiciliares sistemáticas acompanhadas da produção de um Projeto Terapêutico Singular e a execução de metas a curto e médio prazo (Leal-Zanchet, Flores, Cidade, & Rivero, 2021). Desenvolve-se, assim, a clínica ampliada, que supõe o alargamento do conceito de saúde para atingir o objetivo de aumento de autonomia em cada situação específica da vida. A inserção de psicólogos nessas equipes é importante por contribuir para a busca da integralidade nas práticas em saúde, avaliando as dimensões sociais e subjetivas dos usuários e valorizando suas demandas concretas (Cruz, Cardoso, & Silveira, 2013; Silva & Bonatti, 2020).

Num mundo pré-pandemia, a UBS da comunidade Padre Orestes nos recebia, nos auxiliava a identificar famílias para acolhimento, escuta e intervenções em saúde e nosso grupo andava pelo território. Caminhávamos e sentíamos o chão ... Observávamos as casas, o comércio, as pessoas... Sentíamos a umidade, o calor, o frio, a chuva, o vento, os odores ... Éramos recebidos nas casas, percebíamos as relações familiares, o ambiente ao redor, o pátio, a rua, os vizinhos. Enfim, a experimentação do território era outra. A forma como eram vividos e constituídos os encontros eram outros, com os corpos expostos uns aos outros sem a mediação de telas.

Mas, agora? Em uma época de distanciamento social, ainda sem vacinas disponíveis, nesse primeiro ano de pandemia da COVID-19, como vamos chegar até as pessoas? Escolas fechadas, serviços interrompidos, atividades modificadas, famílias desnorteadas. Presencial

remoto? O que é isso? Como se faz? Os tempos são difíceis e duros ... Muitas ameaças à saúde. Distanciamento social para conter ou reduzir a transmissão do vírus. Saúde pública em alerta máximo. Como diria Geraldo Vandré: “Tanta vida pra viver; tanta vida a se acabar”. Precisamos dar continuidade ao trabalho vivo em ato, como definido por Merhy (2004): esse processo de relações propiciado pelo encontro entre pessoas atuando uma sobre a outra, no qual opera um jogo de expectativas e produções, criando-se momentos de falas, escutas e interpretações e momentos de confiabilidade e esperança, produzindo-se relações de vínculo e aceitação. Quem pode ser nosso parceiro em tempos pandêmicos para esse desafio?

Pensamos que se faz necessário, mais do que nunca, a prevenção terapêutica de situações de sofrimento e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários (Evangelista & Cardoso, 2021; Silva & Bonatti, 2020). E, assim, chegamos a um dos Centros de Referência em Assistência Social Básica - CRAS de São Leopoldo (CRAS-Nordeste), situado na comunidade Padre Orestes, ao lado da UBS parceira do PAAS. Assistentes sociais e psicóloga debruçando-se sobre a dura realidade da comunidade numa época especialmente difícil. A inclusão de psicólogos como parte da equipe dos centros de referência em assistência social visa sua atuação no atendimento psicossocial, com ênfase na família, fortalecendo a autonomia dos sujeitos (Silva & Bonatti, 2020).

Porém, com a sobrecarga de trabalho na rede socioassistencial numa época de redução de atendimentos e ampliação da demanda por programas sociais, haveria espaço para esta nova parceria com o PAAS? Na reunião da equipe para a qual fomos convidados a participar, percebemos a sobrecarga de trabalho e o cansaço, além de certa angústia com a possibilidade de contágio da COVID-19 durante o trabalho desenvolvido presencialmente, mas também o desejo de fazer diferença e de nos ter como parceiros. De fato, somos muito bem recebidos e há interesse mútuo em desenvolvermos escuta e acolhimento em saúde! Nossos conselhos autorizaram atividades na forma remota. A partir de nossas casas, desenvolveremos práticas de escuta e acolhimento em saúde. Finalmente, inicia-se nossa inserção na comunidade! A pandemia se espalha no nosso país e no mundo como o asfalto nas cidades, mas, como diria Drummond em seu poema, também nascem flores no meio do asfalto!

Assim, este trabalho objetiva revisitar, de forma cartográfica, o encontro desenvolvido entre o CRAS-Nordeste e o PAAS, durante o primeiro ano da pandemia de COVID-19, o qual possibilitou desenvolver uma experiência de escuta e acolhimento em saúde de famílias em situação de vulnerabilidade social. A partir das múltiplas questões produzidas ao longo dos contatos e movimentos relatados, juntamente com a experiência do não saber intensificado pela

Pandemia, emerge como uma possível questão disparadora desta cartografia, a indagação: como fomos afetados e como afetaremos uns aos outros nesses encontros mediados por telas de um computador?

