

## A metodologia da abordagem social de rua na perspectiva de usuários adolescentes

Street outreach methodology under the perspective of adolescent users

Lirene Finkler<sup>I</sup>

Débora Dalbosco Dell’Aglío<sup>II</sup>

Maria Ângela Mattar Yunes<sup>III</sup>

### Resumo

O estudo investigou a percepção de adolescentes em situação de rua acerca da intervenção de um serviço de abordagem social em um município do sul do Brasil. Utilizou-se metodologia de Grupo Focal, com participação de sete adolescentes (13-18 anos). Os dados qualitativos foram sistematizados em três eixos de análise: 1) intervenções com foco nos adolescentes; 2) intervenções com foco nas famílias; 3) o serviço de abordagem de rua enquanto parte de um sistema de cuidado. O serviço foi percebido como microsistema relevante e os processos proximais se estabeleceram a partir do oferecimento de apoio social em todas as suas modalidades. O apoio emocional informal destacou-se pelo vínculo e proximidade dos usuários com os trabalhadores. Implicações para intervenções em políticas sociais são discutidas.

**Palavras chave:** adolescentes; avaliação; situação de rua; programas sociais; abordagem social de rua.

### Abstract

The study investigated adolescents in street situation perception of a street outreach service's intervention in a city in the south of Brazil. Focus Group methodology was employed and seven adolescents (13-18 years old) participated. Qualitative data were systematized into three axes of analysis: 1) adolescent-focused interventions; 2) family-focused interventions; 3) the outreach street service as part of a social protection system. The service was perceived as a relevant microsystem and the proximal processes were established from social support offered in all modalities. Informal emotional support was highlighted due to the bond and proximity of users to workers. Implications for social policies are discussed.

**Keywords:** adolescents; program evaluation; street situation; social programs; street outreach program.

<sup>I</sup> Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade La Salle/Unilasalle, Canoas/RS, Brasil.

<sup>II</sup> Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul/UFRGS, Porto Alegre/RS, Brasil.

<sup>III</sup> Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade La Salle/Unilasalle, Canoas/RS, Brasil e Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Salgado de Oliveira – Universo, Niterói/RJ, Brasil.

A rua é ambiente de desenvolvimento, espaço de lazer, trabalho e socialização para diferentes grupos sociais, especialmente em contextos comunitários de exclusão, pobreza e desigualdade social. É um espaço cotidiano para muitas crianças e adolescentes, que confere aspectos de risco e de proteção. Estima-se que cerca de 24.000 crianças e adolescentes encontram-se em situação de rua no Brasil (SDH/IDEST, 2011), quadro que tende a acentuar-se na conjuntura de crise econômica e instabilidade política e social. Políticas públicas para essa população foram constituídas, especialmente a partir da década de 90, em diversas capitais brasileiras e multiplicaram-se estudos sobre o tema (Granpal/UFRGS, 2004; Lemos, 2002; Macerata & Passos, 2015; Magni, Schuch, Gehlen, & Dickel, 2008; Morais, Neiva-Silva, & Koller, 2010; Rizzini & Buttler, 2003). Esse interesse gerou a constituição de práticas de trabalho e de intervenções voltadas para a situação de rua.

Uma das tecnologias sociais desenvolvidas para intervir com a situação de rua é a abordagem social

(MDS, 2009). Institucionalizada como prática no campo da Assistência Social, essa modalidade de intervenção mescla elementos da pedagogia e de intervenções socioassistenciais. Diversos estudos investigaram a repercussão dessas intervenções em cidades brasileiras (Câmara, Moraes, Medeiros, & Ferriani, 2000; E. S. Oliveira, 2008; PAICA-Rua, 2002; Perez, 2005) e os achados em sua maioria corroboram as práticas, entretanto, um estudo apontou o potencial favorecimento da permanência das crianças na rua como reflexo das intervenções (Santana, Donielli, Frosi, & Koller, 2004). Tal panorama indica a complexidade do tema e a ausência de consenso sobre o delineamento mais potente para intervenções com essa população.

Embora seja necessário o fortalecimento da convivência familiar e comunitária, conforme indicado pelo ECA (1990), muitas vezes um dos fatores que leva ao movimento de saída para a rua é justamente a constituição de uma alternativa pessoal de enfrentamento a determinadas adversidades centradas na relação familiar (violência familiar, por exemplo), adversidades

relacionadas à comunidade (estar ameaçado de morte na comunidade) ou necessidades de garantir o sustento econômico pessoal e familiar. Os serviços que visam o retorno de crianças e adolescentes em situação de rua para a família trabalham, portanto, com essa contradição constante: a família e a comunidade como risco e como proteção (De Antoni, Barone, & Koller, 2007; Granpal/UFRGS, 2004; Juliano & Yunes, 2014; Magni et al., 2008). O desafio que se apresenta é como enfrentar essa complexidade.

O Serviço Ação Rua (PMPA, 2006) é um dispositivo da Política de Assistência Social, iniciado em 2007 e que envolve abordagem e acompanhamento de crianças e adolescentes em situação de rua. Tem como objetivo *favorecer a travessia* da rua para espaços protegidos, possibilitando a inserção e permanência de famílias e seus filhos nos atendimentos junto aos demais dispositivos da Rede de Proteção. Esta rede é formada pelo conjunto de serviços de diferentes áreas, como educação (educação infantil/creches e escolas), assistência social (programas de atendimento à família, de transferência de renda mínima, serviços de apoio socioeducativo e trabalho educativo), saúde (estratégia de saúde da família, clínicas, unidades básicas, programa de redução de danos), demais serviços na área de esportes, cultura e lazer, além do Conselho Tutelar, entre outros. No contexto do município pesquisado, a rede reúne-se territorialmente para encaminhar assuntos relativos à infância e juventude.

A metodologia utilizada pelo Ação Rua foi descrita em detalhe anteriormente (Finkler, Granzotto, Obst, & Dell'Aglio, 2008). Em síntese, pressupõe inicialmente o mapeamento do território, a partir de abordagens sistemáticas, identificando locais onde exista situação de rua, podendo também a comunidade solicitar abordagens, quando necessário, através de um telefone central. Após um período de observação de crianças e adolescentes em situação de rua, é realizada aproximação dos profissionais da equipe (assistentes sociais, psicólogos e educadores sociais) para uma primeira abordagem, seguindo-se quantas forem necessárias para a construção de vínculo. Ocorre um processo de aproximação e escuta das histórias pessoais e familiares, da trajetória de rua e da relação das crianças/adolescentes com a rede ampla de atendimento. Essas escutas e observações são registradas em um estudo de caso inicial e, a partir disso, ocorrem discussões em equipe, onde então são traçadas as estratégias iniciais, que devem ser discutidas com a rede de serviços da região.

