



UNIVERSIDADE
ESTADUAL DE LONDRINA

ANDREIA CRISTINA DA SILVA ALMEIDA

**DESPROTEÇÃO SOCIAL NO ÂMBITO DA DINÂMICA DOS
SERVIÇOS DO SUAS: UM ESTUDO A PARTIR DA
REALIDADE COTIDIANA DAS FAMÍLIAS ATENDIDAS NO
CREAS**

Londrina
2016

ANDREIA CRISTINA DA SILVA ALMEIDA

**DESPROTEÇÃO SOCIAL NO ÂMBITO DA DINÂMICA DOS
SERVIÇOS DO SUAS: UM ESTUDO A PARTIR DA
REALIDADE COTIDIANA DAS FAMÍLIAS ATENDIDAS NO
CREAS**

Tese apresentada ao Curso de Doutorado em Serviço Social e Política Social da Universidade Estadual de Londrina, como um dos requisitos para obtenção do título de Doutor.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Maria Luiza Amaral Rizzotti

Londrina
2016

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de Geração Automática do Sistema de Bibliotecas da UEL

Almeida, Andreia Cristina da Silva.

Desproteção social no âmbito da dinâmica dos serviços do SUAS : estudo a partir da realidade cotidiana das famílias atendidas no CREAS / Andreia Cristina da Silva Almeida. - Londrina, 2016.
275 f. : il.

Orientador: Maria Luiza Amaral Rizzotti.

Tese (Doutorado em Serviço Social e Política Social) - Universidade Estadual de Londrina, Centro de Estudos Sociais Aplicados, Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Política Social, 2016.

Inclui bibliografia.

1. Assistência social - Teses. 2. Proteção social - Teses. 3. Trajetória de vida - Teses. 4. CREAS - Teses. I. Rizzotti, Maria Luiza Amaral. II. Universidade Estadual de Londrina. Centro de Estudos Sociais Aplicados. Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Política Social. III. Título.

ANDREIA CRISTINA DA SILVA ALMEIDA

**DESPROTEÇÃO SOCIAL NO ÂMBITO DA DINÂMICA DOS
SERVIÇOS DO SUAS: UM ESTUDO A PARTIR DA REALIDADE
COTIDIANA DAS FAMÍLIAS ATENDIDAS NO CREAS**

Tese apresentada ao Curso de Doutorado em Serviço Social e Política Social da Universidade Estadual de Londrina, como um dos requisitos para obtenção do título de Doutor.

BANCA EXAMINADORA

Orientadora: Prof^a Dr.^a Maria Luiza Amaral
Rizzotti
Universidade Estadual de Londrina – UEL

Prof. Dr. Wagner Roberto do Amaral
Universidade Estadual de Londrina – UEL

Prof^a Dr^a Marcia Pastor
Universidade Estadual de Londrina- UEL

Prof^a Dr^a Berenice Rojas Couto
Pontifícia Universidade Católica - PUC/RS

Prof^a Dr^a Vania Baptista Nery
TOLEDO PRUDENTE Centro Universitário

Londrina, 14 de Junho de 2016.

ALMEIDA, Andréia Cristina da Silva. **Desproteção social no âmbito da dinâmica dos serviços do SUAS**: um estudo a partir da realidade cotidiana das famílias atendidas no CREAS. 2016. 275 f. Tese (Doutorado em Serviço Social e Políticas Sociais) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2016.

RESUMO

Este estudo é produto de um processo investigativo que se ocupou em debater sobre a desproteção social enquanto um elemento que amplia a discussão da vulnerabilidade social apresentada pelos documentos oficiais da Política de Assistência Social e possibilita uma aproximação com a realidade social das famílias e indivíduos atendidos pelo CREAS - Centro de Referência Especializado de Assistência Social. Esse debate possibilitou aprofundar a compreensão sobre o sujeito que a assistência social se propõe atender, sendo aquele inserido em um contexto de violação de direito, especialmente, pela ausência ou ineficácia da proteção social advinda do Estado, que estabelece um cenário em que o binômio da desproteção/proteção pública está em constante debate e tensão, pondo em risco a garantia e o acesso a direitos sociais. Com isso, a discussão proposta neste estudo, permitiu uma aproximação entre a desproteção e a proteção social, considerando uma relação complexa e necessária à otimização das provisões da política de assistência social. Ao estabelecer nexos entre as trajetórias de vidas dos sujeitos atendidos no CREAS, foi possível reconhecer a relação entre a complexidade das demandas que chegam para este serviço, e a oferta de atenções, revelando não apenas as dificuldades cotidianas, mas também as implicações da conceituação exposta nas normativas, sobretudo as referentes ao campo definidor do público alvo. O embasamento teórico que sustenta esta pesquisa teve como ponto de partida as considerações conceituais referentes à vulnerabilidade social, acrescidas do debate da desproteção social, essa inclusão teve por pressuposto a necessidade de adensar a leitura da realidade social e cotidiana trazida aos serviços da política de assistência social. O tema da desproteção não apenas insere-se na lógica multidimensional da pobreza, mas sobretudo, lança luz sobre a responsabilidade estatal em proteger, facilitando a incorporação da égide do direito tanto nos operadores da política de assistência social, como de seus beneficiários. O caminho da leitura conceitual exigiu uma breve discussão da questão social, da insuficiência do acesso a bens e serviços, da violação de direito e das compreensões e vivências diante deste contexto desprotetivo, o que tornou imperativo o debate sobre a proteção social pública enquanto direito e a responsabilidade do Estado, tendo como circunscrição os ditames legais e norteadores que direcionam o trabalho do CREAS, sendo esta a unidade sobre a qual esta pesquisa se debruçou para a coleta de dados. As informações foram obtidas por intermédio de entrevistas semiestruturadas e grupo focal, realizadas com 8 famílias que são atendidas no CREAS por terem crianças e adolescentes em situação de violência. Além desses sujeitos, também foram envolvidos 6 profissionais que desenvolvem o trabalho desta unidade de serviço e que tem intrínseca relação com as mulheres entrevistadas. A conclusão apresentou a análise das principais desproteções sociais vivenciadas ao longo da história de vida das mulheres e de suas famílias e a relevância desse tema para a qualificação dos serviços socioassistenciais, sobretudo nesse estágio de desenvolvimento da política de assistência social. Após uma década de sua implantação, com a rede já instalada em todo o território nacional, tornou-se urgente incorporar as especificidades das diferentes demandas a partir da visão e vivências de seus destinatários, mas sobretudo, reconhecer de forma central o direito à proteção e a responsabilidade pública e federativa sobre essa garantia.

