



**Helena Pompeu de Toledo Sampaio**  
*helenapts@terra.com.br*  
*Assistente Social e psicóloga*

**Odimar Edmundo dos Reis**  
*odimared17@gmail.com*  
*Enfermeiro*

**Zélia Maria Ferrari  
Paiva Ribeiro Pagliarde**  
*zeliapagliarde@yahoo.com.br*  
*Assistente Social*

RELATO DE PRÁTICA

# A TENDA COMO ESPAÇO ABERTO DE ACOLHIMENTO



Baixar artigo

A Tenda é a porta de entrada do Programa De Braços Abertos. É um local de aconchego que reúne diferentes atores sociais envolvidos em uma diversidade de ações e que tem por objetivo acolher pessoas em situação de alta vulnerabilidade social, principalmente as que permanecem na cena de uso de crack e outras drogas, no território da Luz. A Tenda é onde construímos ações coletivas de cuidado, legitimando assim o nosso papel de promotores de cidadania. Na Tenda, a ótica do cuidado confere um significado mais amplo e integral ao ato de cuidar, antepondo-se às formas de produção de sofrimento social, físico, psíquico e espiritual.

A promoção do vínculo com os usuários, através da implementação de práticas de acolhimento, da busca ativa de casos, e da atuação dos Agentes Comunitários de Saúde (ACSs) e dos orientadores sociais, são consideradas potencializadoras do cuidado direcionado às necessidades dos usuários. A escuta seguida de orientação e dos possíveis encaminhamentos traz satisfação para o usuário e resolubilidade às suas questões. Neste sentido, o acolhimento ao usuário e o bom relacionamento com a comunidade são valorizados na medida em que esclarecem o usuário quanto às rotinas, procedimentos, fluxos e limites de atendimento.

A TENDA tem também como objetivo desencadear uma maior integração entre trabalhadores e usuários, além de estabelecer vínculos e relações de cooperação e corresponsabilidade na consolidação do trabalho. Essa integração tem implicado em diálogo entre os profissionais das várias secretarias e os usuários que procuram a tenda.

O acolhimento e o diálogo tornam-se, então, fundamentais nas práticas cotidianas, integrando diferentes sujeitos, articulando diferentes espaços de cuidado e ampliando as possibilidades de trânsito pela rede. Com isso, a ênfase desloca-se de uma abordagem instrumental para uma abordagem mais relacional, priorizando a materialidade e a substancialidade do encontro.



Dessa forma o diálogo apresenta-se como um elemento de mediação entre o sujeito e a rede de atenção disponível. A compreensão do acolhimento se amplia, convertendo-se num lugar de encontro entre trabalhadores e usuários, que reporta tanto para um espaço físico disponível para o cuidado como para um espaço simbólico de relações sociais e de diferentes percepções de demandas de cuidado.

Nesse sentido, a Tenda se constitui como um local de exercício da alteridade, onde além de reconhecer o outro na sua singularidade, considera a lógica do sujeito, legitimando seus pontos de vista e suas necessidades. Além disso, desafia a integrar a voz do outro nos processos de escolhas e deliberações sobre as práticas do cotidiano de trabalho.

Sendo a porta de entrada do Programa, a Tenda é o local onde o vínculo é consolidado e fortalecido. Tornou-se um local de referência para os usuários. Isso nos possibilita acompanhar o seu processo de desenvolvimento e dar-lhe o suporte necessário no que se refere às suas questões de vida. Nessa perspectiva, o acolhimento se evidencia como um processo contínuo que visa garantir a efetividade das estratégias de redução de danos.

F.O. "Agradeço muito esse programa, pois eu era uma pessoa que vivia na sarjeta. Usava muita maconha, e pedra. Às vezes também traficava. Agora, sou outra pessoa. Deixei de usar tanto a maconha como a pedra. Agora, tenho um companheiro de verdade e minha vida mudou para melhor. Não quero mais ser o que fui no passado".

Este desenho pressupõe a existência de conflitos que, para serem gerenciados é necessário que haja uma escuta ativa, qualificada e resolutiva no acolhimento, para que os encaminhamentos sejam adequados.



