

## O Plano Personalizado de Atendimento e a Medida de Abrigo

Anália dos Santos Silva<sup>1</sup>  
Márcia Nogueira da Silva<sup>2</sup>

*“Agora, na perspectiva da nova política, não basta que nós ajamos com amor, o que não significa que o amor seja dispensável. Pelo contrário, quanto mais amor melhor. Mas além do amor é preciso que se faça uma avaliação da eficácia do nosso atendimento, quais os resultados que estão sendo produzidos e em que esses resultados estão impactando a sociedade, no sentido de mudar sua conjuntura e estrutura.”<sup>3</sup>*

Após 15 anos de promulgação do Estatuto da Criança e do Adolescente, podemos indicar que um dos maiores desafios que ainda temos que enfrentar é o de conferir qualidade e eficácia aos programas de atendimento que compõem a política prevista naquela lei.

Como nosso interesse é discutir a medida de abrigo executada em instituições públicas ou privadas, visando contribuir para o alcance da qualidade e eficácia já mencionadas, faremos algumas considerações sobre a importância inciso III do artigo 92 do ECA, que fala sobre a importância do *atendimento personalizado às crianças e adolescentes abrigados*. Acreditamos que este princípio contribui efetivamente para a afirmação dos direitos deste público, e que ele se materializa no que chamaremos de **Plano Personalizado de Atendimento**, o qual apresentaremos a seguir.

### I- O que seria o Plano Personalizado de Atendimento?

A história das políticas de atendimento a crianças e adolescentes no Brasil é marcada pela institucionalização, encarada sempre como forma de dar respostas aos

---

<sup>1</sup> Assistente Social do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, Aperfeiçoada em Serviço Social no Campo Jurídico(PUC/RJ). Atua junto ao 4º Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça da Infância e da Juventude desde 1999.

<sup>2</sup> Assistente Social do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, Residência em Saúde do Adolescente(NESA/UERJ), Mestre em Serviço Social(PUC/RJ). Atua no 4º Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça da Infância e da Juventude desde 2002.

<sup>3</sup> CUNHA, José Ricardo. “A situação da política de atendimento à criança e ao adolescente no Estado do Rio de Janeiro” In.: A criança e o adolescente em situação de risco em debate. (organização Andréa Diniz e Ana Paula Lobo). Rio de Janeiro: Litteris Editora: Kro Art, 1998.

problemas sociais. Rizzini & Rizzini(2004)<sup>4</sup> indicam que o país foi atravessado por uma cultura que lançou, ao longo dos anos, várias crianças e adolescentes- muitos com referência familiar, nos *grandes internatos* e *orfanatos de menores*. Podemos frisar, ainda, que a *cultura de institucionalização* era orientada pela recorrente desconsideração das questões particulares e individuais dos abrigados, a medida em que a *massificação do atendimento* sempre foi uma constante:

***“Os internatos eram descritos como “prisões” onde a infância como fase fundamental de experimentação, prazer e descobertas, não acontecia jamais. Desde o processo de admissão da criança e do adolescente ao sistema(realizado por unidades de recepção ou de triagem) iniciava-se a (de) formação da sua identidade- o despojamento de seus bens, a numeração, a rotulação diagnóstica, a vivência com regulamentos difusos, hierarquia rígida e funcionários “agressores” ou “protetores”.”<sup>5</sup>***

Atualmente, esse modelo de atendimento não possui mais respaldo legal. O ECA é claro: o atendimento deve ser personalizado e em pequenos grupos. Ou seja, as demandas particulares das crianças e adolescentes devem ser trabalhadas no sentido de possibilitar a construção de seus projetos de vida, visando, sempre, sua plena reinserção familiar e social:

***“A criança precisa de apoio e ação na construção de seu projeto de vida. Portanto, as informações diagnósticas especializadas dos aspectos sociais, psicológicos, médicos e outros só terão significado para a fundamentação de um programa personalizado de atendimento.”<sup>6</sup>***

Assim, se antigamente o modelo assistencial favorecia a criação de grandes instituições que concentravam todos os serviços(escola, ambulatório, oficinas de cunho profissionalizante, etc.), atualmente o ECA estimula a natureza residencial do abrigo. Assim:

***“Uma casa com um número grande de crianças e adolescentes deve ter o movimento do ir e vir de um grupo à escola, outros fazendo os deveres escolares, dois ou três voltando de uma “pelada” no campinho ao lado e, outros ainda, ajudando a fazer o lanche, etc.”<sup>7</sup>***

---

<sup>4</sup> RIZZINI, Irene & RIZZINI, Irma. A institucionalização de crianças no Brasil: percurso histórico e desafios do presente. Rio de Janeiro: Editora PUC-Rio; São Paulo: Loyola, 2004.