Palavras-chave: Assistência social. Proteção social. Família. Trajetória de vida. CREAS.

ALMEIDA, Andréia Cristina da Silva. **Social unprotection on the extent of the dinamic services of SUAS**: A study based on the quotidian reality of the families attended in CREAS. 2016. 275p. Thesis (Doctorship in Social Service and Social Policies) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2016.

ABSTRACT

This study is a product of an investigative process that was concerned to discuss about social unprotection as an element that enlarge the discussion about social vulnerability showed by official documents of the Politics of Social Assistance and it allows the approach with the social reality of the families and individuals attended by CREAS – Reference Center Specialized of Social Assistance. This debate allowed to deepen into the understanding of the subject that the social assistance proposes to attend, being that one inserted in a context of rights violations, especially by the absence and inefficiency of social protection caused by the State, that stablishes a scenario where the binomial public unprotection/protection is in constant discussion and tension, putting at risk the assurance and the access to social rights. With this, the discussion proposed in this study has allowed an approach with the unprotection and social protection, considering a complex relationship and necessary to improve the political provisions of social assistance. By stablishing nexus between the trajectory of life of the people attended by CREAS, it became possible to recognize the relation among the complexity of the demands that arrives to this service, and the attention offers, revealing not just the quotidian difficulties, but also the implications of the concepts exposed on the normatives, mainly regarding the definer field of the public target. The basement theory that sustains this research had as a starting point the consideration of concepts regarding the social vulnerability, added from the debate of the social unprotection, the purpose of this inclusion was the necessity to densify the reading of quotidian and social reality brought to the services of the policies of social assistance. The topic of unprotection not just inserts itself on the multidimensional logic of poverty, but above all, lights up to the responsibility of the State to protect and to make the incorporation easier of the rights of the people who operate the policies of social assistance as for the ones who benefits from them. The way of concept reading demanded brief discussion of the social question, the insufficiency of the access to goods and services, the violation of rights and the understanding and experiences in front of this unprotected context, that turned imperative the debate about the public social protection as a right and as a responsibility of the State, having as a circumscription legal dictations and guidances that direct the work of CREAS, being this entity object of research with the sole purpose to collect data. The informations were obtained by the mediation of semistructured interviews and focal groups, made with 8 families that are attended by CREAS because they have children and teenagers in violence situation. Despite these people, there were also 6 professionals involved that develop the work of this entity's service and that it has an intrinsic relation with the women that were interviewed. The conclusion showed the analysis of the main social unprotections experienced throughout the history life of women and their families and the relevance of this topic for the qualification of the social assistance services, mainly on this stage of development of social assistance policies. After a decade of the implementation, with the network already installed throughout the whole country, it became urgent to incorporate the specificities of differents demands based on visions and experiences of the recipients, but especially, acknowledge in a central way to have the right to protection and the public and federative responsibility regarding this assurance.

Keywords: Social assistance. Social un protection. Family. Trajectory of life. CREAS

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Competências do CREAS e desafios	87
Quadro 2 - Direitos Sociais Brasileiro	91
Quadro 3 - Serviços e demandas do CREAS	94
Quadro 4 - Dados CREAS Presidente Prudente	136
Quadro 5 - Idade das entrevistadas	149
Quadro 6 - Estado civil	150
Quadro 7 - Número de filhos	151
Quadro 8 - Escolaridade das entrevistadas	155
Quadro 9 - Condições de trabalho	157
Quadro 10 - Renda mensal / Benefício de renda	158
Quadro 11 - Condições de moradia	160
Quadro 12 - Motivos para serem atendidas no CREAS	163
Quadro 13 - Informações quanto ao atendimento no CREAS.....	192
Quadro 14 - Violências apresentadas nos prontuários do CREAS	199