O trabalho na tenda onde a qualidade da escuta é fundamental possibilita aos profissionais que aqui trabalham um aprendizado marcante, não somente enquanto experiência profissional, mas principalmente para o seu autoconhecimento através da perspectiva do outro. Nas nossas relações interpessoais somos inclinados, na maioria das vezes, a julgar as pessoas pela nossa ótica querendo saber o que é melhor para elas tendo por base os nossos valores. Quando aprendemos que ouvir e escutar não são as mesmas coisas e que a escuta qualificada é uma das ferramentas mais importantes para um acolhimento adequado, nos damos conta da possível miopia de nossos pontos de vista, e que nem sempre o que pensamos contempla o desejo do outro.

A.C.D. "Tô cansada de apanhar, perdi todos os meus dentes. Uso muito crack e bebo, mas preciso arrumar meus dentes. Não quero me tratar no CAPS, preciso arrumar meus dentes. Só quando eu arrumar meus dentes tiver os meus dentes de volta, é que eu vou me tratar e retornar para minha família. Tenho muita vergonha de como eu estou acabada. Eu não saí assim da minha casa".

Logo no início de sua gestão, o prefeito Fernando Haddad, preocupado com a situação de alta vulnerabilidade dos usuários da cena de uso de crack e outras drogas no território da Luz, pediu à saúde que fosse viabilizada a implantação de um equipamento, talvez um CAPS naquela região para o atendimento daquela população.

A exclusão social e a falta de integralidade do cuidado são desafios recorrentes no repensar das políticas públicas. As pessoas que sofrem de transtorno mental e os usuários/dependentes de substâncias psicoativas, mesmo com as alternativas contempladas pela reforma psiquiátrica encontram ainda grande dificuldade no encaminhamento de suas questões sociais e de saúde, enfrentando a discriminação social e o preconceito. Daí a necessidade de se adequar o modelo assistencial tal como propõe o Programa "De Braços Abertos", que visa contemplar as reais necessidades da população garantindo um atendimento equânime e de qualidade, em consonância com os princípios do SUS.

"Eu conheci todas as drogas que vocês possam imaginar. Quando cheguei à Cracolândia, cinco anos atrás, a gente via muita coisa ruim acontecer. Temos que reagir contra essa doença. Eu não parei de usar, mas eu diminuí muito o meu uso", disse R. P. A. "Hoje, nós temos o privilégio de ter um amparo muito grande. Mas não basta a gente ter todo esse resguardo, temos que dar um retorno".

Observamos que o uso de drogas está associado à criminalidade, a práticas antissociais, à oferta de “tratamentos” inspirados em modelos de exclusão/separação dos usuários do convívio social.

Tendo em vista a complexidade desse cenário, e considerando que as demandas desta população não se restringem unicamente às questões de saúde, pensamos então na viabilização de uma nova estrutura diferenciada de um CAPS, que pudesse acolher os usuários em suas necessidades de forma integral.

Nessa perspectiva, em 22 de julho de 2013 a Tenda De Braços Abertos iniciou então suas atividades com o objetivo de acolher essas pessoas que viviam na cena de uso de crack, na região dos Campos Elísios, conhecida como “Cracolândia”.

P. C. T. L. ex-beneficiário do “De Braços Abertos”, contou como venceu a dependência química e incentivou os demais. “Eu estou limpo há um ano e meio. Eu não uso mais álcool e estou longe do crack. Eu estou tentando retomar a minha vida, resgatar a minha cidadania aos poucos. Eu tirei minha habilitação novamente, minha carteira de identidade, minha carteira profissional. É possível a gente ficar longe do crack, mas é preciso um pouco de boa vontade. Vocês estão no caminho certo”.

No início dos trabalhos, mais exatamente nas primeiras duas semanas, foram realizadas tarefas de contato direto com as pessoas em situação de rua, usuárias ou não de substâncias psicoativas, moradores locais com residência fixa, e do comércio local.

Sentimos a necessidade de realizar encontros com os mesmos no espaço físico do equipamento, com o objetivo de ouvir e entender suas necessidades, reivindicações e a própria história que os trouxe a este território.

Como os usuários não sabiam a que vínhamos, a resistência foi bem significativa na questão do seu acesso à tenda. Assim, resolvemos servir o achocolatado no período da manhã e a sopa do meio dia, que foram elementos facilitadores no processo de construção do vínculo.