A Teoria Bioecológica do Desenvolvimento Humano - TBDH (Bronfenbrenner, 2005) foi adotada como referencial teórico na compreensão da Intervenção

do Ação Rua. Permite analisar de forma inter-relacionada aspectos referentes ao *processo* de intervenção, as características das *pessoas* envolvidas, aos *contextos* de atuação do Serviço Ação Rua e ao *tempo* que permeia esse conjunto de elementos. Considera a complexidade implicada na intervenção e a inter-relação entre os diferentes contextos que repercutem na vida das famílias e no desenvolvimento de suas crianças e adolescentes. O processo proximal é compreendido como o principal mecanismo produtor de desenvolvimento humano, o qual acontece através de interações (entre pessoas, objetos e símbolos) nos ambientes onde a vida cotidiana acontece (Bronfenbrenner, 2005). Para serem efetivos, devem ocorrer numa base regular, sistemática, através do tempo. Assim, as interações que acontecem entre trabalhadores sociais no decorrer de suas intervenções com crianças, adolescentes e suas famílias caracterizam processos proximais, pois envolvem padrões de interação estáveis e recíprocos entre as pessoas e seus ambientes.

Para discutir as intervenções realizadas pelo serviço de abordagem social com adolescentes o presente artigo apoia-se também no referencial do apoio social. Este é um construto complexo, com múltiplos componentes (Sarason, Sarason, & Pierce, 1990) e refere-se ao conjunto de sistemas e de pessoas significativas que compõem a rede de relacionamentos de uma pessoa. O apoio social vem sendo estudado a partir de uma diversidade de referenciais teóricos e correntes analíticas que dialogam com a psicologia social (como teoria do estresse ou cognitivas), com correntes sociológicas (funcionalista, estruturalista, relacional e comportamental) e da ciência política (democracia e associativismo), por exemplo (Canesqui & Barsaglini, 2012, p. 1112). Uma classificação ampla das funções do apoio social destaca como tipos de apoio: emocional, instrumental, informacional, afetivo e apoio de interação positiva (Pesce, Assis, Santos, & Oliveira, 2004; Wills, Blechman & McNamara, 1996). Segundo Gracia Fuster (1998), as fontes formais (serviços e políticas públicas) e informais de apoio (familiar e comunitário) coexistem, mas com escassa articulação, cada qual contando com diversas limitações e potenciais. Uma maior integração entre esses dois sistemas de apoio, formal e informal, pode proporcionar a oportunidade de aprendizado mútuo e gerar uma rede assistencial mais ampla e efetiva.

A avaliação de serviços assistenciais é uma prática fundamental para a promoção de serviços de qualidade (Bosi, 2014). No momento atual de crise política, social e econômica, em que a população em situação de rua potencialmente aumenta em diferentes pontos do país, é de fundamental importância o debate

sobre as intervenções no campo da política pública de Assistência Social. Foi realizado estudo de caso (Yin, 2005) do Serviço Ação Rua, que foi descrito e avaliado de forma global através da análise de seu processo de implantação, de análise documental e da percepção de seus gestores, trabalhadores e usuários (Finkler, 2011). O presente artigo apresenta a avaliação da intervenção realizada pelo serviço Ação Rua na perspectiva de seus principais beneficiários, os adolescentes que participaram do programa.

## MÉTODOS

### Participantes

Participaram do presente estudo sete adolescentes com idades entre 13 e 18 anos em situação de rua atendidos pelo Serviço Ação Rua. Relataram que possuíam muitos anos de vivência na rua, entre idas e vindas da

casa de familiares e eventuais acolhimentos em instituições e internações para desintoxicação. Apenas um deles nunca havia feito uso de drogas. Todos apresentavam baixa escolaridade, com ensino fundamental incompleto. Os motivos descritos para a ida para a rua foram conflitos familiares, uso de drogas, uso de drogas pelos pais e “gosto pela rua”. A Tabela 1 apresenta aspectos relativos ao perfil de uso da rede de serviços assistenciais pelos adolescentes. Eles acessavam de forma intermitente o serviço de acolhimento noturno, a escola aberta e um serviço socioeducativo diurno, todos direcionados para jovens em situação de rua, cujo funcionamento foi descrito por Souza, Reis, Corrêa, & Giugliani (2010). O período de tempo que os participantes estavam frequentando os serviços dessa rede variou de quatro meses a cinco anos.

**Tabela 1**

*Adolescentes participantes e perfil de uso dos serviços*

Participante	Idade	Tempo de acesso à rede	Serviços frequentados
P.1	18	5 anos	SAN*, EPA**, rede da região
P.2	15	5 anos	SAN, EPA, LDB***
P.3	16	4 meses	SAN, LDB
P.4	17	1 ano	SAN
P.5	13	2 anos	SAN, LDB, EPA
P.6	17	4 anos	SAN, EPA
P.7	18	4 anos	SAN, LDB

\* SAN – Serviço de Acolhimento Noturno

\*\* EPA – Escola Porto Alegre (escola aberta para crianças e adolescentes em situação de rua)

\*\*\* LDB – Lar Dom Bosco (serviço socioeducativo diurno dirigido à situação de rua)

### Instrumentos e Procedimentos

O estudo foi aprovado por Comitê de Ética em Pesquisa do Instituto de Psicologia da UFRGS (protocolo nº 2008/007) e autorizado pelo órgão governamental responsável pelo serviço. Foi utilizada a metodologia de Grupo Focal, buscando possibilitar debate e interação entre os participantes e dar voz aos adolescentes, de modo a promover elaborações, ideias originais e opiniões divergentes sobre o tema em foco (De Antoni et al., 2001; Tanaka & Melo, 2001). Foram utilizadas questões orientadoras tais como: *Quando a equipe do Ação Rua começou a trabalhar contigo, o que tu esperavas que acontecesse? Em que ajudou? Em que atrapalhou? O que poderia ter sido diferente? De que maneira deve agir o educador social para realizar um bom trabalho com as*

*crianças e adolescentes?* Também foi utilizada uma ficha de dados sociodemográficos, preenchida pelas pesquisadoras, a partir dos dados consultados nos prontuários de serviços utilizados. O grupo foi conduzido por duas pesquisadoras, uma exercendo a função de mediadora e outra de relatora-observadora. O grupo teve duração de uma hora, foi filmado e transcrito.