Planejando a escuta e o acolhimento

O planejamento da parceria entre o CRAS-Nordeste e o PAAS foi realizado de forma remota, nos meses de julho e agosto de 2020, e as atividades de escuta e acolhimento com as famílias de agosto a dezembro do mesmo ano. Nas atividades desenvolvidas, todos os preceitos éticos foram seguidos. Buscamos, como pesquisadores-cartógrafos, como comentado por Andrade e Romagnoli (2010), navegar entre paisagens e capturar intensidades nos encontros. Utilizamos uma abordagem exploratória, qualitativa e transversal e uma narrativa cartográfica, visando a possibilitar a expressão de sentimentos e detectar limitações e potencialidades nos encontros entre as equipes e com as famílias acolhidas, tendo por base o contexto de distanciamento social do primeiro ano da pandemia de COVID-19.

As reuniões para planejamento da parceria e seleção de famílias a serem acolhidas no projeto, inseridas no Plano de Acompanhamento individual e Familiar - PAIF ofertado pelo CRAS, assim como as reuniões quinzenais de acompanhamento e discussão das situações entre as equipes do CRAS e do PAAS foram realizadas através do *Google Meet*, enquanto os encontros semanais com as famílias foram realizados por intermédio do Teams. A equipe do PAAS envolvida na parceria com o CRAS era constituída por um grupo de oito estagiários, quatro da Nutrição e quatro da Psicologia, supervisionado por um psicólogo integrante da equipe do serviço-escola. A equipe de estagiários envolvida nas escutas tinha uma composição dinâmica, porque os estagiários podiam iniciar ou concluir suas atividades no projeto em momentos diferentes. A equipe do CRAS participante na parceria estava constituída por duas assistentes sociais e uma psicóloga. Desenvolvíamos os encontros com as famílias, seis no total, uma vez por semana de forma remota (Leal-Zanchet *et al.*, 2021). Cada dupla interprofissional acolhia uma família. Duas vezes por semana nos reuníamos com nosso supervisor do serviço-escola e fazíamos reuniões quinzenais envolvendo as equipes do CRAS e serviço-escola para discussão das situações, esclarecimento de questões e de possibilidades de intervenção. Os registros das situações relatadas e das nossas percepções em diários de campo nos auxiliavam a dar conta dos sentimentos e afetos vivenciados nos encontros. Muitas situações tinham relação direta com relações conflituosas e sofrimento psíquico e, nas duplas interprofissionais, precisávamos acolher também as questões das colegas da Nutrição. Por exemplo, “qual o meu

papel como estagiário/a da Nutrição nessa escuta?” “O que posso fazer para auxiliar nessa situação?” Se não há aspectos da alimentação a serem discutidos, como devo contribuir?” Essas e outras questões nos afetavam diretamente e nos faziam pensar se estaríamos sendo “eficientes” na nossa escuta. Porém, entendemos que a participação de estagiários/as das áreas de Nutrição e Psicologia aprimorou a escuta e o acolhimento em saúde. Percebemos, nas escutas, que algumas situações vivenciadas pelos/as usuários/as, como conflitos familiares intensos, falta de recursos mínimos para sobrevivência e questões de saúde não atendidas, relacionadas com o contexto do primeiro ano da pandemia de COVID-19, fizeram com que os/as estagiários/as experimentassem certa perplexidade e impotência, sendo que as discussões da situação durante a supervisão possibilitaram esclarecimentos e o encontro de novas formas de intervenção. Assim, a parceria nos possibilitou levantar questionamentos sobre as relações entre alimentação e saúde, bem como sobre as possibilidades de o preparo e o compartilhamento das refeições em família representarem fatores promovedores do fortalecimento dos vínculos familiares. Esta experiência foi possível, pois nossas equipes se disponibilizaram de forma empática a vivenciar a clínica de forma ativa, a partir de uma perspectiva de ética do cuidado, como apontaria Vieira (2018), possibilitando *sentir com* os/as usuários/as assistidos/as, escutando com *tato* suas demandas. De acordo com Vieira (2018), ao exercer a função de tato como proposto por Ferenczi, o/a analista deve exercitar a empatia sentindo as experiências do/a analisando/a dentro de si, porém mantendo uma vigilância constante do seu estado mental.

Durante toda a execução do projeto, os encontros de supervisão e as reuniões entre CRAS e serviço-escola foram essenciais para compreensão das situações, qualificando a escuta e o acolhimento. Nesse momento em que escrevemos sobre essa experiência e os sentimentos e afetos envolvidos, vemos a possibilidade de ressignificá-la e possibilitar o compartilhamento do que vivenciamos. Constatamos que, de fato, a interdisciplinaridade possibilitou estabelecer a compreensão ampliada e a construção de estratégias de intervenção de forma eficaz à demanda dos sujeitos atendidos, sendo que as reuniões para a discussão de casos constituem espaços valiosos e indispensáveis para atingir tal compreensão (Tasca, Mahl, & Biesdorf, 2019). Adicionalmente, as reuniões de supervisão, a partir das trocas entre colegas e supervisor, também nos auxiliavam a dar conta dos afetos produzidos. Concordamos com Alvarenga Filho (2019, p. 3) ao afirmar que “Escrevemos não para afirmar impotências; majorar ressentimentos; habitar desatinados pessimismos; mas, pelo contrário, porque apostamos na potência das narrativas de construir outros mundos. A realidade não está pronta e acabada. Ela existe em processos que são inconclusos e inusitados”. Para a escrita deste trabalho, os encontros da