<sup>55</sup> CENTRO BRASILEIRO PARA A INFÂNCIA E ADOLESCÊNCIA. Cadernos de Ação n.º 3- Trabalhando Abrigos. São Paulo, março de 1993, p.14.

<sup>6</sup> Idem, p. 47.

<sup>7</sup> Ibidem, p. 45.

Não obstante, podemos considerar, a partir desta perspectiva, que a permanência da criança e do adolescente em determinada instituição de abrigo, apesar de ser provisória e excepcional, deve ser vista como um período importante em sua trajetória de vida. Como o abrigado viverá este momento?

Avaliamos ser de suma importância que esta estada possa oferecer à criança/adolescente todo o suporte necessário para o resgate de sua cidadania, pois a situação de abrigamento representa, na quase totalidade dos casos, que aquele abrigado teve seus direitos violados.

A criança/adolescente foi vítima de violência doméstica? Que suporte recebeu? Se encontra com algum problema de saúde? É portadora de alguma necessidade especial? Que sonhos possui? Quais são os limites e possibilidades no que tange à sua reinserção familiar e social?

A resposta a essas perguntas é o cerne do Plano Personalizado de Atendimento, que nada mais é do que a tentativa de atender integralmente a cada abrigado, considerando as peculiaridades de sua história de vida(motivo do abrigamento, referências social e familiar, valores, desejos, etc.) e, sobretudo, suas potencialidades.

## **II- Quem elabora e implementa o Plano Personalizado de Atendimento?**

Os trabalhadores do abrigo têm papel fundamental na efetivação do Plano Personalizado de Atendimento. Assim, a elaboração deste não é de responsabilidade exclusiva da direção ou da equipe técnica, e deve ser encarada como um esforço coletivo e interdisciplinar. A execução do Plano Personalizado é um desafio colocado a toda a equipe, embora cada um tenha funções, atribuições e responsabilidades diferenciadas. Nesse contexto o planejamento e a avaliação contínuos devem ser utilizados como ferramentas para superar o pragmatismo e o espontaneísmo. Sendo assim, cabe frisar a necessidade de participação da equipe de educadores na elaboração e, sobretudo, na consecução do Plano, considerando que estes profissionais acompanham de perto as atividades diárias das crianças e adolescentes abrigados, e são fundamentais no processo de preparação gradativa para o desligamento da criança e a construção de sua autonomia.

## **III- O que é necessário para se elaborar o Plano Personalizado de Atendimento?**

Embora não haja uma fórmula pronta, consideramos que a delimitação precisa do **perfil do abrigado** contribui efetivamente para a elaboração do Plano Personalizado de Atendimento. A elaboração do perfil, por sua vez, pode ser facilitada quando há a recepção adequada das crianças e adolescentes encaminhados ao abrigo.

Como já mencionamos, o abrigamento é motivado por situações de violação de direitos nas quais a criança/adolescente pode ter sofrido sérios traumas. Considerando essa situação de fragilidade, o abrigo deve valorizar o momento da recepção. Sendo assim, ao chegar no abrigo, a criança/adolescente deverá ser tratada pelo nome, ser apresentada à sua nova moradia, às pessoas com quem terá contato. Nesse momento não se deve discutir o motivo do abrigamento na presença da criança/adolescente, visando evitar constrangimento ou aprofundamento de seus traumas e receios, pois o abrigo é lugar de proteção e não de revitimização do abrigado:

*“Fragilizados pelas circunstâncias, marcados pela vida, vitimizados por um sistema perverso, excludente e maltratante as crianças e os adolescentes dos abrigos esperam de nossa ação o resultado mais desejado por eles ou elas, ou seja, o retorno ao convívio de seus familiares(...) Os laços familiares podem ser muito frágeis, não serem revestidos de afeto ou carinho, podem até causar sofrimento, demonstrar desamor, preferências. Mas como avaliar o desejo interno de cada um de ter uma mãe, um pai, uma família, uma casa que seja sua?”<sup>8</sup>*

No momento da recepção, é fundamental que as instituições que encaminham a criança/adolescente ao abrigo(Conselho Tutelar, Centrais de Triagem, etc.) repassem todas as informações que contribuam para traçar o perfil de cada abrigado: **motivo do abrigamento, vínculos familiares e comunitários, situação escolar, de saúde, histórico de atendimento em outras instituições, referências culturais e religiosas, etc.**

Essa delimitação do perfil do abrigado facilitará a elaboração de um Plano Personalizado que vai, dentre outras coisas, indicar quais atividades a criança/adolescente realizará cotidianamente, levando em conta seu grau de maturidade, suas necessidades e, também, seus desejos.