O grupo focal foi desenvolvido em um serviço de acolhida para pernoite em razão da frequência com que adolescentes em moradia na rua faziam uso desse serviço, o qual mantinha articulação com o Ação Rua. Foram convidados a participar todos os adolescentes que acessavam o serviço na data agendada para o grupo focal. Os jovens foram informados sobre objetivos, horário (após a janta) e voluntariedade de participação. O grupo focal com os adolescentes exigiu a adaptação

da linguagem de modo a facilitar a compreensão do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e as questões de pesquisa.

### *Análise dos Dados*

Os conteúdos debatidos durante o grupo focal foram submetidos à análise qualitativa seguindo pressupostos para análise de evidências de Yin (2005), e foram sistematizados em três eixos de análise que organizam as percepções dos adolescentes sobre: 1) intervenções com foco nos adolescentes; 2) intervenções com foco na família; 3) o Ação Rua enquanto parte de um sistema de cuidado. Os eixos de análise que emergiram dos dados são exemplificados com trechos da discussão no grupo focal, nem sempre sendo possível isolar as falas, uma vez que os adolescentes complementavam o discurso uns dos outros. Os resultados e discussão serão apresentados conjuntamente.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

### *Intervenções com Foco nos Adolescentes*

Ao descrever seus primeiros contatos com o Ação Rua, os participantes apontaram o caráter de vinculação que caracteriza o trabalho dos educadores, o qual se sustenta na escuta e no diálogo, como nos exemplos a seguir:

*Primeiro eles chegam no cara e perguntam assim se o cara tá afim de conversa, se quer trocar uma ideia, daí o cara fala que sim, quando vê o cara chega e conversa com eles, e começa a trocar papo” (P.2, comunicação pessoal, 16.04.09).*

*Eles só vão procurá ajudar o cara, eles vão perguntar se o cara quer uma ajuda, se o cara não quiser não são obrigado” (P.5, comunicação pessoal, 16.04.09).*

Essa liberdade de decisão quanto às intervenções propostas, que caracteriza o diálogo com o adolescente, é percebida como um aspecto positivo da intervenção e é elemento que favorece a construção de vínculo com o trabalhador social. Os participantes fazem questão de citar os nomes das pessoas do Serviço que conheciam e com quem conviviam, registrando relação muito pessoal: “São tudo meus amigo” (P.2, comunicação pessoal,

16.04.09). Relações afetuosas, estáveis e contínuas podem se constituir como principal elemento para que se superem os desafios ao longo do desenvolvimento, além de ser promotoras de processos proximais funcionais. Estes devem ser compreendidos como processos progressivamente mais complexos de interações recíprocas entre um organismo humano biopsicológico ativo, em evolução, e as pessoas, objetos e símbolos em seu ambiente externo imediato (Bronfenbrenner, 2005). Ao compartilhar desse ambiente imediato dos adolescentes, os educadores se disponibilizam para uma relação vincular continuada.

A descrição das intervenções do Ação Rua enquanto escuta e cuidado de suas necessidades remete ao apoio social emocional (Gracia Fuster, 1998; Pesce et al., 2004; Pierce et al., 1996; Wills et al., 1996). Este é conceituado como disponibilidade de conversar e dividir problemas, estabelecendo uma relação de confiança. O vínculo com os trabalhadores é referido como de amizade, somando uma modalidade informal ao apoio social oferecido. A característica dialógica da intervenção, o conversar sobre suas situações de vida, e o vínculo positivo que se estabelece foram destacados no debate do grupo focal e já foram apontados como tarefas centrais do educador social (Graciani, 2009; Romans, Petrus, & Trilla, 2003; W. F. Oliveira, 2004), sendo relevante destacar sua operacionalização no contexto deste programa.

A conversa como modo de intervenção foi caracterizada como informal, identificada como relação de amizade, e diferenciada da conversa que se dá num contexto terapêutico formal, associado com unidades de tratamento (serviços de saúde, internação, comunidade terapêutica, CAPS). Essa última é nomeada como “conversar com psicólogo” ou “passar por psicólogo”, e associa-se a contextos fechados e de tratamento, com *settings* mais formais e estruturados. Portanto, a intervenção na rua, em que a conversa acontece em espaços alternativos, e a interação pode envolver profissionais com formações diversas, aproxima-se de uma modalidade de clínica ampliada, e se diferencia da noção de “passar por psicólogo” trazida pelos adolescentes, uma modalidade mais tradicional e formalizada. Além disso, as falas dos adolescentes não fazem diferença entre os profissionais com os quais interagem, sejam eles técnicos (psicólogos ou assistentes sociais) ou educadores sociais.

Os participantes valorizaram o respeito que os educadores têm por sua liberdade de decisão quanto aos encaminhamentos. Manifestaram desagrado quando os educadores se tornam insistentes em trabalhar projetos de vida alternativos à rua, o que é visto como “chaticê”,

intromissão, gerando a sensação de imposição e controle, como pode ser observado pela seguinte fala: *Eles falam muito né meu! Bah ô, toda hora querem tá cuidando da vida do cara! Eu sei que eles querem ajudar, mas não precisa ficar toda hora pegando no pé do cara, o cara se morde (P.5, comunicação pessoal, 16.04.09)*. Os demais participantes confirmaram que esse aspecto é muito incômodo, mas ainda assim o grupo contrapôs com o lado positivo, o objetivo de ajuda: *É, mas depois o cara vê que é pro bem do cara (P.2, comunicação pessoal, 16.04.09)*.

Por outro lado, diante de situações graves e de fragilidade, especialmente pelo uso de drogas ou risco de vida, entendem ser inevitável a insistência dos educadores, a despeito de sua vontade. Nessas circunstâncias a intervenção compulsória é bem vista, desde que acompanhada e mediada por equipe que conheça e já atue com o adolescente.

