



**FORMAÇÃO DE MULHERES AGENTES SOCIAIS: uma experiência com contribuições nas dimensões pessoal e comunitária**

*Mônica Zagallo Camargo<sup>1</sup>*

Avaliado pelo sistema *double blind review*.

Editor convidado: Douglas Mendosa

Editor Científico: Maria Amelia Jundurian Corá

## **RESUMO**

Trata-se de uma pesquisa qualitativa, por meio de grupos focais, que envolveu vinte e três mulheres participantes da Formação de Agentes Sociais de uma organização não governamental, na Zona Norte de São Paulo. A proposta se inspirou no desafio de conectar serviços, políticas, moradores, grupos mobilizados, instituições e diferentes saberes. Assim, a Formação investe em capacitar mulheres de comunidades vulneráveis para que possam se tornar multiplicadoras de conhecimentos e práticas no exercício da cidadania e da garantia de direitos. Além do aspecto multiplicador e do estímulo à autonomia, os dados indicam que as agentes sociais se configuram como uma referência – demonstram-se capazes de fortalecer um novo papel da mulher na dinâmica da família e um novo lugar para “ser mulher” na comunidade. Os resultados apontam percepções que foram organizadas em três categorias de resultados: 1) Aprendizagens e aquisições pessoais; 2) O papel da agente social; 3) Novas perspectivas de futuro.

Palavras chaves: Formação de agentes sociais. Mulher e inclusão social. Pesquisa qualitativa. Projetos sociais.

## **ABSTRACT**

This is a qualitative research, done through focal groups that involved twenty three women, members of Social Agents Training in a Non Governmental Organization from the North Zone of Sao Paulo. The proposal was inspired on the challenge of connecting services, policies, dwellers, mobilized groups, institutions and different knowledge. This way, the training invests in educate women from vulnerable communities in order to become multipliers of knowledge and practices in exercising citizenship and rights guarantee. Besides the multiplier aspect and encouraging the autonomy, the data indicate that social agents are configured as a reference - show themselves able of strengthening a new role of women in family dynamics and a new place for "being a woman" in the community. The results show perceptions organized into three categories of results: 1) Learning and personal acquisitions; 2) The role of social worker; 3) New prospects for the future.

---

<sup>1</sup> Fundação Gol de Letra

Keywords: Social Agents Training, woman and social inclusion, qualitative research, social projects

## Introdução

O objetivo desse estudo é *identificar como mulheres, em contextos de vulnerabilidade e risco social, vivenciam mudanças nas dimensões pessoal e comunitária, por meio da Formação de Agentes Sociais promovida por uma organização não governamental*<sup>2</sup>.

Este estudo é fundamentado no contexto das relações da Gestão Social, pauta-se na lógica da cidadania, na valorização da equidade, na vigilância social e na valorização dos territórios e suas populações. Com foco na intersectorialidade e no controle social, busca novas relações entre Estado e Sociedade Civil (CARVALHO, 2014).

Conectar políticas, indivíduos, instituições e saberes é um desafio. No Brasil, apesar de ser nítido o crescimento de diretrizes políticas pautadas numa nova visão de Gestão Social e o surgimento de perspectivas multidisciplinares, existem ainda muitos desafios para que essa realidade se efetive. Para Junqueira (2013), a construção social refletirá os interesses e as características das instituições que operam no espaço público, com toda a sua complexidade e contradições, mas conectadas por propósitos comuns – a Fundação Gol de Letra (organização envolvida) se encontra nesse contexto.

Esse novo caminho de Gestão Social é participativo e aponta para a necessidade de diálogo, fortalecendo a busca pela intersectorialidade nas políticas públicas. Nessa lógica, os saberes da comunidade qualificam a atuação no território. Esse olhar prevê a oferta de experiências diversificadas de sociabilidade, geração de renda e garantia de direitos, para que se possa contribuir com a transformação da condição de vulnerabilidade e risco social. Assim, as boas práticas compreendem a participação dos indivíduos, famílias e comunidades na implementação e controle de efetivação das políticas públicas, para que seja possível articular redes de proteção social (CARVALHO, 2014).