equipe do PAAS com as famílias, assim como os encontros entre as equipes do CRAS e do PAAS foram analisados de forma integrada com os afetos e as impressões dos(as) pesquisadores(as)-cartógrafos(as). A análise teve como objetivo possibilitar acesso à experiência de engajamento com e no território, buscando, como comentado por Souza e Francisco (2016), o envolvimento com as situações e os acontecimentos, sem julgamentos ou verdades categóricas sobre as/os mesmas(os).

Escutando e acolhendo: construindo pontes de afeto e cuidado

*A ponte da cidade grande aponta
Aponta um problema que a gente tenta esconder
A ponte da cidade grande é apenas a ponta
Do que a gente não vê, do que a gente não vê
Em cima da ponte, um homem querendo pular
Embaixo da ponte, um outro querendo comer
No meio da ponte, um carro tentando passar
E dentro do carro, um homem tentando viver
De cima da ponte
Eu vejo a imensidão da cidade
Eu vejo um guindaste
Eu vejo o contraste
Entre arranha-céu e favela
Na fotografia que ela revela
E o que o governo releva
E quanto dinheiro se leva
Para construir uma obra daquela
Da ponte pra lá e de ponte pra cá
Existem dois mundos que a ponte separa
A ponte é a cara da desigualdade
Que causa fascínio e repulsa
A ponte que pulsa no pulsar da cidade
E que denuncia a calamidade
E acolhe aquilo que a sociedade expulsa
De baixo da ponte eu vejo dejetos
Da vida humana, da vida urbana
Eu vejo seus restos, nesse rio tem sujeira de monte
De cima da ponte eu vejo o projeto de um arquiteto
De frente eu vejo o horizonte
E as nuvens cinzas que cobrem o sol
Antes que ele desponte
A ponte é a tela que pinta a paisagem social
Com veracidade
E aquilo que a ponte revela
É o cartão postal mais fiel da cidade
(A Ponte - Fabio Brazza)*

A prática da escuta e do acolhimento semanal possibilitou o entendimento das principais demandas familiares, construindo pontes de afeto e cuidado. Em vez de *pontes separando mundos*, como na canção de Fabio Brazza, procurávamos auxiliar através da educação em saúde, da promoção do autocuidado e do acompanhamento de situações mais urgentes e seus encaminhamentos. Em várias famílias, a escuta possibilitou a compreensão e o acolhimento de situações enfrentadas por pré-adolescentes vivenciando fatores de risco, devido a conflitos familiares intensos. Laços de afeto rompidos em algumas situações e a incompreensão dos responsáveis sobre as mudanças que ocorriam na passagem da infância para a adolescência eram aspectos que perpassavam as relações familiares. Outro aspecto relevante era a ausência ou o distanciamento do pai ou figura paterna em relação aos filhos(as), que nos parece um importante analisador: tratava-se, na sua maioria, de famílias monoparentais por morte ou separação/abandono. Assim, podemos notar uma situação que Dalbosco (2006) atribui à ausência ou fragilidade da figura paterna em famílias em contexto de vulnerabilidade social, levando às mães a assumirem os papéis de sustentar e proteger os filhos, centralizando e sustentando sozinhas as relações familiares, passando a constituírem-se em “escudeiras da família”. Lidar com os relatos que denotavam sofrimentos diversos foi difícil para esses aprendizes-cartógrafos. Tristeza, revolta, impotência, frustração, empatia e solidariedade eram alguns dos principais sentimentos e afetos presentes nas escutas. Ao concluir as escutas, as situações continuavam reverberando em nós. Escrever sobre elas auxilia a lidar com os afetos provocados pelos sofrimentos. Como Brum (2017, p. 61) destaca, a palavra escrita possibilita transcender o concreto, “transformar impotência em potência”.

Na escuta das famílias da comunidade Padre Orestes, considerando sua situação de vulnerabilidade social, percebemos também a ampliação das dificuldades dos seus integrantes durante o primeiro ano da pandemia de COVID-19, no contexto de distanciamento social daquele momento, com os problemas já existentes previamente sendo intensificados. Concordamos com Mantovani, Silva e Bernardes (2021) quando afirmam que a precariedade da vida dessas comunidades já existia anteriormente, mas a pandemia escancarou essa realidade, convidando-nos a dar mais atenção às invisibilidades que nos constituem como sociedade. Mais do que nunca, mães sobrecarregadas com múltiplas atividades, devido à inexistência das aulas presenciais nas escolas municipais no período estudado, acumulando em tempo integral o cuidado dos(as) filhos(as) e a realização de atividades domésticas e/ou profissionais. Crianças e pré-adolescentes sem possibilidade de compartilhar brincadeiras e outras atividades conjuntas com seus colegas e amigos(as). A falta de contato com