Essa insistência em projetos de vida alternativos à rua foi o único aspecto apontado como negativo na avaliação, mesmo assim, de forma ambivalente: não respeitar a liberdade de escolha do jovem é ruim, mas é percebido como necessário sob determinadas circunstâncias. Essa ambivalência entre liberdade e cuidado manifesta pelos participantes tanto pode ser compreendida como uma característica da própria adolescência no processo de busca de independência (Moura, Silva, & Noto, 2009), como pode ser entendida dentro do escopo das discussões sobre cuidado e controle no campo da assistência, como bem apontado por Macerata e Passos (2015).

Dentre os aspectos positivos identificados na intervenção, os adolescentes destacaram os esforços da equipe do Ação Rua em inseri-los em serviços da rede. Quando o adolescente deseja, pode encontrar alternativas de cuidado e inserção em projetos considerados interessantes, como determinados cursos e escola. Os trabalhadores do Ação Rua foram mencionados pelos adolescentes como aqueles que os levam para os tratamentos, que conseguem vagas em escolas, em cursos e os levam para os demais locais da rede de serviços. Essas ações podem ser compreendidas a partir do apoio instrumental e informacional oferecido (Pierce et al., 1996; Wills et al., 1996). Tais modalidades de apoio são muito necessárias para essa população, uma vez que os demais serviços da rede tendem a vê-los com preconceito (Patias, Siqueira, & Dell'Aglio, 2017), não os acolhendo efetivamente nos atendimentos. As equipes de abordagem social suprem a necessidade de relacionamentos interpessoais positivos, no vácuo deixado pelas relações familiares e escolares conflituosas.

Na discussão foi referido que outros adolescentes não “*aproveitam*” a oportunidade que recebem, incomodam no ambiente, fazem uso dos espaços somente para alimentação, cuidados de higiene e retornam para a rua. Entretanto, também os participantes do grupo focal tiveram intercorrências e períodos em que se recusavam a acessar ou permanecer nos espaços da rede, retornando à rua, de modo que essa crítica poderia ser atribuída a eles mesmos. Os adolescentes também mencionaram que, assim como outros jovens, poderiam mostrar-se mais resistentes às intervenções quando sob efeito de drogas. Nessas ocasiões os trabalhadores sociais podem não ser bem recebidos pelo adolescente, que não quer ser ajudado e reage agressivamente: “*Vão ajudar, mas essa pessoa não quer...*” (P.2, comunicação pessoal, 16.04.09); “*Não quer ser ajudada*” (P.7, comunicação pessoal, 16.04.09); “*Pode tá chapada, alguma coisa, se avança neles*” (P.2, comunicação pessoal, 16.04.09).

Os adolescentes referiram que os trabalhadores sociais enfrentam situações de risco, tanto pelo próprio comportamento dos adolescentes, quando discordam e reagem à intervenção, quanto por aspectos de violência de determinadas regiões da cidade em que adolescentes e educadores circulam.

Um dos principais temas debatidos no grupo focal foi a relação com as drogas e com os tratamentos disponíveis na rede, especialmente as internações em clínicas de desintoxicação e comunidade terapêutica. O Serviço de Abordagem foi descrito como elemento importante na decisão da busca por tratamento, no acompanhamento de suas diferentes etapas e no desfecho, seja positivo (vincular-se a alguma modalidade de tratamento) ou negativo (não vinculação a tratamento):

*Me levaram pra várias clínicas, por causa que eu sou dependente químico afú, uso droga pra caralho... (P.2, comunicação pessoal, 16.04.09).*

*Ele tava lá atirado na rua, não queria saber de nada. Ah não, o bagulho é sério né meu, mas aí quando vê eles ajudaram, hoje em dia tá tri bem (P.2, falando sobre o P.1, comunicação pessoal, 16.04.09).*

Eles referem que, nesse contexto, o próprio jovem não consegue se ajudar, resiste e rechaça as ofertas de apoio. Revisão de literatura sobre o uso de drogas no contexto da rua (Claro et al, 2014) aponta ser necessário o desenvolvimento de projetos terapêuticos adaptados a

essa população, que devem ser complexos, diversificados e adaptados à adolescência e seus diferentes contextos. Neiva-Silva e Carvalho (2007) assinalam a necessidade de adaptação das propostas de intervenção comumente utilizadas com adultos para o trabalho com adolescentes, reduzindo o foco na abstinência e ampliando no enfrentamento da vida sem as drogas, reforço da identidade pessoal positiva, autoeficácia, envolvimento familiar e acompanhamento escolar, eixos que compõem a intervenção geral do Ação Rua. Em outro estudo, também realizado com população em situação de rua em Porto Alegre, Neiva-Silva e Carvalho (2010) afirmam que as instituições que prestam assistência a crianças e adolescentes em situação de risco têm um papel imprescindível para sua saúde e bem-estar diante da escassez de outras fontes de apoio. Para tanto, profissionais da assistência, da saúde e da educação devem ser capacitados em conjunto, de modo a favorecer uma construção de conhecimentos intersetorial e o aprofundamento de conhecimentos específicos sobre drogas e prevenção. Para Moura et al. (2009), é fundamental ressaltar a responsabilidade que as redes sociais têm de auxiliar famílias, crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade, para que ampliem a capacidade de vinculação social, o que contribui para redução das desigualdades sociais vivenciadas.