Produções intelectuais que debatem a atuação de organizações sociais e suas interfaces com as políticas sociais interessam a este estudo, pois problematizam dificuldades técnicas e políticas, mas também dão voz aos profissionais do território e à população local, gerando mudanças na vida dos moradores de territórios socialmente vulneráveis (CARVALHO, 2008).

As inquietações deste estudo objetivaram compreender os resultados de uma intervenção social com foco na mulher e suas dimensões pessoal e comunitária. Trata-se de uma

---

<sup>2</sup>A Fundação Gol de Letra atua com projetos sociais e foi criada em 1998 pelos ex-jogadores de futebol Rai e Leonardo. Possui atuação contínua em dois microterritórios: Vila Albertina, Zona Norte de São Paulo e Complexo do Caju, região portuária do Rio de Janeiro.

pesquisa qualitativa, dentro de numa realidade específica e delimitada – mulheres agentes sociais da Vila Albertina. Por esse motivo, faz-se necessária uma delimitação de contexto: informações de como funciona a Formação de Mulheres Agentes Sociais da instituição envolvida (CAMARGO, 2012).

As agentes sociais são uma estratégia de aproximação e escuta com a comunidade e outros atores sociais locais. O fato é que essas mulheres se tornam referência entre as mulheres da comunidade e entre os moradores, como “promotoras” de cidadania, pois elas ampliam o acesso a direitos, quando atuam na mobilização social. Ainda é importante considerar o desenvolvimento de lideranças nessas comunidades, em que as mulheres, muitas vezes, assumem papéis de liderança informal.

A Formação das Agentes Sociais acontece desde 1999, prevê duração máxima de 2 anos, e forma cerca de 12 mulheres a cada ciclo. Essa capacitação estimula a prática reflexiva sobre sistemas amplos, que envolvem não só a mulher, o indivíduo, mas a família, o local de moradia, a sociedade, a cultura e os valores.

Características da Formação das Agentes Sociais:

- a) Participativa - criação de um ambiente de aprendizado onde existe a livre expressão de ideias e opiniões; promoção da Educação de Pares entre mulheres com tempos de permanência diferentes – mulheres com um ano de formação convivem com mulheres recém-inscritas.
- b) Continuada - repetição de temas transversais, que são apresentados e debatidos em diferentes formatos ao longo das unidades de desenvolvimento da Formação da Agente Social.
- c) Programada - respeito ao desenvolvimento individual, investe no monitoramento de mudanças individuais e coletivas durante o período máximo da formação (até 2 anos).

Unidades de desenvolvimento - a Formação completa orchestra um conjunto de quatro unidades e seus resultados, organizados em duas dimensões: individual e coletiva. Os resultados em função do tempo de permanência e mudanças desejadas:

A- Dimensão Individual (mulher)

- Unidade I (6 meses) - Ampliação da visão de mundo
- Unidade II (1 ano) - Concepção de um Projeto de Vida
- Unidade III (1 ano e meio) - Planejamento pessoal para o Projeto de Vida
- Unidade IV (2 anos) - Execução do Projeto de Vida

B- Dimensão Coletiva (Agente Social)

- Unidade I – Ampliação da visão sobre a comunidade onde vive
- Unidade II - Levantamento de possibilidades e ideias para o Projeto de Ação Direta
- Unidade III - Aprendizagem de como elaborar um Projeto

#### - Unidade IV – Execução do Projeto de Ação Direta (PAD)

Carga horária da formação - com duração de até dois anos (4 unidades), propõe 20 horas semanais, sendo: a) 4 horas de capacitação/formação; b) 4 horas de reunião (fórum) para organização da rotina e estratégias para o trabalho em grupo; c) 8 horas de atuação na comunidade (visitas às famílias, identificação das demandas, ações na comunidade); d) 4 horas de participação em reuniões de Rede e Conselhos.

Por mobilizar moradoras que podem atuar como referência na comunidade, investe em uma formação que, ao mesmo tempo, fortalece a mulher cidadã e a agente social, capaz de realizar intervenções na comunidade onde vive – Projetos de Ação Direta – PAD.