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
CAPÍTULO 1 - VULNERABILIDADE SOCIAL E DESPROTEÇÃO SOCIAL: REFLEXÕES E APROXIMAÇÕES	28
1.1	A QUESTÃO SOCIAL ENQUANTO FATOR ESTRUTURANTE DA VULNERABILIDADE SOCIAL	30
1.2	A DESPROTEÇÃO SOCIAL E A AUSÊNCIA DO DIREITO	41
1.2.1	A Proteção Social Pública	50
1.2.2	A Relação da Violação de Direito e da Cidadania nos Limites do Estado Capitalista	63
1.3	DESPROTEÇÃO E VIVÊNCIA INDIVIDUAL E COTIDIANA	67
CAPÍTULO 2 - O CREAS E AS DEMANDAS DE DESPROTEÇÕES SOCIAL	75
2.1	A ESPECIFICIDADE E A COMPLEXIDADE DAS DEMANDAS	81
2.2	O TRABALHO SOCIAL DO CREAS E A CENTRALIDADE NA FAMÍLIA	97
2.2.1	As Garantias Protetivas Enquanto Aquisição Ofertada pelo Trabalho Social do CREAS	97
2.2.2	A Centralidade na Família	108
2.2.3	A Articulação Socioterritorial e a Interlocação com a Rede de Proteção	114
2.2.4	Qualificação Profissional: Reconhecimento do Fazer Profissional no Trabalho Social no CREAS	120
CAPÍTULO 3 - AS DESPROTEÇÕES SOCIAIS NA TRAJETÓRIA DE VIDA DAS FAMÍLIAS ATENDIDAS NO CREASE A CORRESPONDÊNCIA COM A OFERTA DA PROTEÇÃO	129
3.1	CAMINHOS METODOLÓGICOS E O ENCONTRO COM OS SUJEITOS DA PESQUISA	129
3.1.1	Técnicas de Coleta de Dados sobre o Objeto Pesquisado: História de Vida e Grupo Focal	132
3.1.2	O Encontro com os Sujeitos: Delimitando o Universo da Pesquisa	133

3.1.3	Procedimentos Metodológicos	139
3.2	AS DESPROTEÇÕES SOCIAIS DAS FAMÍLIAS ATENDIDAS NO CREAS.....	142
3.2.1	As Entrevistadas: Quem São e Como Vivem?	144
3.3	O BINÔMIO DESPROTEÇÃO – PROTEÇÃO SOCIAL: A AUSÊNCIA DE RENDA E AS PRECARIIDADES NA ATENÇÃO DOS SERVIÇOS	168
3.4	A ATENÇÃO PROTETIVA DO CREAS	183
3.5	A MANIFESTAÇÃO DA VIOLÊNCIA NA VIDA DAS FAMÍLIAS E OS SOFRIMENTOS SOCIAIS	190
3.6	A CAPACIDADE DE PROTEÇÃO SOCIAL PÚBLICA DO CREAS FRENTE ÀS DESPROTEÇÕES DAS FAMÍLIAS	206
3.6.1	A Chegada ao CREAS	207
3.6.2	As Ações Ofertadas e Recebidas no CREAS	213
3.7	A COMPREENSÃO DOS PROFISSIONAIS FRENTE ÀS DESPROTEÇÕES DA FAMÍLIA E A CORRESPONDÊNCIA COM ATENÇÃO PROTETIVA DO CREAS.....	222
CAPÍTULO 4 -	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	246
REFERÊNCIAS	259
APÊNDICES	268
APÊNDICE A -	ROTEIRO NORTEADOR DA ENTREVISTA COM AS FAMÍLIAS/MÃE	269
APÊNDICE B -	ROTEIRO NORTEADOR DO GRUPO FOCAL COM OS PROFISSIONAIS	270
APÊNDICE C -	ROTEIRO GRUPO FOCAL COM FAMÍLIAS	271
APÊNDICE D -	TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	272
ANEXOS	274
ANEXO A -	DECLARAÇÃO INSTITUIÇÃO PESQUISADA.....	275

INTRODUÇÃO

A política de assistência social tem uma trajetória recente no Brasil, inaugurada como sistema único há um pouco mais de 10 anos, tendo como base os novos marcos normativos condensados nos documentos da Política Nacional, editada em 2004, e na Norma Operacional Básica, trazida a público em 2005. Nessa curta história, sua rede de serviços já alcançou quase todo o território nacional, com a oferta de um novo campo de proteção não contributiva. A rapidez com que essa política foi erigida exige uma análise que aponte os seus desafios e fragilidades, o que vem sendo feito por muitos pesquisadores em diferentes centros de pesquisa. No entanto, ressalta-se ser necessário reconhecer que é preciso buscar caminhos para o aprimoramento dos serviços ofertados.

Entre os muitos procedimentos analíticos que podem ser utilizados para identificar um processo de melhoramento das ofertas no campo da política de assistência social, este estudo optou por fazer uma análise com o foco na demanda. Consequentemente, reconhecer com mais precisão e acuidade a complexidade da realidade trazida pelos sujeitos considerados destinatários dessa política exigiu um exame mais aprofundado sobre os temas vulnerabilidade e desproteção, na medida em que, nos documentos normativos mais fundantes, o público alvo do serviço compreende grupos em vulnerabilidade social.

O possível ineditismo deste estudo está no acréscimo do conceito de desproteção, como forma de aprimorar a leitura da real demanda da rede socioassistencial, em especial dos Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), visto ser pouco citado no arcabouço normativo dessa unidade. O caminho analítico aqui seguido implica o uso do conceito de desproteção, não apenas para adensar o conhecimento da complexidade do cotidiano desprotegido das famílias em relação às ofertas do CREAS, mas, sobretudo, pela potencialidade nele inerente de aproximar o campo da assistência social ao da política de direitos.

Assim sendo, é objeto desta pesquisa trabalhar o conceito de desproteção e sua associação intrínseca com a responsabilidade estatal. Posto que as condições de vulnerabilidade têm sua leitura relacionada à insuficiência de garantias protetivas do Estado, é inevitável reconhecer a negação de direitos e, por conseguinte, a ligação entre assistência social e direito, tanto na estruturação

cotidiana e na institucionalidade dos serviços, quanto na compreensão dos seus destinatários e de seu lugar na relação com essa política pública.

A inclusão do conceito de desproteção na leitura da vulnerabilidade confere também uma nova densidade à lógica do trabalho em rede das diferentes políticas públicas, pois as famílias atendidas nos CREAS, em sua grande maioria, trazem uma história marcada pelo não acesso ou acesso precário às demais políticas sociais. Assim, o resgate da obrigação protetiva do Estado implica a ação integrada de diferentes políticas setoriais.