Os adolescentes apontaram sugestões que poderiam tornar a intervenção do Ação Rua mais atrativa e efetiva junto aos jovens. Foram citados, por exemplo, realizar trabalho em grupos e em locais alternativos (não dentro das instituições de atendimento, mas marcando uma ruptura com o espaço da rua), como piquenique, ir a um café, constituir espaços de “aventura” - oportunizando a descoberta de novos locais, atividades de lazer, experiências e aprendizados. Também sugeriram levar os adolescentes a conhecer adultos com histórias de superação da vivência de rua. As sugestões estão explicitadas nos seguintes trechos do debate:

*Tinha que montar um grupo. (...) como agora, a gente tá sentado aqui só que aí eles ficam numa sala, assim, e o cara tá cansado de tá ali sentado... (...) Se a gente fosse num bar, tomar um café... (...) Toma um café, come um bolinho de queijo... (...) Faz um piquenique, conhece os outro lugar né. (...) Tipo uma aventura assim. (P.5, comunicação pessoal, 16.04.09).*

*Leva o cara pra conhecê os albergue, de repente o cara conhece... (P.2, comunicação pessoal, 16.04.09).*

*Conhecer a vida de outras pessoas que passaram já por essa rua... (P.3, comunicação pessoal, 16.04.09).*

É interessante perceber que as propostas assinalam uma diferença com o espaço da rua, seja pela realização de atividades em locais diferenciados, seja pelo acesso a narrativas alternativas de adultos que já passaram pela vida nas ruas, com as quais os adolescentes possam se identificar. As sugestões dos adolescentes revelam a própria dificuldade de inserção em espaços sociais que não são usualmente acessíveis para esses jovens, pela exclusão social que atravessa seu contexto. A realização de atividades, portanto, em espaços fora do contexto da rua poderiam ser incorporadas ao trabalho, de modo a aproximar a intervenção das expectativas dos usuários.

#### *Intervenções com Foco nas Famílias*

O segundo eixo de análise destacou a percepção dos adolescentes de que o Ação Rua é um serviço voltado também para suas famílias. Tomada de modo abrangente, a família constitui-se no primeiro e um dos mais importantes microsistemas de desenvolvimento humano (Bronfenbrenner, 2005). Os participantes descreveram experiências de receber visita domiciliar e de tentativas de revinculação familiar, como nos seguintes exemplos:

*Conheço o Ação Rua há muito tempo, várias pessoas do Ação Rua já me ajudaram, me deram a maior força. O Ação Rua sempre me ajudou em todos os momentos difícil, de família, de tudo.(...) Me ajudou um monte de coisa, pra mim, pra mim e pra minha família, botou a minha mãe em vários negócio aí que a minha mãe recebe... ... benefício [do governo] (P.5, comunicação pessoal, 16.04.09).*

*Ele entra na minha baia lá pra ajudá meu coroa, que quebra tudo (...) Ah, meu coroa é locão (P.2, comunicação pessoal, 16.04.09).*

*Ah, minha mãe até lida bastante com o Ação Rua, mas... mas é assim, né. Eles procuram mais, se o cara tá na rua, leva o cara pra dentro de casa. Querem ajudá o cara pro cara ficá mais em casa né (P.5, comunicação pessoal, 16.04.09).*

Os adolescentes associaram a motivação para sua ida para a rua com conflitos familiares, o que é discutido amplamente na literatura (De Antoni et al., 2007; Ferreira, Littig & Vescovi, 2014; Paludo & Koller, 2008; Rizzini & Buttler, 2003; Moura et al., 2009). Os estudos indicam que é falsa a ideia de que estar na rua implica em não ter família, sendo necessário trabalhar com uma visão contextualizada, a partir da própria percepção da criança/adolescente. Muitas vezes as relações estabelecidas na rua vão ocupando o lugar de família (Gregori, 2000), incluindo não somente os amigos da rua, mas também os próprios educadores de instituições, que passam a ser percebidos e referidos como fazendo parte de sua família (Lima & Morais, 2016; Morais et al., 2010). Como já constatado, muitas famílias não têm conseguido cumprir de forma eficaz as suas funções parentais, devido à alta demanda para a própria sobrevivência. O microsistema familiar fica fragilizado, o que se reflete na visão dos adolescentes participantes de que seus pais precisam de ajuda, a qual pode ser oferecida pelos trabalhadores do Ação Rua.

Os adolescentes reconhecem o apoio social instrumental e informacional oferecido a seus familiares no sentido da inclusão em programas governamentais e em serviços de saúde, especialmente para tratamento de questões relacionadas à saúde mental e uso de drogas pelos próprios familiares. O Ação Rua também é percebido como fator de cuidado da família, atuando na mediação de conflitos e através de apoio emocional. Dessa forma, a intervenção focada no fortalecimento dos aspectos de saúde dos familiares e superação das situações de conflito favorecem a revinculação familiar (Lima & Morais, 2016).

Sugestões dos adolescentes, considerando o trabalho com as famílias, incluíram intervenções com ênfase na mediação de conflitos e na relação entre adolescente e sua família, como no exemplo que segue:

*Eu acho que eles tinham que ir em casa, na casa dessas crianças, conversá com os familiares, com o pai, com a mãe, vê o que que... porque que se desacertaram, vê se eles mesmo conseguem se acertar, fazer com que o filho se acerte com a família... (...) Dialogar (P.3, comunicação pessoal, 16.04.09).*

Chama a atenção que as sugestões de modificação apenas reiteraram ações que relataram ser executadas pelo Ação Rua. Eles reconhecem que essas ações existem, mas parecem sublinhar sua importância, reforçando o potencial das intervenções voltadas para a

revinculação familiar e destacando a relevância desse tipo de intervenção.

#### *Percepção do Ação Rua Enquanto Parte de um Sistema de Cuidado*

Ao relatar seus primeiros contatos, os adolescentes indicaram não fazer distinção entre o Ação Rua e os serviços anteriores de abordagem no espaço da rua, demonstrando uma associação/linearidade entre os programas precedentes - Educação Social de Rua, SASE-Travessia e Sobressair (PMPA, 2006). Um aspecto que pode ter contribuído foi o fato de alguns profissionais que passaram a compor o Ação Rua já terem atuado nesses programas ao longo do tempo, imprimindo certa continuidade ao Serviço.

Os adolescentes referem o aumento significativo no número de trabalhadores (*Bah, é um monte, né meu!* - P.2, comunicação pessoal, 16.04.09), e foi destacada sua inter-relação com os demais serviços então dirigidos à situação de rua. Esse é um avanço e reflete esforços anteriores para a constituição de rede intersetorial (Inter-rua) especificamente dirigida para esse público (Souza et al., 2010).