Segue um exemplo: se a entidade viabiliza um convênio para a realização de um curso de inglês ou confeitaria, isso não significa que todos os abrigados são

---

<sup>8</sup> MENINET, Alda. “Tentativas de Reintegração Familiar”. In: Infância em família: um compromisso de todos. (anais)/ organizadoras: Maria Regina Fay de Azambuja, Maritana Viana Silveira e Denise Duarte Bruno. Porto Alegre: Instituto Brasileiro de Direito de Família, 2004, pp. 56-57.

obrigados a fazer este curso. Alguém pode se interessar mais por informática ou artesanato.

É importante indicar, ainda, que durante a estada na casa, a criança/adolescente tomará conhecimento das regras de convívio no abrigo. Contudo, embora as regras existam, elas não devem engessar o cotidiano da casa, impondo a todo o grupo horários homogeneizados para a realização das atividades(acordar, tomar banho, brincar, assistir televisão, estudar, etc.).

#### **IV- O que o Plano Personalizado de Atendimento deve conter?**

Para além da demarcação das atividades compatíveis com o perfil de cada abrigado, o Plano Personalizado de Atendimento deve conter outros itens:

a) **Delimitação dos serviços externos necessários ao atendimento do**

**abrigado:** a criança/adolescente precisa de atendimento multiprofissional especializado? Reforço escolar? Atendimento de Creche? Tratamento fonoaudiológico? Documentação? Todas as suas necessidades específicas devem ser mapeadas e, posteriormente, a equipe deve buscar atendê-las através da articulação com os serviços locais(postos de saúde, hospitais, escolas e creches, centros de atendimento especializado, etc.), pois o cotidiano do abrigo deve privilegiar as atividades externas.

b) **Delimitação das estratégias voltadas para a Reinserção Familiar:** O

Plano Personalizado de Atendimento deve estabelecer o período estimado de permanência da criança/adolescente no abrigo, contendo, ainda, o registro das visitas e/ou contato com os familiares, e todos os procedimentos que devem ser realizados para facilitar o processo de reinserção do abrigado em sua família. Este item pressupõe o fomento a uma competência técnica que possibilite à equipe avaliar quais os desafios que devem ser superados para que a reinserção seja possível(ex.: redes autoritárias de violência, ausência de moradia, etc.). Há possibilidade de reinserção familiar ou não? Por quê? A equipe técnica indica a colocação em família substituta ou não? Por quê? Essas perguntas devem ser feitas a cada reavaliação do Plano Personalizado do abrigado, pois permitirão o vislumbre dos caminhos que serão percorridos para facilitar o desligamento da criança/adolescente.

É importante frisar que o Plano Personalizado de Atendimento é um instrumento que subsidia a elaboração dos relatórios que são encaminhados às autoridades competentes(Ministério Público, Juízo da Infância e Juventude,

Conselho Tutelar). Ressaltamos que os referidos relatórios devem responder, em especial, às perguntas citadas no parágrafo anterior, pois interessa às autoridades saber quais as alternativas que aquele abrigado possui no que diz respeito a reinserção familiar e social, para que possam ser tomadas, caso necessário, medidas judiciais e extrajudiciais que contribuam para a garantia do direito à convivência familiar:

*“Todos os envolvidos têm a obrigação de promover o esgotamento das possibilidades com a família, na tentativa da manutenção dos vínculos; na sua identificação; na sua localização ou na reintegração propriamente dita. Buscar cada detalhe, cada indício ou vestígio, estar atento aos sinais, procurar entender, compor um verdadeiro quebra-cabeça, este deve ser o trabalho diuturno dos envolvidos com as crianças e os adolescentes vitimizados pelo abandono em todas as suas formas”<sup>9</sup>*

A título de conclusão, e visando contribuir para a melhor visualização do Plano Personalizado de Atendimento, apresentamos a seguir um breve roteiro:

**PLANO PERSONALIZADO DE ATENDIMENTO:**

- 1) **Dados gerais sobre o abrigado:**
  - a) **Nome da criança/adolescente:**
  - b) **Data de Nascimento:**
  - c) **Filiação:**
  - d) **Data de ingresso na instituição:**
  - e) **Endereço da família:**
  - f) **Telefone de contato com familiares:**
  - g) **Responsável pelo encaminhamento ao abrigo:**

<b>NECESSIDADES IDENTIFICADAS</b>				
<b>Escolarizaçã</b>	<b>Saúde e</b>	<b>Atividade</b>	<b>Cursos livres,</b>	<b>Documenta</b>

<sup>9</sup> MENINET, Alda. “Tentativas de Reintegração Familiar”. In: Infância em família: um compromisso de todos. (anais)/ organizadoras: Maria Regina Fay de Azambuja, Maritana Viana Silveira e Denise Duarte Bruno. Porto Alegre: Instituto Brasileiro de Direito de Família, 2004, p. 56.