As mulheres recebem uma bolsa-formação cuja iniciativa considera a vulnerabilidade social das participantes e possui um auxílio financeiro, durante o período de formação. Mas existe um ponto de atenção nessa questão: depois de formadas, muitas agentes sociais encontram dificuldades para dar continuidade à atuação como liderança multiplicadora. O motivo está relacionado ao término da bolsa-auxílio e à condição socioeconômica dessas famílias, que costuma ser precária. Para a instituição, boas intervenções nascem fundamentadas no desejo de estabelecer uma rede de saberes e práticas político-pedagógicas que associe a aprendizagem à participação crítica, estimulando atitudes mobilizadoras, emancipatórias e transformadoras.

As mulheres agentes são um canal de atuação importante e demonstram-se capazes de fortalecer novas referências para o papel da mulher na dinâmica da família e um novo lugar para “ser mulher” na comunidade, possuindo como diferencial diminuir a distância entre o saber popular e os conhecimentos institucionais, por meio da informação de como acessar serviços públicos, ou, ainda, caminhos para questionar direitos da mulher não garantidos.

#### **Metodologia**

Estudo qualitativo/descritivo realizado com 23 mulheres em formação ou já formadas como Agentes Sociais pela organização não governamental – Fundação Gol de Letra. A coleta de dados foi realizada na própria instituição, por meio de dois grupos focais: um grupo de 10 mulheres em formação e um grupo de 13 mulheres já formadas. Dessa forma, o respeito à subjetividade e ao contexto é preservado, uma vez que o uso de grupos focais, como recurso de coleta dos dados, possui como principal característica produzir dados por meio da interação grupal, uma técnica de grupo focal em investigações qualitativas que permite a interação entre os participantes (MORGAN, 1998).

Dentro da técnica dos grupos focais, são realizados grupos de 6 a 15 participantes, sendo que os grupos com maior número de participantes tendem a apresentar maior número de

ideias, enquanto os grupos menores tendem a se aprofundar dentro da mesma temática. Independentemente da temática da pesquisa, cada grupo focal deve ter duração de, no mínimo, noventa minutos e, no máximo, três horas, para que a coleta seja funcional, objetiva e com informações suficientes para uma boa análise. A escolha por grupos focais também dialoga com a experiência da pesquisadora e sua afinidade com dinâmicas grupais na área educacional, terapêutica e em grupos comunitários.

A coleta de dados aconteceu com a adesão voluntária das participantes. Os grupos focais foram realizados em uma sala reservada e os dois grupos focais foram gravados, para garantir a fidedignidade do registro dos dados. O roteiro para execução da técnica (grupo focal) continha perguntas que se diferenciavam, de acordo com as respostas dos grupos (atuais agentes e ex-agentes), mas, no geral, investigaram: Por que vieram procurar a formação? Como é ser agente? Essa experiência mudou algo em sua vida? O que vocês (participantes da formação) fariam diferente? Essa última pergunta desejava criar um espaço de interlocução para qualificação da proposta, recebendo sugestões e ouvindo as necessidades das mulheres agentes sociais.

Os encontros foram gravados, as gravações transcritas e analisadas, de acordo com o referencial teórico de Bardin (1977). A construção dos resultados utilizou a criação de categorias, emergidas do processo de análise, que, por sua vez, pode ser representado por uma palavra ou frase, organizando a apresentação dos resultados. O estudo seguiu preceitos éticos, como preservação do anonimato e o cuidado com o retorno dos resultados aos envolvidos.

### **Resultados e Discussão**

Na atualidade, buscamos uma visão do cidadão de direitos em sua totalidade. Apesar da melhoria no desenvolvimento humano – aumento da esperança de vida, diminuição da mortalidade infantil e da mortalidade materna – a questão social é histórica e se conecta à concentração das riquezas e às sequelas dramáticas da pobreza, frutos da desigualdade e injustiça social estruturais. A exclusão social conceituada por alguns autores retrata a ideia de não cidadão, algo histórico que rotula indivíduos não úteis. O termo usado por Castel (1995) para substituir exclusão social é *desafiliação* e traz a ideia de saída da zona de integração para uma zona de vulnerabilidade ou, até mesmo, inexistência social.