Questionados se seria possível uma criança ou um adolescente morar permanentemente na rua, vários responderam que não. Ficar na rua implicaria em fazer algum tipo de “negócio”, algo para sustentar a permanência; seria possível se esse indivíduo pudesse contar com oferta de pernoite de modo continuado. A discussão levou ao acolhimento institucional como alternativa para a rua. Explicaram como compreendiam o Abrigo Residencial - AR:

*AR é um abrigo fechado, sai só pra ir no colégio, do colégio pra casa. É que nem a Casa de Acolhimento, meu. (...) Tu sai, só que é colégio e casa. Tu sai pra ir pro colégio durante a semana, final de semana se tu tiver liberado tu vai pra casa (P.4, comunicação pessoal, 16.04.09).*

Os participantes contaram diferentes histórias de meninos que foram levados pelo Ação Rua para unidades de acolhimento institucional. Quando questionados se eles próprios concordariam em permanecer nessas unidades, as respostas foram ambivalentes: ainda que dissessem que o acolhimento poderia ser bom, a preferência foi dispor de acesso a serviço socioeducativo e alimentação durante o dia e “continuar como está”. Ou seja, para esses jovens, a proposição de morar em um

abrigo não é vista como proteção, mas como imposição de limites para sua livre circulação na rua, o que é negativamente percebido. Ir para o abrigo não parece ser visto como uma continuidade, mas sim como uma ruptura, não somente com a rua, mas também com as relações socioafetivas com os amigos e com os trabalhadores que constituem sua rede social e mesossistema da rua, do qual o serviço de abordagem faz parte. Os jovens em moradia na rua apresentam muitas dificuldades para permanecer nos abrigos, e as falas no grupo focal referiram esses espaços como uma alternativa a ser evitada, assim como foram apontadas objeções às comunidades terapêuticas. A restrição ao uso de drogas certamente influencia nessa visão negativa, mas parece estar em questão a limitação à própria ideia de liberdade vivida na rua, pois os abrigos e outras instituições de caráter domiciliar, como as comunidades terapêuticas, representam uma rotina mais rígida. Tais espaços muitas vezes adotam um ideal normativo insustentável para pessoas com vivência de rua, sendo ocasionalmente espaços de violação de direitos humanos, contrariando inclusive pressupostos do cuidado em liberdade (CFP, 2011). Além disso, o afeto constituído nas relações na rua não encontra eco imediato nos abrigos (Ribeiro & Ciampone, 2002; Patias et al., 2017). O CONANDA (2008) aponta para a alternativa de se constituir abrigos especializados no atendimento a crianças e adolescentes em situação de rua, que sejam mais flexíveis e atuem com portas abertas e de forma integrada com os serviços de abordagem. Por outro lado, é importante que os serviços de acolhimento institucional não sejam voltados a um público específico, sob pena de reiterar práticas de exclusão e limitar possibilidades de identificação com novas experiências.

O estudo de Santana et al. (2004; 2005) apontou o uso dos espaços de atendimento à situação de rua como uma forma de manutenção dos jovens nas ruas na medida em que utilizavam os locais somente para alimentação, cuidados de higiene e retornavam para a rua. No caso do grupo focal realizado no presente estudo, a hipótese de morar permanentemente na rua foi considerada de modo ambivalente: ainda que dissessem que não seria possível, apontaram a vontade de “*continuar como está*”. Portanto, conforme destaca a Teoria Bioecológica (Bronfenbrenner, 2005), é necessária a efetiva integração entre os serviços que compõem esse mesossistema de cuidado, de modo a fortalecer seus aspectos positivos: os serviços que encontram e acompanham os adolescentes em suas andanças e desafios no contexto da rua (abordagem social), e aqueles serviços que os acompanham na transição para espaços mais permanentes de cuidado,

como a casa, o acolhimento institucional e a escola. É importante que todos esses serviços contemplem a promoção de novas possibilidades de experiências positivas de integração social, como apontado pelos adolescentes e pela literatura, indo além de práticas estereotipadas (Lima & Moraes, 2016; Patias et al., 2017). Além disso, é fundamental que os educadores sociais de rua se constituam em referências pessoais para os jovens, sem, contudo, desfavorecer outros microsistemas, como a família ou a instituição de acolhimento. Nesse sentido, maior integração entre os serviços que atuam em meio aberto e aqueles que atuam em espaços institucionais, com acompanhamentos e ações cotidianas conjuntas, podem favorecer mútuo aprendizado de relações de cuidado e confiança, inspirado nas vivências positivas vividas pelos jovens com os educadores na rua.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Visto como parte de um sistema de cuidado, o serviço de abordagem social estabeleceu relações e processos proximais de desenvolvimento (Bronfenbrenner, 2005) com os jovens, a ponto de seus trabalhadores serem reconhecidos como amigos. A informalidade do vínculo e o apoio emocional falam de um novo lugar para a relação com esse trabalhador social, estabelecida através de processos proximais. Ao engajarem-se em atividades de forma regular, trabalhadores e adolescentes aprofundam a familiaridade e o vínculo, num contexto em que há reciprocidade nas relações interpessoais. Isso pode ser observado nas mútuas expectativas de encontro, na relação horizontal estabelecida, no respeito construído, propriedades fundamentais das relações promotoras de desenvolvimento, segundo a Teoria Bioecológica. Dessa forma, as interações tornam-se progressivamente mais complexas, favorecendo que o adolescente experiencie formas de relação diferentes das vividas na família ou na rua. São ampliadas assim as perspectivas de seus projetos de vida, através da inclusão de outras possibilidades de inserção na vida social, seja pela escola aberta, pela vinculação a projetos sociais ou outros.

A presença constante dos trabalhadores sociais nos espaços da rua é fundamental para intervir com jovens em moradia na rua, pois cria uma estabilidade presencial que se contrapõe à imprevisibilidade da rua. Observa-se que o Ação Rua contribuiu para que ocorressem mais transições entre os diferentes microsistemas dos adolescentes. Tais transições ecológicas são promotoras de desenvolvimento e, especificamente para essa população, fator de integração em contextos sociais até então não acessíveis.



Portanto, serviços de abordagem social podem constituir microssistemas relevantes na vida de jovens em situação de rua, sendo que os processos proximais devem ser estabelecidos a partir do oferecimento de apoio social em todas as suas modalidades: apoio emocional (especialmente a partir da disponibilidade para a escuta e estabelecimento de relação de confiança), apoio instrumental (através de assistência em tarefas práticas), apoio informacional (através de orientação e oferta de informações de toda ordem, bem recebidas pelos adolescentes pois ofertadas a partir de uma relação de confiança), apoio afetivo (o que implica em demonstração de afeto e aceitação, como dar um abraço, sentar junto na calçada) e apoio de interação positiva (o “fazer junto”, como acompanhar nos primeiros contatos com demais serviços da rede de proteção).