Foram realizadas então, assembleias, uma cada semana, onde os usuários colocaram suas solicitações mais imediatas como, ajuda na alimentação, na higiene pessoal, em pequenos cuidados médicos, na saúde bucal e na questão do trabalho. Bem como foi escolhido pelos mesmos em decisão democrática pelo voto o nome do equipamento: DE BRAÇOS ABERTOS que viria a ser homologado, oficializado e mais tarde contemplado como o nome do programa.

Logo no início da abertura da Tenda pudemos contar também com o apoio de profissionais de outras instâncias que desenvolviam junto aos usuários técnicas de medicina alternativa, como, Tai chi, Lee An Cun e Acupuntura com o intuito de melhorar do estado de saúde física e mental dos participantes, oferecendo um espaço de escuta empática, valorizando suas queixas de saúde e suas questões existenciais, num trabalho pautado na ética, na confiança, com privacidade e respeito com vistas à construção do vínculo. O processo terapêutico é centrado nas necessidades e disponibilidades de casa usuário. O número de atendimentos é flexível e depende do percurso de cada um dos participantes. Nas consultas procura-se estimular os recursos e talentos individuais com a finalidade de estimular a autoestima e os processos de subjetivação. Progressivamente, os vínculos vão se fortalecendo e se colocam a serviço dos processos de cuidado da saúde e de redução dos danos causados pela relação com as drogas.

G.G. paciente jovem, colostomizada em data indefinida anterior a 2010, com necessidade de reversão da colostomia, porém resistente às abordagens realizadas na época em função de utilizar o orifício da cirurgia para manter relações sexuais por dinheiro. Na época a usuária ainda era adolescente e era tutelada por um “pai de rua” que a explorava sexualmente e também mantinha relações sexuais com a mesma. Em um trabalho articulado e acompanhado pela Tenda conseguiu-se após longo processo de sensibilização da usuária, e de envolvimento de vários profissionais, reverter a colostomia. Após alguns meses de acolhimento na Tenda constatamos a existência de inúmeros casos de violência contra a mulher. Contamos então com a participação da Secretaria Municipal de Políticas para Mulheres, onde discutimos e planejamos as estratégias de condução desses casos.

Com base nessas discussões a Secretaria das Mulheres decidiu que seria de grande valia uma capacitação para os profissionais que trabalham no território.

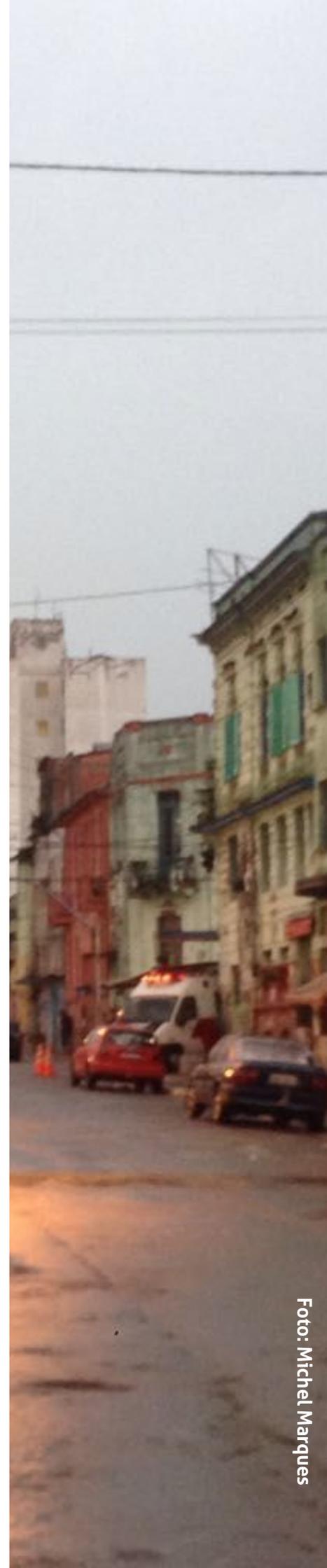


Foto: Michel Marques

O treinamento teve duração de três meses possibilitando aos profissionais uma maior compreensão da problemática enfrentada por essas mulheres e de como atuar nesses casos.