professores(as) e todo o ambiente escolar, uma vez que as escolas municipais não tiveram condições de desenvolver atividades remotas. A potencialização de situações de violência doméstica no âmbito das relações familiares, especialmente em relação aos mais vulneráveis, como crianças e idosos. O necessário distanciamento social impossibilitando ou reduzindo ao mínimo o convívio com amigos e familiares que não compartilham a mesma residência, afetando em especial a saúde dos(as) idosos(as). A suspensão de atividades em espaços de socialização, tais como os grupos desenvolvidos no CRAS e encontros e reuniões promovidos por instituições religiosas em 2020 (Leal-Zanchet *et al.*, 2021).

Sabemos que a frase tão propagada nesse período pandêmico, “Fique em Casa”, não é tão simples assim de pôr em prática. Muitas das famílias acolhidas no projeto enfrentavam perda de renda por desemprego, restrições de horário de trabalho ou necessidade de cuidar dos filhos(as) que não podiam frequentar a escola. Preto Zezé, da Central Única das Favelas – CUFA, em entrevista ao IHU Online (Santos, 2020), nos conta que mais da metade da população que reside em favelas trabalha (ou trabalhava) como autônomas. Muitos outros são trabalhadores em serviços essenciais, como supermercados, farmácias, hospitais, restaurantes, entre outros. Preto Zezé destaca: “Estamos num mesmo mar, numa mesma tempestade, mas nem todo mundo está no mesmo barco. Alguns estão de *jet ski*, outros de lancha e muitos sequer com uma boia” (Santos, 2020). Nas nossas escutas, a desigualdade social ficou evidenciada, por exemplo, na diferença entre os acessos da população a serviços básicos, como o aumento da busca por alimentação das famílias no CRAS durante o período de pandemia de forma que nos sentimos convocados a inevitáveis comparações. Sendo integrantes de uma universidade privada, que logo desenvolveu formas de dar continuidade às aulas durante a pandemia, percebemos nossos privilégios ao confrontar nossos recursos pessoais e institucionais com aqueles inexistentes em sujeitos e comunidades em situação de vulnerabilidade. Sentimos na pele, assim, o que Brum (2017) denomina de relação de espelho, quando notamos determinadas situações familiares semelhantes às do nosso convívio, mas cujos desfechos se diferenciam devido à desigualdade. Perguntamo-nos sobre o futuro dessas pessoas, especialmente dos jovens, uma vez que o transcurso do tempo longe da escola dificulta a retomada dos estudos e precariza as possibilidades de inclusão no mercado de trabalho. Como sociedade em um país de extremas desigualdades, poderemos fazer algo para compensar as perdas desse período de pandemia? Como fugir também do discurso de fim de mundo e escutar a potência dos sujeitos para novas formas de invenção? Entendemos que, ao conhecer e valorizar o conhecimento tradicional e as demandas singulares de cada sujeito, podemos aprender com os povos

originários do nosso país, como proposto por Krenak (2019), que a possibilidade de sonhar e enfrentar situações angustiantes mais concretas está para além da experiência onírica e envolve também a disposição para enfrentar o futuro a partir do convívio com seus ancestrais e abertura para contar a própria história.

Como esperávamos inicialmente, dar continuidade às atividades do projeto de forma remota nesse período de pandemia possibilitou a criação de um espaço de acolhimento para demandas em saúde (Leal-Zanchet *et al.*, 2021), de forma similar ao exposto por Evangelista e Cardoso (2020) que desenvolveram aconselhamento psicológico remoto durante a pandemia. Devido à necessidade de permanecer em casa, sabe-se que o distanciamento social nesse período pandêmico pode provocar o surgimento ou recrudescimento de várias doenças crônicas ou condições pré-existentes, caracterizando, assim, uma sindemia. Essa situação pode ainda ser agravada em um contexto de desigualdade social, como enfatizado por Richard Horton em editorial da revista Lancet (Plitt, 2020). Juntamo-nos à pergunta de Noal (2017, p. 52): “O que, enfim, é necessário para catapultar uma mudança neste abismo que se chama desigualdade?”