O nexos entre vulnerabilidade e desproteção e as ofertas protetivas da rede sociassistencial, em especial nos CREAS, vem circunscrito, primeiramente, na realidade cotidiana das famílias com crianças e adolescentes vítimas de violência e, também, na compreensão de quanto e como esses sujeitos foram protegidos e se tornaram cidadãos de direitos. Ao mesmo tempo, foi igualmente possível fazer uma análise do modo como os profissionais que atuam no CREAS compreendem a potencialidade do uso do conceito de desproteção atrelado à responsabilidade estatal, para o fortalecimento da concepção de direito social no âmbito da política de assistência social.

A desproteção social expressa na vida dos sujeitos é resultante de um projeto de Estado que, nos limites do modelo capitalista de produção, implica tanto a presença permanente da vulnerabilidade e da pobreza, causadas por fatores multidimensionais, quanto o limite das ofertas de políticas sociais públicas. Eximindo-se de garantir a proteção, o Estado promove um rol de violações de direitos básicos que fere o princípio da cidadania, devido à sua ineficácia em face das situações de precarização da vida social, as quais são vivenciadas principalmente pela classe trabalhadora, no contexto de uma sociedade capitalista.

A Política de Assistência Social, ao tratar da vulnerabilidade social, deve, portanto, inserir o tema da desproteção, justamente porque ele possibilita o desvelamento da realidade social em que se inserem os indivíduos e famílias usuários de seus serviços. Tal medida permite ampliar a compreensão do conceito de vulnerabilidade social, que faz parte do conjunto de novos elementos trazidos pelo SUAS, pois configura uma das exigências do processo de qualificação das ofertas dessa política. Ou seja, é preciso se apropriar dos conceitos que indicam as realidades vividas pelas pessoas, para qualificar o direcionamento dos serviços, programas, projetos e benefícios a elas ofertados como proteção.

Sabemos que a abordagem teórica sobre a vulnerabilidade social é sustentada por uma diversidade de estudos nas ciências sociais e humanas, desenvolvidos sob várias perspectivas e diferentes dimensões. Considerada como realidade distinta da pobreza, com a qual, porém, mantém uma intrínseca relação, a vulnerabilidade social pode ter como fundamento a precariedade de proteção social pública no que tange à sobrevivência e às condições de vida, em que a efetivação dos direitos sociais é fundamental.

O debate sobre o conceito da vulnerabilidade, no entanto, é recente no âmbito das ciências. Foi a partir da década de 1990 que começou a conquistar espaço e importância, compondo estudos voltados a aprofundar sua compreensão, os quais suscitaram a elaboração de teses cujas temáticas se apresentam, principalmente, sob duas diferentes visões: aquela que procura problematizar contextos diversificados, como o urbano, social, político e econômico, e a de cunho mais individualizante, que tende a enfatizar o desenvolvimento das potencialidades dos indivíduos (ativos) frente a situações de riscos.

Neste estudo, discorreremos sobre ambas, contrapondo uma à outra, principalmente no que as difere. Segundo a abordagem funcional, defendida pelo Banco Mundial, cabe ao indivíduo, a partir de sua capacidade e potencialidade, enfrentar as manifestações da questão social. Tal posicionamento distancia-se da necessidade de refletir sobre a estrutura social capitalista como provedora dos fatores que violam o princípio da dignidade humana.

Alguns organismos internacionais e cientistas sociais procuram explicar o conceito de *asset vulnerability framework*, que dá suporte à perspectiva de proteção social defendida pelo Banco Mundial, ou seja uma concepção que foca os recursos e estratégias que indivíduos e famílias podem utilizar para enfrentar situações de risco, de que é exemplo o que segue:

[...] mesmo diminuindo as redes de proteção social do Estado nas áreas de saúde, educação e seguridade social e, mesmo sofrendo o impacto do desemprego e precariedade no trabalho, as famílias afetadas desenvolviam estratégias baseadas no remanejamento dos próprios recursos (ativo) para defender suas condições de vida (ARREGUI; WANDERLEY, 2009, p. 156).

Sob esse enfoque, famílias e indivíduos pobres ou em situação de vulnerabilidade devem dispor de um rol de ativos (capacidades e habilidades) para reagir e criar estratégias a fim de enfrentar os riscos a que estão expostos e impedir

o agravamento das condições de vida, mesmo não tendo a necessária proteção social afeta às responsabilidades do Estado. Isto não só implica exigir dos indivíduos algo que nem sempre têm condições de ofertar, subsumindo sua própria capacidade de lutar pelos seus direitos(sujeito de direito)¹, como também comporta a individualização das situações vivenciadas e a culpabilização dos indivíduos, atribuindo-lhes a responsabilidade de agir para enfrentá-las.

Contrariando o pensamento defendido pelo Banco Mundial, a outra abordagem para tratar da vulnerabilidade, e a que defendemos neste estudo, exige uma leitura das realidades advindas de uma sociedade desigual e injusta, e invoca o dever público do Estado em promover um conjunto de proteções capazes de materializar os princípios da equidade e da dignidade humana. Dessa forma, estabelece-se uma relação entre o conceito de vulnerabilidade social e a questão social, compreendida como produto da estrutura capitalista em que ocorre a prevalência do capital sobre o trabalho, por meio da exploração da mão de obra e da distribuição desigual da riqueza socialmente produzida, resultando numa sociedade de classes, marcada por profunda desigualdade social.

A problematização da questão social é essencial para o alargamento do conceito da vulnerabilidade social, uma vez que retira do indivíduo a culpa por estar inserido em situação de risco e enfoca a estrutura da sociedade capitalista, que promove patamares de vida contrários à dignidade humana, chamando a atenção para a responsabilidade do Estado em promover um nível de proteção social condizente com as desproteções sociais vivenciadas pelos indivíduos e famílias.