Em maio de 2014 observamos um aumento significativo de mulheres gestantes e com problemas ginecológicos. Resolvemos então discutir a questão com a Coordenadoria de Saúde Mental, chegando à conclusão que seria necessário e prudente a vinda de um médico ginecologista para que junto ao consultório na rua, pudesse orientar e encaminhar essas gestantes. Surgiu assim, o grupo de gestantes que contava também com a participação de outros serviços do território. Estabeleceu-se um protocolo de atendimento, onde o agente de saúde e o agente social fariam a sensibilização das mulheres para os tratamentos, em especial das gestantes para o pré-natal, e a busca ativa das mesmas quando necessário. A equipe especializada faria atendimento semanal para avaliar e acompanhar cada caso, ofertando avaliação de saúde mental, suporte psicológico e acompanhamento da gestante de alto risco. O Amparo Maternal disponibilizou os leitos para as gestantes e a acolhida das mesmas por um período de até seis meses. O agente social ficou com a responsabilidade de orientar as usuárias quanto aos direitos das mães junto à Vara da Infância e do Conselho Tutelar.

A Tenda D.B.A. localizada estrategicamente próxima à casa de uso no território da Luz é a porta de entrada não somente dos usuários que desejam ingressar no Programa como também daqueles que procuram o local como um espaço de escuta das suas necessidades de saúde e sociais. Nesse contexto, a Tenda se constitui como um espaço essencial e principal de acolhimento onde se privilegia o usuário na sua subjetividade, num processo de responsabilização e resolutividade de suas demandas sociais e de saúde, conferindo um caráter humanitário ao atendimento e de qualificação da escuta.

A implantação da Tenda De Braços Abertos mobilizou a participação da sociedade civil, da Rede Social do Centro, das ONGS, cada qual com um tipo de contribuição, seja nas oficinas de caráter artístico-cultural, esportivas, de higiene pessoal, espiritual, ou mesmo através da oferta de alimentos e roupas.

As oficinas de música são as mais procuradas. Entre os participantes encontramos vários usuários de talento ou mesmo muitos que já trabalharam como músicos, instrumentistas e compositores. Nesse gênero, a tenda oferece as oficinas de Roda de Samba, Rima, Rádio e Hip Hop.

Ainda no gênero artístico seguem as oficinas de: Arteterapia, Grafite, Tatuagem, Pintura em Azulejo, Pintura em Pano de Prato, a de Confecção de Palhacinhos e a Oficina de Mandalas.

R.L.M. "Na vida a gente anda no caminho do bem, mas a gente acaba desviando pelo caminho do mal. Mas a vida é assim, de altos e baixos. Mas a gente não se ferra na vida, porque Deus é sempre conosco, mesmo caminhando pelo vale das sombras. Assim é minha história resumida pelo desenho. Obrigada por vocês existirem na minha vida". "A gente vive com o bem e com o mal. Deus é que dá a inteligência". – Fala de um usuário após uma das oficinas de pintura em azulejos.

Na modalidade esportiva, a tenda oferece as oficinas de: Futebol, Vôlei, Basquete, Skate, Ping-Pong, Perna de Pau, e ainda as de jogos de mesa: Dominó, Trilha e Dama.

Uma oficina de grande interesse dos usuários, que integra arte, cultura e esporte, e onde se desenvolve um trabalho de corpo e mente, é a Roda de Capoeira, que acontece alternadamente dentro do espaço da tenda ou na rua junto à cena de uso.

O "Dia da Beleza" acontece mensalmente oferecendo às mulheres: lavagem de cabelo, corte, escova, unha e maquiagem. Os homens também cuidam de sua higiene e estética, quando, quinzenalmente lhes são oferecidos o Corte de cabelo e Corte de unhas: mãos e pés.

Ainda na perspectiva da reinserção social, acontecem as atividades além da tenda, que preveem a participação dos usuários em eventos culturais, como, as visitas monitoradas ao Teatro Municipal, Sala São Paulo, Pinacoteca, Arena Corinthians (Itaquerao), Visita aos CEUs com participação das crianças, MASP, Jardim Zoológico, dentre outros.

A atividade do "Vamos ao Cinema" acontece semanalmente às quartas-feiras, com monitoria dos estagiários diaristas de Psicologia, em parceria com o CAPS Itapeva que mediu esse acordo com o Espaço Itaú de Cinema, junto ao Shopping Frei Caneca.

