



Centro Dia Bom Retiro: A importância da capacitação da equipe de um Centro Dia para Idoso

[artigo 3, páginas de 46 a 57]

Trabalho que contou com a colaboração do Dr. José Carlos Ferrigno, especialista em envelhecimento e parceiro nas atividades de capacitação da equipe técnica do Centro Dia Bom Retiro.





Rachel Vainzoff Katz

*Fisioterapeuta, especialista em Gerontologia pela Sociedade Brasileira de Geriatria e Gerontologia - SBBG, pós graduada em Reabilitação Geronto - Geriátrica e em Fisioterapia Neurológica, Coordena a área do Serviço Social voltada a parcerias da instituição.
rachel.katz@unibes.org.br*



Artigo 3

Centro Dia Bom Retiro:
A importância da capacitação da equipe
de um Centro Dia para Idoso

RESUMO

Este artigo relata a experiência desenvolvida no Centro Dia para Idosos Bom Retiro, iniciativa pioneira, sustentada pela parceria firmada entre a Unibes (União Brasileiro Israelita do Bem-Estar Social) e a Prefeitura Municipal de São Paulo. O Centro Dia Bom Retiro tem como objetivo propiciar a participação da vida social e cultural aos idosos vulneráveis socialmente e que possam estar em risco pessoal e/ou social por fragilidade nos vínculos familiares, negligência, abandono ou violência física, psicológica e econômica, portadores de dependência leve ou moderada, evitando, enquanto possível, o confinamento ao lar ou às instituições de longa permanência. Ao mesmo tempo, oferece apoio às famílias na tarefa de cuidar das atividades de vida diária (higiene, medicação dentre outros), diminuindo a sua sobrecarga de trabalho. Neste artigo, descrevemos a metodologia de capacitação e treinamento de nossa equipe técnica. Destacamos a importância de uma educação continuada, reflexiva, dialógica e participativa na busca da ampliação das oportunidades de qualificação profissional, assegurando produtividade, autonomia, valorização da mão-de-obra e a consolidação da assistência social como política pública voltada para a garantia de direitos e inserção da população idosa na vida da cidade.

Palavras-chave: Centro Dia, idosos dependentes, treinamento de cuidadores de idosos.

ABSTRACT

This article reports about the experience that has been developed at Bom Retiro Elderly Day Center, a pioneering initiative, supported by the partnership between Unibes - (Brazilian Israeli Union Social Well Being) and São Paulo City Hall. Bom Retiro Center aims to promote the participation of social and cultural life to socially vulnerable elderly individuals who may be at personal and / or social risk due to fragility in family ties, negligence, abandonment or physical, psychological and economic violence. This service is pointed to slight or moderate dependence, avoiding confinement to home or long-term institutions as long as possible. At the same time, it aims to offer support to families in the task of taking care of activities of daily living (hygiene, medication, among others) reducing their overwork. In this article, we describe the methodology of capacity and training of our technical team. We emphasize the importance of a continuous, reflexive, dialogic and participatory education in the search for the expansion of professional qualification opportunities, ensuring productivity, autonomy and valorization of the workforce and the consolidation of social assistance as a public policy aimed at guaranteeing rights when inserting the elderly population in the life of the city.

Keywords: day center, dependent elderly, training of elderly caregivers.

INTRODUÇÃO

O significativo aumento da longevidade dos brasileiros tem exigido maior atenção da Sociedade Civil e do Estado. É grande a premência pela efetiva implantação de políticas públicas de amparo, sobretudo aos idosos fragilizados física e psiquicamente. Para a maioria dos idosos nessas condições em nosso país, resta o confinamento em suas casas ou em instituições de longa permanência, mesmo quando ainda possuem possibilidades de alguma participação social.

Os Centros Dia constituem uma opção para aqueles que apresentam vulnerabilidade social e graus diferenciados de dependência física e cognitiva, mas ainda em número muito abaixo da demanda brasileira. Eles são serviços de proteção social especial de média complexidade, que auxiliam os idosos na execução de suas atividades diárias, no autocuidado e, principalmente, resgatando e/ou fortalecendo os vínculos familiares e comunitários.

A Secretária Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS), da Prefeitura de São Paulo, após levantamento das demandas dos territórios do município, implantou o projeto Centro Dia para o Idoso, em parceria com Organizações da Sociedade Civil, para atender, prioritariamente, idosos beneficiários do Benefício de Prestação Continuada (BPC), vulneráveis socialmente e que possam estar em risco pessoal e/ou social por fragilidade nos vínculos familiares, negligência, abandono ou violência física, psicológica e econômica, portadores de dependência leve ou moderada, segundo a escala de Avaliação Multidimensional do Idoso (AMPI), sem comprometimento cognitivo ou com comprometimento leve e/ou moderado.