É importante lembrar que o projeto ideológico, político e econômico adotado no contexto brasileiro ao longo da história carrega um vasto conjunto de desproteções sociais que afeta, em particular, a vida de indivíduos, famílias e grupos que, justamente por não contarem com a proteção social pública, não têm acesso a direitos básicos. Tal projeto desconstrói a lógica do direito social e, conseqüentemente, da cidadania, reduzindo a responsabilidade do Estado na oferta protetiva para fazer frente às diversas mazelas da questão social, provenientes de

¹ Sob essa mesma perspectiva, o relatório social do Banco Mundial apresentado em 2014, cujo tema foi “Sustentar o Progresso Humano: Reduzir as Vulnerabilidades e Reforçar a Resiliência”, também traz a necessidade de habilitar os indivíduos (os desfavorecidos e excluídos) a reagir diante das situações de vulnerabilidades e traz à tona o conceito de resiliência, entendido como uma estratégia para reforçar esse processo.

uma sociedade de classes e sustentada nos pilares da desigualdade e da injustiça social.

A divisão de classes, uma característica específica da sociedade capitalista, constitui o resultado dos conflitos que se estabelecem entre a classe dominante (capital) e a classe dominada (trabalho), cujos interesses antagônicos tornam a construção da igualdade uma utopia. É fato que, no Brasil, o cenário de desigualdade existente desde o período da colonização, quando o poder esteve predominantemente nas mãos dos que detinham a riqueza, se consolidou, principalmente após os anos de 1930, com a Era Vargas e o atrasado processo brasileiro de industrialização que abalou a garantia dos direitos sociais e colocou em risco a vida da classe trabalhadora.

A função do Estado no provimento das necessidades sociais essenciais à vida contemporânea para aqueles que dependem do acesso ao mercado de trabalho para sobreviver é, sem dúvida, uma exigência constituída como dever público desde a promulgação da Constituição Federal de 1988, que garante, conforme dispõe o seu artigo 6º, (ainda que de forma normativa) um conjunto de direitos sociais essenciais ao desenvolvimento da vida em sociedade, cuja inclusão no texto constitucional, cabe ressaltar, é resultado das lutas sociais ocorridas ao longo dos anos de sua elaboração.

A construção da cidadania, por sua vez, faz parte do processo histórico da sociedade contemporânea e tem significado específico de acordo com a classe social: de um lado, a classe trabalhadora entende a cidadania como conquista de uma vida digna e protegida; de outro, o capitalismo a utiliza como pano de fundo de suas falsas promessas², uma vez que sua proposta é reduzir a atuação do Estado, dando ênfase ao fundamento do projeto neoliberal, que nega a efetivação dos direitos sociais estabelecidos pela Constituição Federal de 1988

Esse cenário é mais do que nítido no período pós-constituente, principalmente na década de 1990, quando a proteção social foi exercida sob a lógica de um Estado minimalista e reduzido, segundo os preceitos neoliberais, que ameaçam a garantia dos direitos sociais e o exercício da cidadania.

² Este cenário antagônico torna o exercício da cidadania ameaçado, devido às possibilidades e aos limites determinados pela classe dominante, cujos preceitos fundam-se no projeto neoliberal, que enfatiza a redução do Estado no âmbito da proteção social pública.

A discussão sobre o pensamento neoliberal tem estado presente nos debates acadêmicos que enfocam as políticas sociais brasileiras, particularmente, as que compõem o tripé da seguridade social. Segundo Aldaíza Sposati (2012, p. 740), a ideia de seguridade social, proposta na Constituição Federal de 1988 como garantia de um conjunto de direitos sociais, teve sua concretização dificultada pela ação das forças conservadoras. Para a autora, nenhuma das três políticas (Saúde, Previdência e Assistência Social) que compõem o conjunto da seguridade social brasileira foi implementada como previa a Lei Maior.

Em relação à sua efetivação, não faltaram prognósticos conservadores de que tais políticas levariam à ingovernabilidade³ ou incitariam a preguiça⁴, revelando assim os mandamentos neoliberais instalados no recente período pós-ditadura e que se mantêm mesmo após a promulgação da Carta Magna de 1988⁵ (idem). E foi sob a hegemonia neoliberal que as políticas sociais foram executadas, acima de tudo, nas décadas de 1980 e 1990, orientação que perdura até os dias de hoje e caracteriza o fenômeno denominado por Sposati (2012) como a “direitização da política social”, a qual foi “capturada pelo ideário neoliberal, que não tem compromissos sociais, e submetida aos seus desígnios.” (SPOSATI, 2012, p. 748).

Nesse contexto, a Política de Assistência Social, embora reconhecida como direito do cidadão e dever do Estado, foi negada em sua propositura e mantida sob a forma de assistencialismo e benemerência, apesar do avanço que significou a aprovação, em 1993, da Lei Orgânica da Assistência Social, a LOAS, que exigia compreendê-la como o campo assistencial “da provisão necessária para enfrentar as dificuldades que podem ser interpostas a qualquer cidadão e que devem ser cobertas pelo Estado” (COUTO, 2004, p. 170).

O processo de negação dos dispositivos institucionais da Assistência Social comprometeu sua substância central – a proteção social pública –, explicitamente desprezada e desconsiderada pelos governos Collor de Mello e Fernando Henrique Cardoso. Tal fato, conseqüentemente, lhe rendeu, junto às

³ Governo Sarney.

⁴ Governo Delfim Netto.