Outro evento com participação significativa dos usuários é o da Virada Cultural. Em 2014 a Secretaria da Cultura com a Curadoria do Grupo Faroeste montou um palco do "De Braços Abertos", na esquina das ruas Helvétia e Dino Bueno onde vários usuários puderam cantar ou tocar seus instrumentos.

As oficinas e as demais atividades realizadas são instrumentos importantes enquanto estratégias de Redução de Danos para o dependente químico, uma vez que, além de se manter temporariamente fora do uso do crack e de outras substâncias psicoativas, ele tem a oportunidade de se redescobrir e expressar suas potencialidades, estimular e exercitar suas capacidades de atenção e concentração, com possibilidade de reconstruir-se, numa tentativa de sobrevivência psíquica e de minimização de sua dor. Na sua maioria, as oficinas são realizadas por profissionais da Saúde e da Assistência Social que trabalham no espaço da tenda, incluindo os Redutores de Danos das equipes do CAPS na Rua, cuja atuação no território tem sido bastante significativa. Outras oficinas são feitas por voluntários e outros coletivos, e ainda outras por profissionais contratados.

Em 2014 a Tenda De Braços Abertos foi convidada pela Rede Social do Centro a participar do evento Rua Cidadã, do qual várias secretarias também participam. Os usuários fizeram uma participação no palco com apresentação de música e dança com orientação de um coordenador. Também contamos com a participação de 20 beneficiários que colaboraram na varredura da rua onde aconteceu o evento.

Outra atividade importante realizada na Tenda por iniciativa da Coordenadoria de Saúde Mental é o grupo do Emprego Apoiado. Teve início em 2014 com uma equipe multiprofissional, com reuniões semanais para os usuários em questão. O objetivo é prepará-los e encaminhá-los para o emprego formal. Logo no início foi estabelecida uma parceria com a empresa de limpeza Guima e trinta beneficiários foram encaminhados. Desde então, contatos são realizados com diferentes empresas, e os beneficiários encaminhados e acompanhados por profissionais da Saúde e da Assistência Social.



Pela singularidade do Programa “De Braços Abertos”, a Tenda recebe visita de inúmeros profissionais do município de São Paulo e de municípios de outros estados brasileiros, profissionais de outros países, assim como, de autoridades e personalidades internacionais.

Dentre tantas visitas recebidas no espaço da Tenda salientamos a vinda do Consulado Britânico em preparação para a visita do príncipe Harry que ocorreu dias depois. Recebemos também a visita da Sra. Esperanza da Secretaria Antidrogas do Uruguai, Senador Eduardo Suplicy, Revista Veja, Secretaria Estadual da Cultura, Secretaria Estadual da Justiça, Ministério da Saúde, Equipe da SENAD, Prefeito de Amsterdam, Defensoria Pública, Fiocruz, Fernando Haddad e equipe, visita de Caco Barcelos para preparação da profissão repórter, visita do caricaturista e fotógrafo Márcio Ramos, fotógrafo italiano Mirko, que após algum tempo passou a fazer um trabalho fotográfico voluntário junto aos usuários, nos arredores do fluxo e hotéis. Visita da igreja evangélica de Chicago - EUA, visita dos alunos do curso sobre Cuidados Comunitários de diversos países da América do Sul, Professor da USP – Regis de Oliveira com 20 alunos de mestrado, Equipe da Maternidade Vila Nova Cachoeirinha, vinda do Dr. Júlio Máximo tocando saxofone junto com os usuários, banda do Daniel Renovado, colunista Laerte, Karl Hart, show do cantor e na época secretário Netinho de Paula, visita da Soninha Francine, show do Supla, seu irmão João com a participação especial do seu pai Eduardo Suplicy, evento realizado e patrocinado por Eduardo Cobra com pintura de painéis de grafite, gravação do Programa CQC com o senador Eduardo Suplicy, Open Society, Revista Marie Claire, Delegação da África do Sul, Repórter da Alemanha – Maira Bühler, BBC Brasil, Jornal Leberacion da França, Igreja de Diadema, Comissão de Vereadores da Câmara Municipal de São Paulo, Secretaria da Assistência Social de São José dos Campos, COMUDA e delegação da Itália, entre outros.



