

Cena 2- demanda ética na ação de uma educadora, em relação a um aluno negro: *Precisam se unir mais, ter mais ética, ouvir uns aos outros e entrar em consensos. O policial atende muito melhor o jovem, com muito mais respeito e atenção.*

Cena 3- os serviços são vistos como possibilidades de oferta de ferramentas para um futuro melhor, ainda que de maneira utópica. Como no caso de uma usuária que acredita que após participar da oficina de culinária, e em dez anos, terá conseguido concretizar o sonho de ter sua própria padaria e oferecer empregos: *Montei a padaria e pude oferecer empregos a outros.* Os idosos acreditam que as atividades físicas lhes proporcionarão estarem ativos daqui dez anos e que continuarão usufruindo do serviço, como forma de convivência e manutenção da atividade e produtividade: *Eu continuei frequentando o serviço e ainda vou sozinho! Os funcionários estão mais felizes, mais capacitados e acolhedores na relação com os usuários devido à experiência adquirida ao longo dos anos. Além disso, estão mais integrados e trabalhando em equipe.*

Cena 4- Muitas mulheres usuárias queixaram-se da falta de divulgação dos serviços em suas respectivas comunidades. Referem que lhes falta informação sobre a existência dos serviços e sobre o que oferecem. O conhecimento dos serviços se dá por meio dos próprios usuários que encaminham familiares e amigos em situação de vulnerabilidade psicossocial, para o serviço onde são atendidas. Todos relatam que o acesso ao serviço foi feito por intermédio de amigos, familiares (irmã, mãe), profissionais (terapeutas, médicos). Não foi mencionado nenhum profissional do Serviço (por exemplo em busca ativa).

Cena 5- uma usuária que procura o serviço, queixando-se de dificuldades financeiras e conflitos familiares. A técnica oferece a possibilidade de participar da oficina de dança para relaxar. A mãe aceita a proposta, entretanto ambas reconhecem que não atende as demandas que a fizeram buscar o serviço. A técnica enfatiza que seria um tempo para ela relaxar, mas como relaxar com o barulho que interferia na atividade?

Cena 6- cena dramatizada expressa **dificuldade de inserção de uma usuária ao grupo do NCI.** Demonstra preconceito em relação à nova usuária, e termina com um diálogo onde tanto o grupo quanto a usuária reconhecem que precisam rever