Como os direitos do cidadão não asseguram na prática a igualdade para a mulher, é preciso, primeiramente, debater a *desafiliação* da mulher, que respeita o fato de ela estar inserida numa dinâmica de vida social influenciada pelos aspectos comunitários, históricos e culturais, para que tenha condições políticas, econômicas e sociais dignas e de equidade de gênero. Tudo isso porque, para as mulheres, a situação é, muitas vezes, ainda muito injusta,

pois ela se encontra dentro de uma realidade grave e histórica, a ser revertida: ausência de equidade nos processos de tomada de decisões e garantia de direitos.

Atuar com mulheres em contextos vulneráveis é uma premissa básica. Os dados mundiais disponibilizados pela Organização das Nações Unidas (ONU) são alarmantes: estima-se que mais de 70% das mulheres já sofreram ou vão sofrer agressões físicas e sexuais até o fim da vida; o Brasil ocupa o 121º lugar no ranking de participação das mulheres na política, com as mulheres ocupando pouco mais de 10% dos assentos no Congresso Nacional; o país é o sétimo do mundo com maiores taxas de feminicídio; a taxa de desemprego feminina é duas vezes maior que a taxa dos homens e ocupa a 85ª posição em desenvolvimento humano e desigualdade de gênero, segundo o Relatório de Desenvolvimento Humano do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (ONU, 2015).

## Resultados

Nem todas as mulheres agentes sociais chegam para a Formação de Agentes Sociais com clareza do que foram buscar, mas os dados apontam: ser agente social traz para essas mulheres uma mudança de identidade. É claro que alguns resultados e impactos se diferenciam quando se observam as percepções das atuais agentes sociais (AS/em formação) e das ex-agentes (ex-AS), isto é, mulheres já formadas.

Os dados emergentes dos grupos focais, a partir da vivência dos participantes, revelaram "O que mudou em cada mulher Agente Social" em três categorias de resultados: 1) Aprendizagens e aquisições pessoais; 2) A compreensão do papel da agente social; 3) Novas perspectivas de futuro.

1) Aprendizagens e aquisições pessoais - relatam novos conhecimentos e possibilidades de relação interpessoal:

*Eu aprendi muito aqui, eu não sabia nem ligar o computador e hoje eu trabalho no computador. Hoje eu enxergo o mundo diferente. Se a gente pensar nas relações familiares, nas relações com a comunidade, e mudar como a gente se relaciona com o vizinho, já é uma mudança! Porque a gente se olha, e tem que ter muita coragem, pra olhar - e mudar (AS).*

Mudanças relacionadas a aprendizagens e aquisições pessoais retratam transformações de vida significativas, como nos dois casos:

### Caso 1

Histórico de desmotivação e sensação de incapacidade:

*Eu era dona de casa, era triste, chorava em casa. Eu precisava de um poderio, pra tomar decisões importantes e eu não tinha. Pra mim, foi maravilhoso, eu vivia em um mundinho.... (ex-AS).*

Transformação de vida narrada:

*Eu fechei um livro de quem eu era e abri um novo. Eu achava que a minha vida seria cuidar de casa, marido e dos filhos, mas descobri o que fazia uma agente social e saí do buraco. Eu comecei a ganhar melhor e me cuidar mais... (ex-AS).*

## Caso 2

Histórico de "dominação" e limitação para mudança:

*Quando eu saía, meu marido me ligava pra controlar. Quantas vezes eu chorei aqui com as meninas (outras agentes). Eu ficava desesperada de ter que ir embora.... (ex- AS).*

Transformação de vida narrada:

*Hoje meu marido fala que tem orgulho. Eu cresci, tive coragem de estudar, de ir à luta, de encarar mudar como mulher... (ex-AS).*

2) A compreensão do papel da agente social - as agentes apresentam muita clareza quanto ao papel de multiplicadoras de conhecimentos e atitudes na comunidade:

*Se a agente social não traz as novidades da comunidade (a realidade), ninguém que está aqui (Gol de Letra) saberia de nada. Por quê? Porque os funcionários da Fundação não moram na Vila Albertina. Sem as agentes... ah, não posso dizer que seria impossível. Mas o trabalho seria mais dificultoso. Eu penso que a gente tem uma função muito importante. Costumo falar que a gente é o intercâmbio da Fundação para a comunidade. (AS).*