Nas escutas, nos deparamos com crianças, adultos e idosos enfrentando situações de violência, incluindo violência contra mulheres (Leal-Zanchet *et al.*, 2021). De acordo com Abramovay, Castro, Pinheiro, Lima e Martinelli, (2002), a violência atinge a todos, mas pode ser mais intensa dependendo do gênero e da idade, etnia e classe social, seja como vítimas ou como agentes. Em comunidades periféricas, a falta de oportunidades de trabalho e de alternativas de lazer soma-se à disseminação do tráfico, traduzindo-se em uma vulnerabilidade à violência e na morte precoce de muitos jovens (Abramovay *et al.*, 2002; Tavares, Catalan, Romano, & Melo, 2016). Como afirma Butler (2019), há diversos meios de distribuir vulnerabilidades, fazendo com que algumas populações (ou sujeitos) sejam mais suscetíveis à violência do que outras(os). Em três famílias acolhidas, percebemos reflexos diretos da violência urbana. Uma delas não permaneceu no projeto. Fazíamos o acolhimento no CRAS, mas aconteciam ausências sucessivas por parte das integrantes desse grupo familiar. Realizamos o encaminhamento de algumas situações de saúde dessa família à UBS, mas havia outras questões importantes envolvendo perdas e necessidade de fortalecimento do autocuidado e dos laços familiares. No início, houve frustração da nossa parte; sabíamos da importância de dar continuidade ao acolhimento. Nas relações de vínculo estabelecidas nas escutas, sentimos de perto as situações de violência e seus impactos na comunidade. Percebemos a tristeza e a angústia do outro ressoando em nós, mas também observamos que as escutas dessas famílias em um contexto de distanciamento social e de emergência sanitária do primeiro ano da

pandemia de COVID-19, ao propiciar a fala sobre as situações vivenciadas, mesmo que por breve período e em ambiente remoto, contribuem para o fortalecimento da autoestima, das relações familiares, do cuidado de si e de cuidados com os outros.

Experivivenciando o acolhimento em saúde: criando laços, desenvolvendo eles

*Eu nunca tinha reparado como é curioso um laço... uma fita dando voltas.
Enrosca-se, mas não se embola, vira, revira, circula e pronto: está dado o laço.
É assim que é o abraço: coração com coração, tudo isso cercado de braço.
É assim que é o laço: um abraço no presente, no cabelo, no vestido,
em qualquer coisa onde o faça.
E quando puxo uma ponta, o que é que acontece? Vai escorregando... devagarzinho, desmancha, desfaz o abraço.
Solta o presente, o cabelo, fica solto no vestido.
E, na fita, que curioso, não faltou nem um pedaço.
Ah! Então, é assim o amor, a amizade.
Tudo que é sentimento. Como um pedaço de fita.
Enrosca, segura um pouquinho, mas pode se desfazer a qualquer hora,
deixando livre as duas bandas do laço.
Por isso é que se diz: laço afetivo, laço de amizade.
...
(O Laço e o Abraço - Maria Beatriz Marinho dos Anjos)*

Ao planejar os encontros, nos questionávamos: a impossibilidade de estar presente fisicamente limitaria nossas interações? Seríamos capazes de demonstrar empatia com nossos corpos, gestos e expressões limitados pelo ambiente virtual? A tecnologia seria de fato uma aliada para superarmos a impossibilidade de presença física? Notamos limitações em determinadas interações, em especial com crianças e pré-adolescentes, o uso de atividades lúdicas e interativas em ambiente virtual revelou-se difícil, mas buscamos formas de superá-las (Leal-Zanchet *et al.*, 2021). Será que o encontro com esses sujeitos provocou desconfortos nas famílias dessas crianças e pré-adolescentes? Acreditamos que sim, uma vez que, nos espaços de relação produzidos nas escutas, encontramos o que Merhy (2004) define como relações intercessoras (intersecção partilhada), ou seja, um produto dos sujeitos envolvidos nas escutas, em ato. Entendemos as relações desenvolvidas nos encontros com as famílias como agenciamentos, que segundo Escóssia e Kastrup (2005), tem por base o modo de funcionamento de um plano coletivo, no qual ocorre o coengendramento dos sujeitos e o desenvolvimento de um plano de criação. Encontramos algumas barreiras e vivenciamos frustrações em determinados momentos, apesar dos nossos esforços. Assim, pensamos que abrir espaço para a fala desses jovens e seus familiares e o desenvolvimento de um plano de criação possam ter estimulado a potência de agir de todos os envolvidos nesses encontros, conduzindo a outros modos de expressão (Paulon & Romagnoli, 2010).

Com os adultos, as interações transcorreram melhor do que imaginávamos, possibilitando escutas extremamente potentes. Certamente a tecnologia foi uma aliada nesse momento pandêmico singular. Algumas vezes, enfrentamos limitações como falhas de conexão momentâneas ou restrições tecnológicas dos equipamentos; outras vezes, os sons do entorno invadindo as escutas ou algum familiar se aproximando do ambiente de escuta e diminuindo a privacidade (Leal-Zanchet *et al.*, 2021). No entanto, nenhum desses aspectos provocou perdas significativas no processo de escuta e acolhimento no ambiente virtual. Reforçávamos a importância de um ambiente tranquilo e com privacidade no momento da escuta e fazíamos adequações nos equipamentos e no *setting*. Como diria Maria Beatriz dos Anjos, *dando voltas, enroscando, virando e revirando*, criamos laços. A partir de alianças terapêuticas consistentes, desenvolvemos vínculos; produzimos reflexões e, algumas vezes, encontramos resistências; afetamos e fomos afetados. Com a composição dinâmica das nossas equipes, tivemos vários momentos de renovação dos integrantes das equipes e, assim, alguns mais cedo, outros mais ao final, um de nós *puxou a ponta e foi escorregando, devargazinho ...* Vieram outros e formaram novos laços, de forma que a parceria entre o CRAS-Nordeste e o PAAS se consolidou e o projeto de escuta e acolhimento de famílias teve continuidade de forma presencial à medida que os protocolos sanitários tornaram possível esse novo formato.