A informalidade percebida na relação é um dos elementos fundamentais para que o apoio social opere, e a intervenção mostre sua potência. A presença na rua, a proximidade e a afetividade constituem essa informalidade e devem ser incorporadas a novas intervenções, especialmente em serviços de abordagem social. Entende-se que estes elementos, aliados à constância e regularidade da equipe, podem favorecer também intervenções dirigidas a outras populações em vulnerabilidade e risco social. A participação dos usuários de serviços no processo de avaliação favorece a própria compreensão quanto às intervenções/s e programas que lhes dizem respeito. Metodologias qualitativas favorecem a investigação desses espaços de intersubjetividade que caracterizam serviços de assistência a pessoas. A avaliação é, portanto, uma ferramenta de pesquisa-intervenção que possibilita construção de sentidos diante de uma realidade complexa, seja para usuários, gestores ou pesquisadores.

## REFERÊNCIAS

- Bosi, M. L. M. (2014). Desafios atuais para a pesquisa qualitativa: Considerações no cenário da saúde coletiva brasileiro, *Forum Sociológico*, 24(1), 19-26. Disponível em <https://sociologico.revues.org/996>
- Bronfenbrenner, U. (2005). *Making human beings human: bioecological perspectives on human development*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Câmara, M. F. B., Moraes, M. M., Medeiros, M., & Ferriani, M. G. C. (2000). Aspectos da assistência prestada a crianças e adolescentes em situação de rua no município de Goiânia. *Revista Eletrônica de Enfermagem*, 3(1). Disponível em [https://www.fen.ufg.br/fen\\_revista/revista3\\_1/rua.html](https://www.fen.ufg.br/fen_revista/revista3_1/rua.html)
- Canesqui, A. M., & Barsaglini, R. A. (2012). Apoio social e saúde: pontos de vista das ciências sociais e humanas. *Ciência & Saúde Coletiva*, 17(5), 1103–1114.
- Conselho Federal de Psicologia (2011). *Relatório da 4ª Inspeção Nacional de Direitos Humanos: locais de internação para usuários de drogas*. Brasília: Conselho Federal de Psicologia.
- Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente - CONANDA (2008). *Orientações técnicas para os serviços de acolhimento para crianças e adolescentes*. Brasília: CNAS.
- De Antoni, C., Barone, L. R., & Koller, S. H. (2007). Indicadores de risco e de proteção em famílias fisicamente abusivas. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 23(2), 125-132.
- De Antoni, C., Martins, C., Ferronato, M. A., Simões, A., Maurense, V., Costa, F., & Koller, S. H. (2001). Grupo focal: método qualitativo de pesquisa com adolescentes em situação de risco. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, 53(2), 38-53.
- Ferreira, V. V. de F., Littig, P. M. C. B., & Vescovi, R. G. L. (2014). Crianças e adolescentes abrigados: perspectiva de futuro após situação de rua. *Psicologia & Sociedade*, 26(1), 165-174. <https://dx.doi.org/10.1590/S0102-71822014000100018>
- Finkler, L. (2011). *Avaliação de um projeto social para crianças e adolescentes em situação de rua e suas famílias*. Tese de Doutorado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS
- Finkler, L., Granzotto, A. P., Obst, J. E., & Dell’Aglia, D. D. (2008). Família e comunidade: repensando intervenções com crianças e adolescentes em situação de rua. In N. E. L. S. Valencio & A. A. Cordeiro (Eds.), *Anais do Seminário Nacional População em Situação de Rua* (pp. 51-60), Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, SP. Disponível em <http://www.senaposirua.ufscar.br/anais>.
- Gracia Fuster, E. (1998). *El apoyo social en la intervención comunitaria*. Barcelona: Paidós.
- Graciani, M. S. S. (2009). *Pedagogia social de rua*. Análise e sistematização de uma experiência vivida (6ª ed.). São Paulo: Cortez: Instituto Paulo Freire.
- Granpal/UFRGS (2004). *Perfis e mundo das crianças e adolescentes em situação de rua da Grande Porto Alegre*. Relatório de pesquisa. GRANPAL – Associação dos Municípios da Grande Porto Alegre, Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, UFRGS. Disponível em [http://lproweb.procempa.com.br/pmpa/prefpoa/observatorio/usu\\_doc/relatorio\\_pesquisa\\_granpal.pdf](http://lproweb.procempa.com.br/pmpa/prefpoa/observatorio/usu_doc/relatorio_pesquisa_granpal.pdf)