Em relação a promover interação entre comunidade e Gol de Letra, demonstram satisfação pelo papel multiplicador e de interlocução:

*O papel da agente social é colher o máximo de informações possíveis quando a gente tem capacitações, porque a gente tem que levar isso para a comunidade. Faz parte da agente social. É levar conhecimento para comunidade. Levar e trazer, na verdade. A gente traz muita coisa. Eu penso assim, a agente social tem a função de levar e de trazer. (AS).*

Segundo as participantes, esse "negócio" de ser agente é o tempo todo e exemplificam que, mesmo sem estar vestindo a "verdinha" (como chamam a camiseta de identificação), são procuradas pelos atendidos, familiares e pessoas que querem saber mais da Fundação. Demonstram satisfação em ser reconhecidas e procuradas como agentes:

*Eu fui agente ontem 8 horas da noite dentro da lotação. As crianças falaram: É a tia, ó! A tia da Gol de Letra... É tia em tudo quanto é lugar! É isso na rua o tempo todo (risos). A gente*

*consegue o respeito das crianças e das pessoas. Ah, eu adoro... eu adoro quando eles fazem isso na rua ou alguém pede informação pra mim. (AS).*

3) Novas perspectivas de futuro - relatam uma nova perspectiva de vida, em que o estudo é uma possibilidade muito citada:

*Aprendi coisas que não faziam parte do meu mundo. Eu descobri que poderia ir além, e que queria ser professora. Eu ainda não consegui chegar lá, mas aos poucos eu vou. Já estou trabalhando com educação. (AS).*

As agentes também relatam aprendizagens que evidenciam a adequação da formação e seus benefícios para o empoderamento da mulher. Um resultado significativo é atribuído à vivência de elaborar um projeto de vida. Elas valorizam a atividade e relatam mudanças em função dessa estratégia utilizada na Formação:

*Eu saí da depressão. Prestei Vestibulinho, passei. Depois fiz ETEC (curso técnico). A mudança é perceptível, esse tipo de coisa não tem dinheiro que pague. A gente fez um projeto de vida como agente. Eu fiz um quando entrei e depois eu comparei. Aí, eu percebi: Nossa! Eu consegui fazer exatamente o que eu me propus a fazer! A Formação te dá isso: Ela te puxa pra conseguir! (ex-AS).*

Os resultados encontrados apontam para reflexões sobre a compreensão de "como" as mulheres, em contextos de vulnerabilidade e risco social, vivenciam mudanças nas dimensões pessoal e comunitária. Essa premissa relacionada à proteção social aponta para os conceitos de Paugam (2013), que alerta para a existência social do indivíduo, para as dimensões da proteção e do reconhecimento, entendendo que todo ser humano necessita de vínculos que dão suporte aos aspectos da vida, sejam eles afetivos, sociais, profissionais ou de outra natureza. Todo mundo necessita dessa proteção, que passa por ser reconhecido e valorizado pelos outros, algo que dá sentido à existência humana.

## **Conclusões**

A investigação qualitativa realizada com as Agentes Sociais, além de garantir o respeito à subjetividade e à identificação de transformações de vida, garantiu a reflexão institucional (Fundação Gol de Letra). A partir da avaliação dos resultados, a equipe responsável pela proposta pode refletir sobre a qualificação de suas ações e sobre seus próprios processos de avaliação para a Formação das Agentes Sociais. (OTERO, 2012)

Em síntese, a formação das agentes sociais caracterizou-se como uma oportunidade de empoderamento de mulheres e formação de multiplicadores (agentes), mas mostrou-se, ainda, como uma oportunidade de ampliação da rede social da mulher e uma "entrada



direta" ao núcleo familiar, alterando sua dinâmica, como demonstram os resultados e suas interfaces com as transformações de vida.