O público, portanto, é formado por pessoas que necessitam de uma equipe multidisciplinar para prestar serviço de proteção social especial e de cuidados pessoais, visando o fortalecimento de vínculos, autonomia e inclusão social, por meio de ações de acolhida, escuta, informação e orientação.

As políticas de parceria entre órgãos públicos e privados são muito importantes para a soma das forças sociais em benefício da qualidade de vida da população. A mobilização de parcerias e ações multisetoriais dependerá, antes de tudo, como diz Bernardo Toro (1996), da “mobilização de vontades”, que possam viabilizar, apesar das dificuldades do percurso, os necessários pactos de complementaridade e de cooperação entre atores sociais, organizações, projetos e serviços.

Artigo 3

Centro Dia Bom Retiro:
A importância da capacitação da equipe
de um Centro Dia para Idoso

Os objetivos do Centro Dia, segundo a portaria 65 da SMADS, são:

- Promover uma maior autonomia e melhoria de qualidade de vida de pessoas idosas com dependência, seus cuidadores e suas famílias.
- Desenvolver ações especializadas para a superação das situações violadoras de direitos que contribuem para a intensificação da dependência.
- Prevenir o abrigo e a segregação dos usuários do serviço, assegurando o direito à convivência familiar e comunitária.
- Promover acesso a benefícios em programas de transferência de renda e outros serviços socioassistenciais das demais políticas públicas setoriais e dos sistemas de garantia de direitos.
- Oferecer apoio às famílias na tarefa de cuidar das atividades de vida diária (higiene, medicação dentre outros), diminuindo a sua sobrecarga de trabalho, e utilizando meios de comunicar e cuidar que visem a autonomia dos envolvidos, e não somente cuidados e manutenção.
- Prevenir situações de sobrecarga e desgaste dos familiares, provenientes dos vínculos da relação de prestação/demanda de cuidados permanentes /prolongados com o idoso.

No segundo semestre de 2015, a Unibes (União Brasileiro Israelita do Bem-Estar Social), ano em que completou um século na prestação de serviços sociais à cidade de São Paulo, firmou parceria com a Prefeitura do Município de São Paulo para a implantação do Centro Dia para Idoso Bom Retiro, primeiro equipamento público nesse setor implantado.

A Unibes atende toda sociedade paulistana no âmbito social, auxiliando crianças, jovens, adultos e idosos, recebendo, principalmente, aqueles que vivem em situação de vulnerabilidade e risco social. Atualmente, a organização atende cerca de quatorze mil pessoas por ano nas áreas de promoção humana, educação, assistência social e cultura. Desenvolve e implanta projetos e ações socioeducativas para a promoção humana, o reconhecimento de direitos de cidadania e dignidade das famílias, crianças, jovens e idosos.

A eficiência dos atendimentos e da equipe é o que nos torna símbolo de ética e profissionalismo, servindo de referência para outras instituições do terceiro setor.



Os Centros Dia constituem uma opção para aqueles que apresentam vulnerabilidade social e graus diferenciados de dependência física e cognitiva, mas ainda em número muito abaixo da demanda brasileira. Eles são serviços de proteção social especial de média complexidade, que auxiliam os idosos na execução de suas atividades diárias, no autocuidado e, principalmente, resgatando e/ou fortalecendo os vínculos familiares e comunitários.

O Centro Dia para Idoso Bom Retiro tem capacidade total de 30 vagas. O horário de funcionamento é de segunda a sexta feira. Hoje, o perfil dos idosos atendidos é o seguinte: 41% têm entre 70 e 74 anos de idade; 67% recebem o Benefício de Prestação Continuada; 15% moram sozinhos; 38% relatam possuírem boa saúde; 71% têm medo de cair; 66% declaram dor nas pernas; e 74% são do sexo feminino.

CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO DA EQUIPE

Neste artigo, vamos nos ater mais especificamente à capacitação e ao treinamento da equipe.

Não só o envelhecimento populacional, mas fenômenos como globalização, terceirização, novos modelos de gestão, avanços tecnológicos, crescimento do desemprego e automação da produção têm provocado significativas mudanças para as organizações e para o trabalho. Neste contexto, a sociedade exige, cada vez mais, uma qualificação constante dos profissionais, protagonistas indispensáveis no processo de desenvolvimento e de sustentabilidade das organizações e na qualidade no atendimento à população. São muitas as questões na área da Gerontologia, impostas pela crescente profissionalização no mercado de trabalho, que unem o mundo reflexivo ao prático, formando um elo entre a academia e a atuação prática nos serviços de atendimento.