⁵ Destacamos, como emblemáticos nesta conjuntura, os governos de Collor de Mello (1990-92) e Fernando Henrique Cardoso (1995/98 e 1999/2002), cujas proposituras governamentais pautaram-se nos preceitos neoliberais.

demais políticas, inúmeros conflitos, contradições e embates políticos⁶, no que se refere à sua especificidade e à potencialidade em efetivar as proposituras apresentadas no texto constitucional, vinculadas à proteção social pública.

Um claro exemplo das dificuldades inerentes a essa política, até os dias de hoje, é a discussão sobre a sua capacidade de afiançar proteções diante das demandas sociais apresentadas por seus usuários no âmbito de seus serviços. Isto pode indicar a falta de correspondência entre demanda e oferta e, conseqüentemente, uma ineficiência na oferta protetiva. É aqui que repousa um de nossos interesses neste estudo: desnudar a realidade e as necessidades dos usuários dos serviços, transformando-as em indicador para aprimorar e qualificar a oferta dos serviços.

Esse propósito é essencial no processo de reordenamento⁷ da Assistência Social, que instaura um novo direcionamento para a compreensão de sua propositura protetiva, com base num conjunto de serviços sócio assistenciais cuja ação se volta predominantemente à proteção de famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade e riscos sociais, configurada como ameaça e/ou violação de direitos essenciais para a conquista de um padrão básico de vida, independente da condição de renda. Esse entendimento, portanto, amplia o campo da Política de Assistência Social quando estabelece como foco de suas ações não apenas a pobreza material⁸, mas o conjunto de desproteções sociais que precarizam as condições de vida dos indivíduos e famílias por ela alcançados. Além da carência de recurso financeiro e de poder de consumo, elas se estendem também a carências emocionais, relacionais, de pertencimento e participação, assim como à dificuldade de acesso a um padrão de vida digna, visto estarem esses sujeitos submetidos, em geral, a um nível de subalternidade, no qual são expostos a humilhações e obediências que contrariam seus valores e suas histórias de vida.

⁶ Destacamos que, nesse cenário, o Estado exerce papel regulador e, sem nenhuma propositura para o enfrentamento do novo panorama político e econômico, permite que a direita apresente a solução, por meio de algumas transformações como “privatizações, abertura econômica, precarização das relações de trabalho, enfraquecimento do Estado e substituição do tema do desenvolvimento pelo da estabilidade monetária, entre outros” (SADER, 2010, p. 25).

⁷ Esse processo é proveniente das deliberações da IV Conferência Nacional de Assistência Social, ocorrida em dezembro de 2003 em Brasília.

⁸ A Assistência Social, principalmente no período a partir de 1930, é enfatizada como ação para “pobres”, cujo significado era fundamentado na perspectiva da ausência de renda, concepção que se manteve até as décadas de 1980 e 1990.

O desvelamento das desproteções sociais exige a análise do contexto da sociedade capitalista, assim como de seus impactos na vida das pessoas, com a produção de sofrimentos e incertezas e com a negação de sua imagem de sujeitos de direito. Concebido o usuário dos serviços socioassistenciais e conhecidas as desproteções sociais a que está sujeito, é preciso verificar a correspondência entre estas e as proposituras dos referidos serviços, implementados no processo de reordenamento institucional e normativo dessa política, ocorrido em 2004.

Neste trabalho, adotamos a perspectiva de que os serviços socioassistenciais constituem garantias protetivas de direito dos indivíduos que acessam a Política de Assistência Social, concepção corroborada por Neiri Chiachio, para quem:

Os serviços de assistência social integram as garantias sociais que devem ser asseguradas pelo Estado, como parte das provisões do sistema de Seguridade Social brasileiro e como respostas compatíveis às necessidades sociais identificadas e aquisições de segurança social (CHIACHIO, 2011, p. 17)

A partir das premissas apresentadas, é possível iniciar o debate sobre os indivíduos e famílias desprotegidos e atendidos pela assistência social, em especial, no que concerne à capacidade de ação dessa política para transformar e reduzir as situações de risco e vulnerabilidade em face das diversas expressões da questão social, desempenhando, assim, sua responsabilidade em garantir as seguranças sociais que, como afirma Nery (2009, p. 206), “constituem um conjunto de provisões sociais que conferem especificidade para a Assistência Social”, configurado como,

uma forma organizativa tanto das ofertas socioassistenciais como das aquisições a serem afiançadas aos usuários, no sentido de configurar, a partir de um conhecimento apurado, qual o tipo de proteção social a ser provida. Trata-se, assim, de um instrumento que possibilita a orientação da prática profissional no cotidiano de trabalho, de tal forma a romper com a generalidade do atendimento no campo da Assistência Social (NERY, 2009, p. 207).

O processo de reordenamento da Assistência Social ampliou e identificou com mais rigor o campo específico de proteção social de responsabilidade dessa política, o que suscitou debates quanto ao seu direcionamento, considerando os aspectos históricos que constituíram a proteção

social no âmbito da Assistência Social no Brasil e o processo de negação de sua identidade como política de direito do cidadão e dever do Estado. Beatriz Augusto de Paiva (2006) afirma que torná-la efetiva significa:

[...] romper definitivamente com seu aprisionamento numa esfera governamental periférica ou residual, reprodutora de estratégias usuais de mistificação das desigualdades e de ocultamento das suas causas, que reduz suas respostas a programas pontuais, pretensamente reformadores das condutas individuais e grupais, sem qualquer conteúdo ou potência transformadora libertária (PAIVA, 2006, p. 7).