Com os nossos parceiros do CRAS, desenvolvemos elos, fortes e ao mesmo tempo flexíveis, que possibilitavam mudar formas, sem perder conteúdos. Esses elos se formaram porque encontramos uma disposição de transversalização, como comentado por Kastrup (2008). Ou seja, um estilo de enquadramento ético comprometido com a configuração de um mundo comum e heterogêneo, permitindo uma forma de ver e de pensar com abertura e acolhimento da diferença. Dessa forma, vivenciamos a capacidade do grupo para “compor relações para além dos fatos e significados empiricamente estabelecidos nele e para ele” (Simonini & Romagnoli, 2018). E, foi assim que encontramos uma equipe sobrecarregada nesse período pandêmico com o aumento da demanda da população por apoio psicossocial. Mas nos deparamos com a sensibilidade e a abertura para uma nova parceria que viabilizou a continuidade da escuta e do acolhimento em saúde na comunidade Padre Orestes em um período de emergência sanitária e distanciamento social.

Nos elos construídos entre o CRAS e o serviço-escola, forças moleculares, de vida e expansão, influenciaram as relações, produzindo afetos e agenciamentos, e possibilitaram a invenção de um novo modo de escuta e de acolhimento. Poderíamos afirmar que não houve problemas? Obviamente que não. Havia intensa demanda por apoio psicossocial e necessidade

de manutenção dos diversos procedimentos burocráticos de rotina por parte da equipe do CRAS. Algumas vezes, tivemos ausências momentâneas em reuniões ou revezamento dos integrantes da parceria em determinados momentos de discussão. Outras vezes tivemos mudanças em ambas as equipes. Porém, esses atravessamentos apenas confirmaram que os elos se estabeleceram fortemente. Essa força possibilitou o desenvolvimento de uma colaboração intensa no primeiro ano da pandemia de COVID-19, contribuindo para dar suporte à crescente demanda por escuta e acolhimento de pessoas em situação de vulnerabilidade social neste período repleto de incertezas e angústias.

Considerações finais

Este trabalho nasceu de um estágio curricular obrigatório do curso de Psicologia, desenvolvido pela primeira autora deste texto, que foi planejado para ser realizado em uma comunidade em situação de vulnerabilidade social. A experiência de desenvolver o estágio básico foi única e absolutamente singular, possibilitando a introdução no fazer do psicólogo para o qual nos preparamos durante a primeira metade do curso. Percorrer esse caminho agora através de uma escrita cartográfica possibilitou a esta autora revisitar o território de descobrimentos que foi o estágio básico, produzindo conhecimentos sobre um tema que sempre a impactou. A pandemia impossibilitou que esse estágio pudesse ser desenvolvido fisicamente na comunidade, mas o território adentrou nossas casas pela tela do computador e nossa equipe embrenhou-se em territórios existenciais até então desconhecidos, percorridos com interesse, curiosidade e abertura, demonstrando diversas potencialidades dos encontros em ambiente remoto no contexto de distanciamento social.

De acordo com Macerata, Soares e Ramos (2014, p. 922), “o território existe efetivamente em um espaço relacional, que é uma dimensão não identitária, pois é a dimensão das relações, onde não existem identidades, mas dinâmicas relacionais”. A primeira autora deste texto, sendo mulher, mãe e psicóloga em devir, “experivenciou” essa dimensão das relações em um grupo, deixando acontecer o agenciamento, ou seja, algo que, segundo Escóssia e Kastrup (2005), não está nem em você nem no outro, mas entre os dois, neste espaço-tempo comum, impessoal que acontece no encontro. Um encontro que envolveu afetos, saberes, escuta, acolhimento e compartilhamento de experiências e saberes. Neste período pandêmico, não pudemos caminhar pelas ruas estreitas de chão irregular, nem sentir o sol e o calor no verão, o vento, a umidade e a chuva no inverno. Também não foi possível vivenciar o alagamento ao qual à comunidade é submetida pela localização em área de inundação da planície do rio dos

Sinos, quando há chuva intensa. Porém, em muitas escutas, fomos afetados pelas violências, pela solidão, pelo abandono ou desamparo. Mas também pela ética do acolhimento, pelos afetos e promoção de cuidados das equipes envolvidas no projeto. E, assim, nesses encontros sentimos nos feito *passarinhos*, como na música de Emicida, buscando *um ninho, nem que seja no peito um do outro*.