Artigo 3

Centro Dia Bom Retiro:
A importância da capacitação da equipe
de um Centro Dia para Idoso

Não há dúvida de que um novo olhar tem sido dado à questão da qualificação profissional no Brasil. As organizações sofrem pressões por causa da competitividade, e a qualificação da equipe de trabalho é um dos diferenciais na luta pela sobrevivência e/ou na busca de ofertar produtos e serviços de qualidade. Apesar de ainda, no Brasil, ser restrita, a tendência é de agravamento das diferenças entre as regiões, com poucas oportunidades para a maioria dos trabalhadores, que estão inseridos em organizações de micro ou pequeno porte com poucos funcionários.

As empresas, sobretudo as menores, não investem em treinamento, ou investem muito pouco, embora haja um grande contingente de pessoas trabalhando nessas organizações que precisam de qualificação. Portanto, é preciso que os três atores sociais responsáveis pela qualificação profissional – governo, trabalhadores e empresas – busquem ampliar as oportunidades de qualificação profissional, necessária para assegurar a produtividade e competitividade do país, para permitir autonomia, autovalorização da mão-de-obra, sua própria sobrevivência, enfim, para a qualidade e produtividade das empresas assim como melhorar a qualidade de atendimento a população.

As conexões necessárias à articulação de políticas sociais públicas não são apenas as de ordem comunitária e territorial, mas exigem a vinculação às redes temáticas e institucionais de toda a cidade com a implantação de serviços híbridos, ou seja, oferecidos pela assistência social em parceria com a saúde, e aprofundamento dos temas voltados ao cuidado com o idoso.

O Centro Dia Bom Retiro dá especial atenção à preparação de seus profissionais, pois os mesmos constituem o elo entre o idoso atendido e sua família, possibilitando assim o resgate e o fortalecimento dos vínculos afetivos, além de proporcionar a aproximação das ações e dos serviços da rede socioassistencial.

A atual gestão do Centro Dia Bom Retiro baseia-se no conceito de T&D, apresentado por Vargas (1996), que considera o treinamento e o desenvolvimento de pessoal como a aquisição sistemática de conhecimentos capazes de provocar a curto ou longo prazo uma mudança na maneira de ser e de pensar do indivíduo, por meio da internalização de novas ideias, valores, ou normas, e da aprendizagem de novas habilidades, facilitando o aprendizado de comportamentos funcionais.

Trabalha também de acordo com o caderno do MDS (2013), onde o tema é identificado no contexto com o usuário. A abordagem tem uma referência teórico-metodológica, e o estilo é orientado por uma ética,

definida no campo de responsabilidade da produção coletiva de uma equipe, cuja finalidade é o engajamento do idoso na gestão dos serviços prestados como uma experiência de construção coletiva. Práticas dialógicas, democráticas, participativas e inclusivas potencializam esta gestão conjunta, além de induzir a práticas interdisciplinares na execução do serviço.

Paulo Freire tem sido uma sólida referência para o processo de desenvolvimento da equipe deste Centro Dia. Freire destaca a importância de uma educação que parta das necessidades populares como prática de liberdade e de emancipação das pessoas, e não de categorias abstratas. Tentamos, pois, sensibilizar a equipe com reflexões contínuas de caráter pessoal e profissional, sem nunca perder de vista a causa pela qual lutamos. Partimos da missão da Unibes, que é desenvolver e implantar projetos socioeducativos e de promoção humana, provocando cenários positivos para que o usuário, com o pleno uso de seu potencial, seja agente na busca por autonomia, observado e respeitado seu grau de vulnerabilidade.

Essa ação é complementada com temas específicos, relativos ao processo de envelhecimento saudável e patológico em seus aspectos individuais, familiares e comunitários, na perspectiva de trazer o máximo de informações técnicas que atendam as necessidades, tanto dos profissionais que já possuem experiência na área quanto daqueles que ainda não haviam trabalhado com esta população e suas demandas. Sendo o primeiro Centro Dia público da cidade e, por isso, não havendo parâmetros para uma definição mais precisa de perfil de cuidadores e equipe para essas específicas condições, optou-se por selecionar tanto pessoas com experiência prática quanto pessoas com experiência teórica, bem como candidatos sem muita experiência, que demonstrassem interesse e sensibilidade para lidar com pessoas idosas.