Outra atividade realizada na Tenda é o acolhimento de estudantes/profissionais para estágio de observação e para conhecimento dessa realidade tão peculiar. Esses estudantes são das Faculdades/Universidades: Mackenzie, Osvaldo Cruz, USP, UNIFESP, UNINOVE, UFSCAR, entre outras.

Recebemos também os profissionais do Programa Percursos Formativos do Ministério da Saúde em parceria com a Secretaria Municipal da Saúde - Coordenadoria de Saúde Mental. Também acolhemos grupo de residentes de diversas formações, de outros estados brasileiros.

A Tenda foi também laboratório para os atores que atuaram no seriado da TV Globo "Verdades Secretas", que através de sua experiência junto ao território puderam compor seus personagens de uma forma mais fidedigna e passar ao público uma visão que fosse o mais próximo possível da realidade.

A Tenda participou do Programa São Paulo Carinhosa, recebendo a primeira dama, Dra. Ana Estela, que veio conversar com as gestantes e trouxe enxovais para os bebês. Outro momento foi com as crianças filhas dos beneficiários do Programa de Braços Abertos, que tiveram a oportunidade de fazer alguns passeios por São Paulo como: CEU Meninos onde passaram parte do dia nas piscinas; contação de história por Kiara Terra e Noemi Jaffe – Oficinas Literárias, tarde na Biblioteca Mario de Andrade. O objetivo do Programa São Paulo Carinhosa é articular, coordenar, divulgar e ampliar as ações realizadas no município de São Paulo para a promoção do desenvolvimento integral da primeira infância. A abordagem integral a esta questão nas políticas públicas inicia-se no planejamento familiar, no planejamento da concepção, na fase pré-natal, e segue do nascimento ao longo de todo o processo do desenvolvimento infantil.

Em 2016, a Tenda passa por uma reforma, onde foi construída uma sala multiuso, usada pelas equipes de Consultório na Rua e Orientadores Sociais da SMADS, para atendimento dos usuários, e muitas vezes, para fazer reuniões de equipe. Também construíram: bebedouros, tanques para lavagem as roupas, varais, gazebo com uma mesa grande, o que possibilitou a melhora na execução das oficinas, uma lavanderia que funciona como extensão da frente de trabalho do Programa De Braços Abertos, um almoxarifado e um armário para armazenar roupas de doação. Houve também melhorias na parte interna: administração, cozinha e dispensa.

Após a implantação do Programa De Braços Abertos, pudemos observar uma mudança não somente nos hábitos, mas também no comportamento dos beneficiários. Percebemos que a partir do momento que essas pessoas se apercebem que estão sendo acolhidas de forma carinhosa e humana onde a preocupação está focada em resgatar a sua autoestima e a sua cidadania há muito esquecidas, começam a se dar conta de que estão vivos e de que a vida pode oferecer novas oportunidades. Assim, sobrevém o desejo de se tratarem, não só das drogas, como também da pele, do cabelo e das unhas. Eles voltam para a vida.

P.P.P. "Bebia muito e usava bastante pedra. Só queria saber de farra. Brigava e xingava muito as pessoas. Agora com a mudança para um outro hotel e com meu parceiro e minha filha, tudo mudou. Sou grata ao Programa pois fui valorizada. Pessoas me ouviram e me ajudaram. Não quero mais voltar para o fluxo".

Estar na Tenda, vivenciar a Tenda, trabalhar na Tenda, não são experiências fáceis, porém, extremamente marcantes. É um aprendizado sem volta. Porque você se depara com a fragilidade do outro e com a fragilidade da vida estampando as suas próprias fragilidades. Na Tenda, não há rotina, não existem protocolos, não existe sossego. E você se repensa dia após dia. As perdas são muitas e você sofre. Os sucessos, nem tanto, mas você se alimenta deles e fica feliz porque mostram que tudo pode ser possível. Por trás de cada um desses rostos existe uma história. E a cada história o seu arcabouço se desfaz e se refaz novamente. O trabalho acontece em eterno gerúndio. O próximo instante é desconhecido. E o futuro é o próximo instante. Acreditamos fazer o certo dentro do incerto. A única certeza que podemos ter é a de que cada uma dessas pessoas estará indelevelmente tatuada no escaninho das nossas almas. Para sempre.



Foto: Michel Marques