*Despencados de voos cansativos
Complicados e pensativos
Machucados após tantos crivos
Blindados com nossos motivos
Amuados, reflexivos
E dá-lhe anti-depressivos
Acanhados entre discos e livros
Inofensivos
Será que o sol sai pra um voo melhor
Eu vou esperar, talvez na primavera
O céu clareia e vem calor vê só
O que sobrou de nós e o que já era
Em colapso o planeta gira, tanta mentira
Aumenta a ira de quem sofre mudo
A página vira, o são, delira, então a gente pira
E no meio disso tudo tamo tipo
Passarinhos
Soltos a voar dispostos
A achar um ninho
Nem que seja no peito um do outro
Passarinhos
Soltos a voar dispostos
A achar um ninho
Nem que seja no peito um do outro
...
(Passarinhos – Emicida)*

Agradecimentos

A todos que colaboraram com sensibilidade e perseverança para o planejamento e a implementação da parceria que viabilizou a prática de escuta e acolhimento em ambiente remoto na comunidade Padre Orestes, de São Leopoldo, RS, durante o período inicial da pandemia de COVID-19, em especial à coordenadora do CRAS-Nordeste, Nilmara Dias, às assistentes sociais Carolina Cerveira e Marijane dos Santos e à psicóloga Juliana Cidade. Agradecemos também aos/às colegas estagiários(as) dos cursos de Psicologia e Nutrição que atuaram na prática de escuta e acolhimento de famílias da comunidade Padre Orestes em 2020.

Referências

- Abramovay, M., Castro, M. G., Pinheiro, L. C., Lima, F. S., & Martinelli, C. C. (2002). *Juventude, violência e vulnerabilidade social na América Latina: desafios para políticas públicas*. Brasília: UNESCO, BID.
- Alvarenga Filho, J. R. (2019). Das “coisas jogadas fora”: ensaio sobre um estágio em Psicologia Social e Processos Comunitários. *Pesquisas e Práticas Psicossociais*, 14(3), e3372. Recuperado de: http://seer.ufsj.edu.br/index.php/revista_ppp/article/view/e3372
- Alvarez, J., & Passos, E. (2015). Cartografar é habitar um território existencial. In E. Passos; V. Kastrup, L. Escóssia (Orgs.). *Pistas do método da cartografia: Pesquisa-intervenção e produção de subjetividade* (pp. 131-149). Porto Alegre: Sulina.
- Andrade, L. F., & Romagnoli, R. C. (2010). O Psicólogo no CRAS: Uma Cartografia dos Territórios Subjetivos. *Psicologia Ciência e Profissão*, 30 (3), 604–619. Recuperado de: <https://www.scielo.br/j/pcp/a/8hLvKSZbSwvgj6QNvn56zvH/abstract/?lang=pt#>.
- Brum, E. (2017). *Meus desacontecimentos*. Porto Alegre: Arquipélago Editorial.
- Butler, J. (2019). *Vida precária*. Belo Horizonte: Autêntica Editora.
- Castro, R. C., Rivero, N. E. E., Neis, L. F., Locatelli T. P., & Penna, M. N. (2020). Alguém me passa o link? O PAAS agora é on-line. In N. E. E. Rivero et al. (Orgs.). *Retratos da pandemia: conexões – desconexões & reconexões*. São Leopoldo: Casa Leiria, *Série Cadernos do PAAS*, 7, 9-24. Recuperado de: <http://www.casaleiria.com.br/acervo/servicosocial/cadernosdopaas/vol7/index.html>.
- Conselho Federal de Psicologia. (CFP, 2020, agosto 25). Práticas e estágios remotos em Psicologia no contexto da pandemia da COVID-19 – Recomendações. Recuperado de: <https://site.cfp.org.br/publicacao/praticas-e-estagios-remotos-em-psicologia-no-contexto-da-pandemia-da-covid-19-recomendacoes/>.
- Cruz, L. R., Cardoso, C. M. C., & Silveira, P. S. (2013). “Se vocês não vão clinicar, o que vocês vão fazer aqui, então?”: interfaces entre saúde e assistência social. In L. R. Cruz, L. Rodrigues; N. M. F. Guareschi (Orgs.). *Interloquções entre a psicologia e a política nacional de assistência social* (pp. 59-68). Santa Cruz do Sul: EDUNISC.
- Dalbosco, C. (2006). *Ressonâncias da morte violenta de adolescentes e jovens: estudo teórico clínico de famílias em sofrimento*. (Dissertação, Mestrado em Psicologia Clínica e Cultura). Universidade de Brasília, Brasília. Recuperado de: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/3609>