- Gregori, M. F. (2000). *Viração: experiências de meninos nas ruas*. São Paulo: Cia das Letras.
- Juliano, M. C. C., & Yunes, M. A. M. (2014). Reflexões sobre rede de apoio social como mecanismo de proteção e promoção de resiliência. *Ambiente & Sociedade*, 17(3), 135-154. Disponível em <https://dx.doi.org/10.1590/S1414-753X2014000300009>
- Lemos, M. P. (2002). *Ritos de entrada e ritos de saída da cultura de rua: trajetórias de jovens moradores de rua de Porto Alegre*. Dissertação de Mestrado, Mestrado em Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, Brasil.
- Lima, R. F. F., & Morais, N. A. (2016). Caracterização qualitativa do bem-estar subjetivo de crianças e adolescentes em situação de rua. *Temas em Psicologia*, 24(1), 01–15. Disponível em <https://doi.org/10.9788/TP2016.1-01>
- Macerata, I. M., & Passos, E. (2015). Intervenção com jovens em situação de rua: problematizando cuidado e controle. *Psicologia & Sociedade*, 27(3), 537-547. Disponível em <https://dx.doi.org/10.1590/1807-03102015v27n3p537>
- Magni, C. T., Schuch, P., Gehlen, I., & Dickel, I. K. (2008). Crianças e adolescentes em situação de rua em Porto Alegre. In I. Gehlen, M. B. Silva, & S. R. Santos (Eds.), *Diversidade e proteção social: estudos quanti-qualitativos das populações de Porto Alegre* (pp. 71-92). Porto Alegre: Century.
- Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (2009). *Tipificação nacional de serviços socioassistenciais*. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. Conselho Nacional de Assistência Social. Brasília: MDS.
- Morais, N. A., Neiva-Silva, L., & Koller, S. H. (Eds.), (2010). *Endereço desconhecido: crianças e adolescentes em situação de rua*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Moura, Y. G., Silva, E. A., & Noto, A. R. (2009). Redes sociais no contexto de uso de drogas entre crianças e adolescentes em situação de rua. *Psicologia em Pesquisa*, 3(1), 31-46.
- Neiva-Silva, L., & Carvalho, F. T. (2007). Adolescência e drogas: intervenções possíveis. In C. S. Hutz (Ed.), *Prevenção e intervenção em situações de risco e vulnerabilidade* (pp. 163-203). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Neiva-Silva, L., & Carvalho, F. T. (2010). *Estudo comportamental com crianças e adolescentes em situação de rua em Porto Alegre e Rio Grande: uso da técnica de Respondent Driven Sampling (RDS) para a identificação de comportamentos sexuais de risco e uso de drogas*. Relatório Técnico Analítico Final de Pesquisa do Programa Nacional de DST/AIDS.
- Oliveira, E. S. (2008). Crianças e adolescentes em situação de rua: imposição inexorável? A experiência da Associação de Apoio a Meninas e Meninos da Região Sé (AAMM). (Dissertação de Mestrado, Faculdade de Educação, Universidade de São Paulo, Brasil). Disponível em <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/48/48134/tde-08102008-114916/pt-br.php>
- Oliveira, W. F. (2004). *Educação social de rua: as bases políticas e pedagógicas para uma educação popular*. Porto Alegre: Artmed.
- PAICA-Rua (Ed.), (2002). *Meninos e meninas em situação de rua*. Série Fazer Valer os Direitos: Cortez.
- Paludo, S., & Koller, S. H. (2008). Toda criança tem família: crianças em situação de rua também. *Psicologia & Sociedade*, 20, 42-52. Disponível em <http://www.redalyc.org/html/3093/309326454005/>
- Patias, N. D., Siqueira, A. C., & Dell'Aglio, D. D. (2017). Imagens sociais de crianças e adolescentes institucionalizados e suas famílias. *Psicologia & Sociedade*, 29, e131636. doi: 10.1590/1807-0310/2017v29i131636
- Perez, O. C. (2005). *ONGs e governo: Um estudo sobre as organizações não-governamentais que trabalham com meninos(as) e rua no centro de São Paulo e as relações com a administração municipal*. Tese de doutorado, P.P.G. Sociologia da USP, São Paulo, Brasil.
- Pesce, R., Assis, S., Santos, N., & Oliveira, R. (2004). Risco e proteção: em busca de um equilíbrio promotor de resiliência. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 20, 135-143.
- Pierce, G. R., Sarason, B. R., Sarason, I. G., Joseph, H. J., & Henderson, C. A. (1996). Conceptualizing and assessing social support in the context of the family. In G. R. Pierce, B. R. Sarason, & I. G. Sarason (Eds.), *The handbook of social support and the family* (pp. 3-23). New York: Plenum.
- Prefeitura Municipal de Porto Alegre - PMPA (2006). Projeto Ação Rua. Porto Alegre: FASC. Disponível em [http://lproweb.procempa.com.br/pmpa/prefpoa/fasc/usu\\_doc/acaoruaversaofinal2006\\_1.pdf](http://lproweb.procempa.com.br/pmpa/prefpoa/fasc/usu_doc/acaoruaversaofinal2006_1.pdf)
- Ribeiro, M. O., & Ciampone, M. H. T. (2002). Crianças em situação de rua falam sobre os abrigos. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 36(4), 309-316.
- Rizzini, I., & Buttler, U. M. (2003). Crianças e adolescentes que vivem e trabalham nas ruas: revisitando a literatura. In I. Rizzini (Ed.), *Vida nas ruas. Crianças e adolescentes nas ruas: trajetórias*

- inevitáveis?* (pp. 17-44). Rio de Janeiro: Ed. PUC-Rio, São Paulo: Loyola.
- Romans, M., Petrus, A., & Trilla, J. (2003). *Profissão educador social* (E. Rosa, Trad.). Porto Alegre: Artmed.
- Santana, J. P., Doninelli, T. M., Frosi, R. V., & Koller, S. H. (2004). Instituições de atendimento a crianças e adolescentes em situação de rua. *Psicologia & Sociedade*, 16(2), 59-70.
- Santana, J. P., Doninelli, T. M., Frosi, R. V., & Koller, S. H. (2005). Os adolescentes em situação de rua e as instituições de atendimento: utilizações e reconhecimento de objetivos. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 18(1), 134-142.
- Sarason, B. R., Sarason, I. G., & Pierce, G. R. (1990). *Social support. An interactional view*. New York: John Wiley & Sons.
- Secretaria de Direitos Humanos - SDH/Instituto de Desenvolvimento Sustentável - IDEST (2011). Primeira pesquisa censitária nacional sobre crianças e adolescentes em situação de rua. Brasília: SDH/IDEST. Disponível em <http://www.teleios.com.br/wp-content/uploads/2011/03/Pesquisa-Censitaria-Nacional-sobre-Crianças-e-Adolescentes-em-Situacao-de-Rua-Mar-2011.pdf>
- Souza, M. G., Reis, M. L. A., Corrêa, N. M. B., & Giugliani, S. (2010). In N. A. Moraes, L. Neiva-Silva, & S. H. Koller (Eds.), *Endereço desconhecido: crianças e adolescentes em situação de rua* (pp. 465-498). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Tanaka, O. Y., & Melo, C. (2001). *Avaliação de programas de saúde do adolescente: um modo de fazer*. São Paulo: Edusp.
- Wills, T. A., Blechman, E. A., & McNamara, G. (1996). Family support, coping, and competence. In M. Hetherington & E. A. Blechman (Ed.), *Stress, coping, and resiliency in children and families* (pp. 107-133). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Yin, R. K. (2005). *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 3.ed. Porto Alegre: Bookman.

**Endereço para correspondência:**

Lirene Finkler  
 Av. Eduardo Prado, 695, casa 47  
 CEP: 91751-000 – Porto Alegre/RS  
 E-mail: [lirenefinkler@yahoo.com.br](mailto:lirenefinkler@yahoo.com.br)

Recebido em 15/06/2017

Aceito em 11/08/2017