Uma das dificuldades desse processo de preparação da equipe foi o fato de que, embora dispostos a trabalhar com pessoas idosas dependentes, esses cuidadores não sabiam bem o que é cuidar e, por isso, não



A sociedade exige, cada vez mais, uma qualificação constante dos profissionais, protagonistas indispensáveis no processo de desenvolvimento e de sustentabilidade das organizações e na qualidade no atendimento à população.

Artigo 3Centro Dia Bom Retiro:
A importância da capacitação da equipe
de um Centro Dia para Idoso

se reconheciam exatamente como cuidadores. Por isso, outro tema para reflexão, que ganhou relevância, foi o do significado do cuidado, incluindo-se aí o autocuidado como premissa para se cuidar adequadamente do outro. Outra limitação desses profissionais foram as lacunas e a insuficiência de sua formação escolar e o pouco acesso a um repertório cultural mais amplo, limitação decorrente da origem humilde desses trabalhadores.

De acordo com o Art. 5º da portaria da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social, (SMADS, número 47/2010), as horas técnicas previstas para o serviço de Centro Dia para Idoso são destinadas a especialistas que têm como atribuição promover supervisão institucional aos recursos humanos. Nessa perspectiva, o Centro Dia para Idoso Bom Retiro adota como uma das formas de capacitação a roda de conversa, com dinâmicas em grupo e sempre com uma escuta qualificada por parte de um especialista. Cada sessão dura de 1 a 2 horas, com turmas alternadas para que não haja interrupção do atendimento.

As capacitações são realizadas mensalmente, por meio de aulas expositivas, palestras com profissionais especializados, rodas de conversa, de discussão e reflexão sobre o tema “Centro Dia e Envelhecimento”. Trabalhamos inicialmente o envelhecimento populacional, abordando questões do envelhecer normal, do patológico e suas doenças, sensibilizando a equipe com vivências de como é ser e ter limitações nesta nova fase da vida. Nesse sentido, não deixamos de abordar a humanização, a felicidade humana e as sensações de bem-estar de ambos, equipe e idoso. Ao longo dos treinamentos, incentivamos e orientamos quanto às questões de higiene básica, do autocuidado, da prevenção e cuidados diários.

Outra proposta sempre retomada é a de sensibilizá-los para trabalhar em equipe como um time bem entrosado, sendo cada um



(...) não deixamos de abordar a humanização, a felicidade humana e as sensações de bem-estar de ambos, equipe e idoso. Ao longo dos treinamentos, incentivamos e orientamos quanto às questões de higiene básica, do autocuidado, da prevenção e cuidados diários.

responsável pelo outro, unidos por um objetivo comum. Procuramos desenvolver, também, um lado mais humanizado, com isso, diminuindo o estresse pela sobrecarga de trabalho, e propiciando a formação de vínculos mais sólidos, baseados no respeito e na individualidade de cada um. Orientamos quanto aos serviços e a rede sócio assistencial que existem no território do qual fazemos parte, e encaminhamos nossos usuários.

As complexas e intensas relações entre a rotina diária dentro do Centro Dia com diferentes idosos e suas demandas e o processo de construção e reconstrução dos vínculos familiares e comunitários justificam a preocupação de se preparar adequadamente a equipe.

Trabalhamos com a descrição e as orientações adequadas, baseadas na rotina diária do idoso e da equipe no serviço, mostrando as diversas relações sociais que o indivíduo desenvolve e das quais participa de forma prática. Le Breton (2011) considera que a vida cotidiana é a matéria-prima a partir da qual se constrói a vida social e cultural. Parece indiscutível que os profissionais que atuam dentro de um Centro Dia não devem restringir suas atuações às “quatro paredes” da instituição, mas, sim, identificar a contribuição e a repercussão do trabalho diário no entorno social e comunitário do idoso, suas histórias de vida, suas relações familiares e a cultura.

O processo de capacitação profissional deve sempre contemplar e incentivar as falas da equipe sobre como se sentem no ambiente de trabalho, e o que pensam sobre como melhorar as condições de modo a desenvolver a coesão e a qualidade no atendimento. O profissional é permanentemente desafiado em seu dia a dia a descobrir quais são as necessidades dos idosos e as potencialidades dos mesmos, para ajudá-los a melhorar sua qualidade de vida. Vários cuidadores destacam a carência de capacitação sociocultural em suas formações acadêmicas, fato que contribui para a falta de conexão das ações em saúde com a inclusão social e a humanização.