A Assistência Social tem, por conseguinte, o compromisso de atender os indivíduos que estão fora da “rede de seguranças propiciada pela proteção social pública e que, por isso, se encontram em situações de vulnerabilidade e risco social geradas por uma cadeia complexa de fatores”, muitas delas “determinadas pelos processos de produção e reprodução social, sendo uma condição social coletiva vivenciada por amplo conjunto de trabalhadores, a partir das clivagens da classe social a que pertencem.” (COUTO; YAZBEK; RAICHELIS, 2010, p. 53).

Se as desproteções sociais advêm de um universo heterogêneo do qual resultam carências relacionadas a diferentes áreas e não exclusivamente à Assistência Social, é imprescindível uma rigorosa aproximação com os diversos setores que compõem o conjunto de respostas necessárias à proteção social integral do sujeito, de forma a desenvolver ações articuladas e abrangentes. É fato, também, que identificar as desproteções sociais e sua correspondência com as proteções afiançadas, corrobora e (re)afirma a especificidade da Assistência Social no campo protetivo, cuja definição, para muitos, não foi ainda compreendida.

Em linhas gerais, significa ampliar o campo protetivo estatal, a fim de assegurar as garantias sociais de caráter público, promovidas pelos vieses do direito e da prevenção e sob o princípio da dignidade humana, visando à superação e à ruptura do processo de desproteção, de vulnerabilidade e de “sofrimento humano” (KOGA, 2009, p.35). A ausência de responsabilidade do Estado, da qual resulta a desproteção social, contradiz a lógica estabelecida na Constituição Federal de 1988, quando determina sua função protetiva e o responsabiliza por promover direitos sociais essenciais a uma vida digna.

Berenice Rojas Couto (2004), no livro em que se transformou sua tese de doutorado, “O Direito Social e a Assistência Social na Sociedade Brasileira: uma

equação possível?”, faz uma das mais importantes reflexões sobre o tema da assistência social como direito. A autora destaca a intrínseca relação entre a conquista dos direitos sociais e o papel do Estado e da sociedade. Assim afirma:

Portanto não basta nem a existência e nem o conhecimento da lei para que a vida da população pobre seja alterada é preciso mecanismos que confirmem o protagonismo dessa população. Só no espaço da disputa do projeto social para o país é possível equalizar a assistência social como direito social (COUTO, 2004, p. 187).

Diante da complexidade da questão, esta pesquisa tem como objeto de análise as desproteções sociais que se manifestam na vida dos indivíduos, considerando a relevância de seu reconhecimento para a gestão das ofertas protetivas da Política de Assistência Social, com destaque para os serviços socioassistenciais desenvolvidos no CREAS/Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias com Crianças e Adolescentes em Situação de Violência, no município de Presidente Prudente.

Seu objetivo central é oferecer uma reflexão sobre a necessidade de qualificar de forma mais aprofundada a realidade cotidiana do público a ser atingido pela política de assistência social, sobretudo com o adensamento do conceito de desproteção, como forma de ressaltar a responsabilidade do Estado na garantia de direitos e superar a visão liberal que atribui ao indivíduo as causas da vulnerabilidade e as condições para superá-la. O exame minucioso das causas multidimensionais geradoras de vulnerabilidade e desproteção poderá, igualmente, apontar caminhos para o aprimoramento dos serviços, entre os quais se destaca o trabalho integrado das diferentes políticas sociais.

Os objetivos específicos deste estudo são:

- ✓ Refletir sobre as desproteções sociais e a vulnerabilidade e sua relação com a violação de direito, assim como compreender as trajetórias de vida dos indivíduos em situação de vulnerabilidade.
- ✓ Estudar as dimensões conceituais e operacionais dos eixos norteadores da unidade de serviços CREAS, a fim de avaliar sua capacidade protetiva em face do contexto de desproteções em que se encontram os indivíduos atendidos.

- ✓ Analisar as desproteções sociais manifestadas na vida dos indivíduos e as possibilidades de proteção social pública, com ênfase no trabalho do CREAS, que tem como função ofertar serviços protetivos compatíveis com o nível de complexidade das situações de vulnerabilidade.

Ressaltamos, ainda, que o estudo se desenvolve em Presidente Prudente, por ser o único município de grande porte da região e por ter seus CREAS organizados de forma diversa à da almejada pelo MDS, isto é, prestando atendimento separado por especialidades e correspondente aos segmentos – criança e adolescente, mulher, idoso, medida socioeducativa e população de rua.

Essa unidade de proteção social especial de média complexidade é uma referência no atendimento a famílias e indivíduos em situação de risco social. A ela é atribuída a tarefa de dar atenção a qualquer segmento que vivencie situações de violação de direitos, e de garantir um patamar de proteção por meio das seguranças sociais afiançadas pela Assistência Social. No entanto, é necessário ampliar as discussões que sustentam as proposituras do CREAS, uma vez que tanto a PNAS/2004 como a NOB/SUAS/2005 não lhe atribuem a devida centralidade como unidade pública estatal na referência de situações de violação de direitos (NERY; GOMES, 2013, p. 21).

Ainda que o CREAS oferte um conjunto diversificado de serviços direcionados à família em situação de risco social, a prioridade, neste estudo, recaiu sobre as famílias atendidas pelo Programa de Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI, no qual se inserem aquelas com crianças e adolescentes em situação de violação de direitos, mais especificamente, núcleos familiares com ocorrência de violência entre seus membros ou filho adolescente cumprindo medida socioeducativa. A escolha por essa referência se justifica por comporem, essas situações, o maior universo de atendimentos dessa unidade de serviços e a demanda existente quando da criação do CREAS, em 2005.

A pesquisa (inicial) foi realizada por meio de entrevistas com as famílias que acessam o CREAS/Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias com Crianças e Adolescentes em Situação de Violência, tendo como objetivo o desvelamento de fatos sociais vivenciados por elas ao longo de sua

trajetória de vida, que ocasionaram desproteções e as levaram a ser atendidas no CREAS.

