

## RELATO DE EXPERIÊNCIA: OFICINA SOBRE ACOLHIMENTO COM A TURMA DA PÓS-GRADUAÇÃO EM PEDAGOGIA SOCIAL/UFF



**Figura 1** – Foto da turma de Especialização em Pedagogia Social para o século XXI/ UFF – março/2020.

### ACOLHER É...

*Luana Almeida de Carvalho Fernandes<sup>1</sup>  
Diego da Silva Santos<sup>2</sup>  
Adriana Frossard Borges<sup>3</sup>*

Acolhimento é uma palavra que faz parte do vocabulário brasileiro há muito tempo. Por décadas, antes da promulgação do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), era uma prática materializada por meio das instituições

---

<sup>1</sup> Psicóloga, especialista em Responsabilidade Social e Gestão de Projetos Sociais, mestra em Políticas Públicas em Direitos Humanos pela Universidade Federal do Rio de Janeiro. E-mail: luanaacfernandes@gmail.com.

<sup>2</sup> Psicólogo, especialista em Gênero e Sexualidade; Pós Graduado em Teoria Psicanalítica; Mestre em Políticas Públicas em Direitos Humanos pelo NEPP/DH-UFRJ. E-mail: diesantos.psicologia@gmail.com.

<sup>3</sup> Pedagoga, Psicopedagoga, especialista em Administração e Planejamento da Educação, Gestão de Pessoas e Recursos Humanos, Mestranda em Políticas Públicas em Direitos Humanos pelo NEPP/DH - UFRJ Professora convidada do Programa de Pós-Graduação em Pedagogia Social para o século XXI - FEUFF (UFF). E-mail: adrianafrossardborges@gmail.com

existentes para acolhimento de crianças e adolescentes, como os antigos orfanatos, educandários ou colégios internos, sustentadas pelo Código do Menor. Contudo, tais instituições eram conhecidas como espaços de abandono, funcionando enquanto instituições fechadas, isoladas da comunidade e atendendo muitos “menores” ao mesmo tempo.

Acolher, segundo o dicionário Aurélio da Língua Portuguesa, significa dar acolhida ou agasalho a alguém; hospedar; receber; atender; dar crédito a; dar ouvidos a; admitir; aceitar; tomar em consideração; atender a. (FERREIRA, 2010).

Hoje, os serviços de acolhimento atendem enquanto uma medida de proteção para crianças e adolescentes afastados do convívio familiar, em situações de abandono ou cujas famílias e responsáveis estão impossibilitados de cumprir sua função de cuidado e proteção, até que seja possibilitado o retorno à família de origem ou, sendo essa uma situação não viabilizada, encaminhamento para uma família substituta.

Acolhimento é também uma diretriz da Política Nacional de Humanização (PNH), no nível de atenção básica da Saúde Pública. Segundo estabelecido pelo Sistema Único de Saúde (SUS), não possui um local nem momento certo para acontecer, nem mesmo um profissional específico para fazê-lo: deve fazer parte de todos os encontros do serviço de saúde pública. O acolhimento é “uma postura ética que implica na escuta do usuário em suas queixas, no reconhecimento do seu protagonismo no processo de saúde e adoecimento, e na responsabilização pela resolução, com ativação de redes de compartilhamento de saberes” (BRASIL, 2008). Acolher é estimulado como uma atitude e como um compromisso de resposta às necessidades dos cidadãos e usuários dos serviços de saúde.

Vasconcelos et al (2009) definem acolhimento como o ato de ouvir com atenção, admitir o saber de quem se escuta, levando em conta o que expressa, seja qual for o modo de comunicação. Mota (2009), em seu estudo sobre acolhimento como prática de saúde, concluiu que diversas conceituações de acolhimento envolvem a prática da comunicação, estratégias de escuta qualificada, modos de comunicação que se estabelecem com empatia e uma estratégia que traduz a humanização do atendimento, capaz de promover mudanças estruturais, gerando reciprocidade, enriquecimento mútuo e a horizontalização dos indivíduos.

Na disciplina de Pesquisa e Prática Pedagógica do Educador Social: cartografia socioeducativa, da pós-graduação em Pedagogia Social para o século

XXI, na Universidade Federal Fluminense, foi realizada uma palestra, em março de 2020, sobre a importância da prática do acolhimento. Desenvolvemos a partir de uma técnica de cocriação em grupo, um conceito de acolhimento singular que representasse os conhecimentos produzidos na discussão e o seu viés multidisciplinar, com estudantes<sup>4</sup> do referido curso, oriundos de diversas áreas de atuação, tais como: serviço social, pedagogia, direito, psicologia, letras, educação física, história, geografia entre outros. Desse modo, acolhimento foi conceituado a partir de múltiplos olhares, experiências e perspectivas profissionais.