Treinamentos bem-estruturados são vitais para desenvolvimento da carreira e formação de equipes. Investir em treinamento é um diferencial em longo prazo para o serviço de Centro Dia e para o colaborador. A escolha dos treinamentos envolve pesquisa constante da gerência do Centro com os funcionários, identificando necessidades, demandas, aprimoramento de competências e conhecimentos de área.

O total atual de funcionários é de 22. De maio de 2015, até dezembro de 2017, houve pouca rotatividade de funcionários, portanto, mais da

Artigo 3

Centro Dia Bom Retiro:
A importância da capacitação da equipe
de um Centro Dia para Idoso

metade prossegue desde a implantação do serviço. Alguns foram realocados para outros setores da própria organização. Em programas de capacitação e treinamento, já foram utilizadas 110 horas, em 30 meses, com profissionais capacitados e envolvidos com a causa do envelhecimento.

Nas avaliações que vêm sendo realizadas, os membros da equipe têm apreciado as propostas de aulas expositivas, bem como as atividades práticas desenvolvidas ao longo destes anos, considerando que os profissionais contratados são bem capacitados como pode se notar nas falas positivas dos profissionais envolvidos:

“Hoje, devido a essas capacitações, sabemos lidar melhor com as situações que surgem no Centro Dia” diz A.R. “Agora sei lidar melhor tanto no trabalho como fora dele com situações que envolvam idosos ou mais pessoas no mesmo ambiente” M.C. “Hoje com certeza me sinto mais preparada para falar sobre finitude”, T.C.S. “Algumas profissionais da capacitação me ajudaram como agir, não só com os idosos, mas com as pessoas em geral” M.R. “Tenho mais segurança em realizar minhas as atribuições”.

CONCLUSÃO

A gestão pública caminha para um novo modo de ação, cada vez mais articulado e sintonizado com as demandas heterogêneas das realidades locais. Longe do caminho fácil das vias únicas, a articulação permite variados atalhos e favorece contatos em muitas direções. O movimento em direção ao outro pode trazer boas surpresas, quando se descobrem recursos e apoios possíveis tão próximos.

Por isso, compartilhamos nossas experiências também com o território em que atuamos, o bairro do Bom Retiro, em São Paulo, dialogando com outros técnicos e gestores, pois, sendo este um serviço novo ainda no país, interfere diretamente na rede socioassistencial, possibilitando a criação e a implantação de novos parâmetros nos atendimentos aos usuários e consolidando a assistência social como política pública voltada para a garantia de direitos e inserção social da população idosa.

Concluimos que, ao se investir em qualificação profissional, os resultados não ficam restritos ao indivíduo, que se beneficia da ação, pois há difusão de conhecimento, o que permite desenvolver estruturas cognitivas comuns para a aplicação no trabalho daquilo que foi aprendido. Dessa maneira, todos ganham, os profissionais, os idosos, suas famílias e toda a comunidade. Devemos estar atentos ao que se passa ao nosso redor, estimulando a equipe a pensar de forma crítica sobre a prática exercida no Centro Dia e sobre o envelhecimento.

Divulgamos, através desta reflexão, o serviço de Centro Dia, ainda novo nas políticas públicas, mostrando a importância da capacitação constante de profissionais da equipe para que cada vez mais se tornem sujeitos da produção do saber, criando possibilidades para a sua construção e transformando as dificuldades em um campo de possibilidades. Trata-se de um exercício de aprender, reaprender, fazer e refazer, seja no campo individual, coletivo, familiar ou comunitário, que se concretiza no movimento do acolhimento, da escuta sensível nossa ou do outro.

O trabalho constante de motivar a equipe, além das recompensas, quer sejam melhores salários ou demais recompensas materiais, estimula de forma significativa a aprendizagem e o crescimento profissional de todos envolvidos. ☺

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- FREIRE, P. *Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa*. 33 ed. São Paulo: Paz e Terra, 1997.
- LE BRETON, D. *Antropologia do corpo e modernidade*. Petrópolis: Vozes; 2011. 407p.
- SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL – SMADS. Portarias 65 de Dezembro de 2016 e 47/2010 artigo 5.
- TORRES, A. S. & GOUVEIA, M. J. A. *Concepção de convivência e fortalecimento de vínculos*. Cadernos MDS: 2013.
- TORO, J. B & WERNECK, N. M. F. *Mobilização social: um modo de construir a democracia e a participação*. UNICEF – Brasil, 1996.
- VARGAS, M. R. M. *Treinamento e desenvolvimento: reflexões sobre seus métodos*. In: *Revista de Administração*, 1996, abril/junho. 31(2), p. 126-136.