- Escóssia, L., & Kastrup, V. (2005). O coletivo como superação da dicotomia indivíduo sociedade. *Psicologia em Estudo*, 10(2), 295-304.
- Evangelista, P. E. R. A., & Cardoso, C. L. (2021). Aconselhamento psicológico fenomenológico-existencial online como possibilidade de atenção psicológica durante a pandemia de COVID-19. *Perspectivas Em Psicologia*, 24(2), 129–153. Recuperado de: <https://doi.org/10.14393/PPv24n2a2020-58492>
- Kastrup, V. (2008). Competência ética e estratégias de resistência. In N. Guareschi (Org.). *Estratégias de invenção do presente: a psicologia social no contemporâneo* (pp. 120-130). Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais.
- Krenak, A. (2019). *Ideias para Adiar o Fim do Mundo*. São Paulo: Companhia das letras.
- Krenak, A. (2020). *O Amanhã não está à venda*. São Paulo: Companhia das letras.
- Leal-Zanchet, A. M., Flores, L. C., Cidade, J., & Rivero, N. E. E. (2021). Reinventando a forma de estar no território em época de distanciamento social. In: N. E. E. Rivero et al. (Orgs.). 25 anos! (Trans)formações e inspirações do cuidado em saúde. Projeto de Atenção Ampliada à Saúde (PAAS), Universidade do Vale do Rio dos Sinos. São Leopoldo: Casa Leiria, *Série Cadernos do PAAS*, 8, 55-68. Recuperado de: <http://www.guaritadigital.com.br/casaleiria/acervo/servicosocial/cadernosdopaas/vol8/54/index.html>.
- Macerata, I., Soares, J. G. N., & Ramos, J. F. C. (2014). Apoio como cuidado de territórios existenciais: Atenção básica e a rua. *Interface*, 18(1), 919-930.
- Mantovani, G. L. O., Silva, V. O., & Bernardes, A. G. (2021). Corpos e Existências: Vidas não Passíveis de Luto. *Rev. Polis e Psique, Número especial: Corpos, Cidades, Hospitalidades*, 92-111.
- Merhy, E. E. (2004). O ato de cuidar: a alma dos serviços de saúde. In Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e Educação na Saúde. Departamento de Gestão da Educação na Saúde. *Ver-SUS Brasil: caderno de textos* (pp. 108-137). Brasília: Ministério da Saúde.
- Müller, E. H., Gomes, K., Demuth, G., Schaefer, J. R., Santetti, D., & Heurich, M. T. (2020). Monitoramento on-line de moradores da Cohab-Duque: um relato de experiência. In N. E. E. Rivero et al. (Orgs.). *Retratos da pandemia: conexões – desconexões & reconexões*. São Leopoldo: Casa Leiria, *Série Cadernos do PAAS*, 7, 75-86. Recuperado de: <http://www.casaleiria.com.br/acervo/servicosocial/cadernosdopaas/vol7/index.html>.
- Noal, D. (2017). *O humano do mundo*. Bauru: Astral Cultural.

- Paulon, S. M., & Romagnoli, R. C. (2010). Pesquisa-intervenção e cartografia: melindres e meandros metodológicos. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 10(1), 85-102.
- Plitt, L. (2020, outubro 10). COVID-19 não é pandemia, mas sindemia: O que essa perspectiva científica muda no tratamento. *BBC News Brasil*. Recuperado de: <https://www.bbc.com/portuguese/internacional-54493785>.
- Rolnik, S. (2011). *Cartografia sentimental: transformações contemporâneas do desejo*. Porto Alegre: Sulina.
- Santos, J. V. (2020, maio 21). A covid na favela e a emergência de uma outra agenda política. Entrevista especial com Preto Zezé. *IHU On-line*, Recuperado de: <http://www.ihu.unisinos.br/159-noticias/entrevistas/599147-a-covid-na-favela-e-a-emergencia-de-uma-outra-agenda-politica-entrevista-especial-com-preto-zeze>.
- Silva, R. B., & Bonatti, G. L. (2020). A clínica ampliada e o trabalho do psicólogo nos centros de referência de assistência social. *Revista Psicologia e Saúde*, 12(2), 59-72. <https://dx.doi.org/10.20435/pssa.v0i0.891>
- Simonini, E., & Romagnoli, R. C. (2018). Transversalidade e Esquizoanálise. *Psicologia em Revista*, 24(3), 915-929.
- Souza, S. R. L., & Francisco, A. L. (2016). O método da cartografia em pesquisa qualitativa: estabelecendo princípios... Desenhando caminhos... In *Investigação Qualitativa em Saúde* (pp. 811-820). Vol. 2, Porto: Universidade do Porto.
- Tasca, P. C., Mahl, A. C., & Biesdorf, A. (2019). A prática de reuniões de equipes: um dispositivo de cuidado para trabalhadores de centros de atenção psicossocial (CAPS) *Unoesc & Ciência*, 10(2), p. 99-106.
- Tavares, R., Catalan, V. D. B., Romano, P. M. M., & Melo, E. M. (2016). Homicídios e vulnerabilidade social. *Ciência & Saúde Coletiva*, 21(3), 923-934. Recuperado de: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232016000300923&lng=pt&nrm=iso
- Vieira, B. A. (2018). Considerações sobre as modificações de Ferenczi à técnica psicanalítica e os desenvolvimentos posteriores de Winnicott. *Cadernos de psicanálise*, 40(38), 79-96. Recuperado de: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-62952018000100005&lng=pt&tlng=pt