O ser humano se fortalece por interagir nos espaços de vida social. É nesse contexto que o indivíduo estabelece sua rede social e exerce seu papel de cidadão. A interação entre cidadãos, instituições e diferentes instâncias do poder público é essencial para que existam ações de articulação comunitária, que se configurem como formas concretas de garantia de direitos. Essa vivência permite ainda experiências diversificadas de sociabilidade e contribuem na transformação da condição pessoal e da realidade social local. (FEIJÓ, 2006).

O conceito de Gestão Social produz novos conhecimentos e práticas que, por sua vez, só fazem sentido diante de uma boa leitura de contexto e cruzamento das informações. Para que isso aconteça, é preciso qualificar os profissionais envolvidos. Atualmente, saber ler e compreender os dados produzidos, assim como suas fontes, torna-se fundamental (BRASIL, 2013). Além disso, as equipes que trabalham diretamente com a população produzem informações valiosas, contribuem para as análises de demanda e para a avaliação da rede de proteção social, auxiliando no estabelecimento de canais efetivos de proteção social e defesa de direitos, como é o caso dessa intervenção social.

As mulheres agentes sociais são um canal de atuação importante e demonstram-se capazes de fortalecer novas referências para o papel da mulher na dinâmica da família e um novo lugar para “ser mulher” na comunidade. Possui, como diferencial, diminuir a distância entre o saber popular e os conhecimentos institucionais, por meio da informação de como acessar serviços públicos ou, ainda, caminhos para questionar direitos da mulher não garantidos.

As agentes facilitam o vínculo de ações junto às famílias e comunidade. São “guias” que ajudam não só os moradores da comunidade, mas a instituição que promove a proposta, porque conhecem o território, a localização de becos e vielas, os espaços de conflito, os costumes e os líderes. São também “ouvidos” que conseguem trazer para a instituição uma grande variedade de percepções: medos, desejos e demandas. Vale lembrar que a troca de saberes entre instituição e pessoas da comunidade é uma necessidade, que não é exclusiva da Fundação Gol de Letra. Muitas escolas, instituições e ações sociais sentem falta dessa aproximação. Compartilhar este estudo é uma forma de estimular outras iniciativas com o mesmo foco.

## Referências

BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1977.

BRASIL, *Capacita SUAS Sistema Único de Assistência Social - Caderno 3*. Brasília: MDS, 2013.

- CAMARGO, Mônica Zagallo (Org.). *Programa Virando o Jogo: uma experiência da Gol de Letra com educação integral*. São Paulo: Fundação Gol de Letra, 2012.
- CARVALHO, Maria do Carmo Brant. *Gestão Social e Trabalho Social: Desafios e Percursos Metodológicos*. São Paulo: Cortez, 2014.
- CARVALHO, Maria do Carmo Brant. *Avaliação de percurso: fortalecer organizações sociais e induzir políticas de educação integral*. São Paulo: CENPEC, 2008.
- CASTEL, Robert. *Le smétarmofose de la question sociale- une chroni que du salariat. paris. Fayard* IN : *Desigualdade e Questão Social*, 1995.
- FEIJÓ, Marianne Ramos. *Família e práticas para o desenvolvimento humano e social*. In: CERVENY, Maria de Oliveira Ceneide (Org.). *Família e... Narrativas, Gênero, Parentalidade, Irmãos, Genealogia, História, Estrutura, Violência, Intervenção sistêmica, Rede Social*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006.
- JUNQUEIRA, Luciano A. Prates et al ; DIAS, Sylmara. L. F. Gonçalves; WANDERLEY, Mariangela. Belfiore; MENDONÇA, Patrícia. (Orgs.). *Gestão social: mobilizações e conexões*. Coleção Enapegs, vol. VI. São Paulo: LCTE Editora, 2013.
- MORGAN, D. L. *The focus group guide-book*. Thousand Oaks, CA: Sage; 1998.
- OTERO, M. R. (Org.). *Contexto e prática da avaliação de iniciativas sociais no Brasil: temas atuais*. São Paulo: Peirópolis, 2012.
- PAUGAM, Serge. *O homem socialmente desqualificado*. IN: WANDERLEY, Mariangela Belfiore; BOGUS, Lucia.; YASBEK, Maria Carmelita. *Desigualdade e a Questão Social*. 4. ed. Ampliada. São Paulo: EDUC, 2013; p. 313-347.