	<b>Acompanhamento Multiprofissional e Terapêutico</b>	<b>s Esportivas, culturais e de lazer</b>	<b>Profissionaliza ntes Oficinas, Preparação para inserção no Mercado de Trabalho</b>	<b>ção para o Exercício da Cidadania</b>
<p>Neste item é importante considerar, inclusive, a matrícula em creche. Sugerimos que um dos funcionários seja responsável pelo contato direto com a escola (acompanhar de perto o processo de aprendizagem, atendendo às solicitações da escola nesse sentido)</p>	<p>No que tange a este item, é importante estar atento tanto para o histórico de saúde do abrigado, como para as demandas específicas que indiquem a necessidade de acompanhamento multiprofissional especializado (Histórico de maus-tratos, dependência química, etc.)</p>	<p>É fundamental que o abrigado tenha acesso ao direito de desfrutar de atividades culturais, esportivas e de lazer, que devem ser buscadas na rede de serviços locais, e não deve ser homogeneizada, pois cada abrigado pode apresentar seus</p>	<p>Este item implica, também, na construção de projetos de vida. Neste sentido, é de suma relevância que a criança/adolescente participe ativamente da eleição das atividades que lhe interessam, sendo importante evitar, mais uma vez, a massificação das atividades. Cabe destacar, novamente, que devem ser utilizados os serviços locais disponíveis.</p>	<p>A retirada de documentos para o exercício da cidadania é fundamental para a construção da identidade do abrigado. Cabe ressaltar, ainda, que muitas vezes o esforço da equipe também deve se dar no sentido de recuperar documentaçãoes perdidas, atualizar cartões de vacinação, etc.</p>

		interesses particulare s		
--	--	--------------------------------	--	--

<b>PROCEDIMENTOS VISANDO A REINserÇÃO FAMILIAR OU INDICAÇÃO DE COLOCAÇÃO EM FAMÍLIA SUBSTITUTA</b>	
<b>Controle de visitas</b>	Registro dos nomes das pessoas que visitam a criança/adolescente no abrigo. Registro das ocasiões quem que a criança/adolescente saí da entidade para visitar a família
<b>Realização de visitas domiciliares e/ou pela equipe técnica</b>	Este item deve privilegiar <b>identificação da situação sócio-familiar</b> e a <b>delimitação dos desafios a serem enfrentados para possibilitar o retorno da criança ao convívio familiar</b>
<b>Delimitação das demandas apresentadas e das estratégias a serem utilizadas para que ocorra a reinserção familiar</b>	Este item relaciona-se intimamente ao anterior, pois, após a identificação dos desafios para a reinserção familiar, é importante delimitar as demandas a serem atendidas(reversão de redes autoritárias de violência, inclusão sócio-econômica, etc.) e as estratégias concretas para responder àquelas(encaminhamento a programas de atendimento terapêutico, tratamento em dependência química, inclusão em programas sociais, etc.)

<p><b>Período estimado para a reinserção familiar e data para nova avaliação técnica da situação do abrigado</b></p>	<p>Após a delimitação das demandas e das estratégias a serem implementadas, cabe também estimar quais são os prazos para que ocorra a reinserção familiar, delimitando-se, também, o período em que será feita uma nova avaliação da situação do abrigado, no sentido de se mensurar o impacto das ações desenvolvidas pela equipe.</p>
--	---

**SUGESTÕES BIBLIOGRÁFICAS:**

1. CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. O Estudo social em perícias, laudos e pareceres técnicos: contribuição ao debate no judiciário, no penitenciário e na previdência social. São Paulo: Cortez, 2003.
2. RIZZINI & RIZZINI, Irene e Irmã. A institucionalização de crianças no Brasil: percurso histórico e desafios do presente. Rio de Janeiro: Ed. PUC-Rio; São Paulo: Loyola, 2004.
3. CENTRO BRASILEIRO PARA A INFÂNCIA E ADOLESCÊNCIA. Cadernos de Ação n.º 3- Trabalhando Abrigos. São Paulo, março de 1993.
4. MINISTÉRIO PÚBLICO DO MATO GROSSO DO SUL. Cartilha Atendimento em Abrigos. Campo Grande, outubro de 2001.
5. INSTITUTO BRASILEIRO DE DIREITO DE FAMÍLIA. Infância em família: um compromisso de todos(anais). Organizadoras: Maria Regina Fay de Azambuja, Maritana Viana Silveira e Denise Duarte Bruno. Porto Alegre: IBDFAM, 2004.
6. DINIZ, Andréa & CUNHA, José Ricardo(orgs.). Visualizando a política de atendimento à criança e ao adolescente. Rio de Janeiro: KRAART, 1998.

7. **Revista Em Foco n.º 2. "O Serviço Social e o Sistema Sociojurídico". Rio de Janeiro: CRESS 7ª Região, maio de 2004.**