O resultado se configura no texto abaixo, tecido pelas palavras escritas de quem participou do encontro. Elas traduzem competentemente pensamentos que nós, autoras e autor, comungamos e representam uma das dimensões do acolhimento enquanto uma habilidade, uma atitude, um conhecimento, um valor e uma ação educativa.

### ***Acolher é...***

O acolhimento está presente nas escolas, nos projetos sociais, nos CRAS<sup>5</sup>, CREAS<sup>6</sup>, abrigos, hospitais, clínicas da família, nas relações, nas pessoas... Uma prática que possibilita a construção de vínculos de forma respeitosa, estabelecendo compromisso, parceria e possibilidades de mudança, tanto de quem acolhe, como de quem é acolhido. Acolhimento é um movimento de reconhecimento da humanidade do outro. Não é uma atividade por si só, precisa ser entendida como um comportamento a ser adotado por todos os envolvidos para que o processo seja em prol da qualidade das relações, da responsabilização e da integridade das pessoas.

---

<sup>4</sup> Coautores do texto: Acolher é...: Adriana Frossard Borges, Fátima Alzira Brandão de Oliveira, Diego da Silva Santos, Luana Almeida de Carvalho Fernandes, Adriana Rozário Ferreira, Ana Cláudia Campos Souza, Ana Matilde Quadrado dos Reis Elias, Angela Félix Durães da Silva, Bárbara Contreilas Violante Ferreira, Beatriz José da Silva, Claudete Felipe do Nascimento Braz Santana, Cláudia da Silva Gomes, Conceição Maria Guimarães e Silva, Daniele Xavier de Araújo, Edite Sant'anna da Silva, Elaine de Oliveira Ferreira, Eliete Ferreira da Silva, Esthefanie Ellen Moreira Ramos, Fabiana Fernandes Barcelos Martins, Francisco da Silva Alves, Gabriel Martins dos Santos, Jane Carvalho Fernandes de Araújo, Jane Lopes Costa, Julius Cesar Carvalho Pessanha, Kelly Rezende de Souza, Marcelo Rodrigo dos Santos, Maria Alexandra Pereira, Matheus Short de Araújo, Michelle dos Santos de Souza, Michelle dos Santos Vianna, Mirian Alves dos Santos Santana, Monique Silva da Conceição, Rafael Coutinho Neri, Rosana Ferreira dos Santos, Sheila de Oliveira Lima Genuncio, Tamara Rodrigues Santos, Vanessa Claro Ribeiro, Vivian da Silva Barria, Yomara Barbosa Duarte, Zoraide da Silva.

<sup>5</sup> Centro de Referência de Assistência Social (CRAS).

<sup>6</sup> Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS).

Acolhimento é desenvolver e demonstrar empatia; começa no olhar em conjunto com o corpo, que também fala. Não é preciso necessariamente abraçar, porque acolher está muito mais na sutileza. É desenvolver escutas sensíveis, adotando com isso uma postura ética. Desprender-se do seu “eu” para melhor compreender o outro; trocar afeto e ser afetado através de uma escuta generosa, aberta e sincera para com o usuário, cliente, paciente, indivíduo fazendo com que o mesmo se sinta bem, à vontade e seguro no ambiente. Acolher também é um exercício de inclusão e desconstrução de preconceitos.

O acolhimento é uma prática constante, que não se encerra no primeiro atendimento - é início, meio e fim - recebendo de maneira afetiva quem te busca pedindo ajuda, um colo ou um ouvido. É saber que o outro merece ser tratado como você quer ser.

Acolher não é somente ponto de partida ou uma conclusão, um resultado, é estar sempre em processo, se emprestar para o outro quando ele mais precisa. É afeto político traduzido em ouvidos atentos e olhos doces, que convidam a se abrir, fazendo o outro ter uma existência confortável perto de si. Uma crença emocional que te preenche de empatia e amor O acolhimento é um abraço apertado na solidão dos dias tristes, é um apoio na hora mais difícil da peça da existência. Acolher é verbo transitivo direto.

## **Bibliografia**

BRASIL. Acolhimento: Dicas em Saúde. **Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde**, 2008. Disponível em: <<http://bvsms.saude.gov.br/bvs/dicas/167acolhimento.html>>. Acesso em 22 de Maio de 2020.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Dicionário Aurélio Da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Editora Positivo 2010.

MOTA, Priscyla de Paula. **O Acolhimento como ferramenta estratégica para a reorganização do processo de trabalho no programa de saúde da família: Relato de Experiência**. 2009. 27f. Trabalho de Conclusão de curso (Especialização) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009.

VASCONCELOS, M et al. Práticas educativas em atenção básica à saúde: Tecnologias para abordagem do indivíduo, família e comunidade. **Curso de**

**especialização em atenção Básica em saúde da Família.** Belo Horizonte:  
NESCON UFMG, Ed. UFMG, 2009.