A escolha das oito famílias envolvidas na pesquisa se deu por indicação da equipe de referência do CREAS, a partir do levantamento daquelas que apresentavam situações de vulnerabilidade e desproteções e que exigiam a atenção protetiva do CREAS e das demais políticas sociais. Além disso, privilegiaram-se famílias que tinham boa adesão aos serviços ofertados nessa unidade pública. Cabe ressaltar que, para o início da pesquisa, a mulher (mãe) foi o sujeito escolhido, por ser ela a pessoa de referência nos atendimentos no CREAS, justamente por ser também, em geral, quem assume a responsabilidade pelo cuidado das crianças e dos adolescentes, muitas vezes, sozinha.

A técnica utilizada foi a história de vida que, por meio de entrevista aberta, permitiu o desvelamento das principais desproteções sociais que as expuseram a situações de vulnerabilidade e riscos sociais, trazendo impacto em seu modo de vida. Esse procedimento metodológico permite a aproximação entre entrevistado e entrevistador, considerando sua capacidade de identificar o modo como se expressam as particularidades da questão social no cotidiano dos sujeitos cuja situação, por vezes, mais que vulnerabilidade, se configura como de extremo risco social.

Outro meio utilizado para coletar informações com as mulheres foi o grupo focal, que permitiu a discussão sobre temas pertinentes à realidade social e às desproteções sociais vivenciadas por elas, assim como sobre as formas de buscar por proteção. Entende-se, por grupo focal, a técnica em que:

[...] o pesquisador reúne, num mesmo local e durante um certo período, uma determinada quantidade de pessoas que fazem parte do público-alvo de suas investigações, tendo como objetivo coletar, a partir do diálogo e do debate com e entre eles, informações acerca de um tema específico (CRUZ NETTO; MOREIRA; SUCENA, 2002, p. 5).

A segunda fase da pesquisa envolveu membros da equipe atuante no CREAS, que contribuíram para a análise dos serviços socioassistenciais e para o desvelamento das proposituras de atendimentos às famílias no âmbito dessa unidade de serviço. Participaram dessa etapa do trabalho, seis profissionais que mantinham contato com as famílias envolvidas na pesquisa, escolhidos justamente pela possibilidade de contribuir com informações relativas às ofertas de proteção às

famílias no âmbito do CREAS. Esse momento foi único e de muita importância para reconhecermos a potencialidade do profissional em se envolver com as diversas realidades sociais com que se deparam no cotidiano de sua função. O grupo focal foi a técnica utilizada com os profissionais. O encontro coletivo favoreceu a percepção de como eles compreendem as desproteções sociais das famílias e a função protetiva do CREAS, bem como a realização de debates essenciais para desvelar a correspondência entre as desproteções e as ações desenvolvidas pelo CREAS.⁹

Quanto à construção teórica, realizamos um diálogo reflexivo que permitisse a compreensão da necessidade de atribuir ao Estado (e dele exigir) a materialização da proteção social de forma condizente com as desproteções sociais de indivíduos e famílias e a ampliação do que tange às responsabilidades dos serviços públicos, no caso da assistência social.

Desse modo, considerando que buscamos desvelar os processos de desproteção social que acarretam a precarização das condições de vida dos indivíduos, percebe-se, ao tratarmos da vulnerabilidade social como situação em que a Política de Assistência Social se propõe a atuar, ser imperioso destacar um contexto revelador da ausência da proteção do Estado, cuja intervenção é necessária diante das manifestações da questão social na vida do indivíduo. Se os atendidos por essa política são aqueles que vivenciam a vulnerabilidade social, antes de qualquer outro esforço, é imprescindível uma leitura sobre os processos sociais aos quais foram submetidos ao longo de sua vida, bem como sobre o conjunto de respostas protetivas que cabe ao Estado promover, na condição de ente federado que tem a respectiva responsabilidade pública pactuada na Constituição Federal de 1988.

Iniciamos a reflexão, no primeiro capítulo, com o debate sobre a questão social, que indica uma análise estrutural sobre a relação capital e trabalho e, conseqüentemente, as desproteções sociais a que está submetida a classe trabalhadora. Nessa discussão, incluiu-se a questão do acesso a direitos, que tem intrínseca relação com a proteção social pública e a cidadania dos sujeitos. A fim de enriquecer o debate, remetemo-nos à contribuição de alguns autores que tratam do tema, como Lucio Kowarick, que discute a vulnerabilidade social e o acesso a bens e serviços.

⁹O detalhamento dos procedimentos metodológicos foi realizado no início do terceiro capítulo.

A tríade desproteção, vulnerabilidade e violação de direito foi extensamente discutida neste estudo, pois compreendemos que esses conceitos promovem um alargamento no que tange à compreensão da realidade vivenciada pelos usuários da Política de Assistência Social, a qual, de certo modo, amplia a categoria conceitual da vulnerabilidade social, de acordo com os ditames normativos. Nesta análise, comprometemo-nos a desnudar o que está implícito nessa relação, em face da função da proteção social pública desenvolvida num contexto permeado pelos fundamentos do neoliberalismo.

Cabe aqui enfatizar que a análise desses conceitos não se concretiza sob o escopo das fragilidades dos sujeitos, evitando, dessa forma, rotulá-los como “vulneráveis”, ou incapazes de se proteger. Ao contrário, entendemos que desproteção, vulnerabilidade e violação de direito resultam da ineficiência da proteção social pública em um contexto capitalista, onde se vê reduzida a capacidade estatal em promover um patamar de vida digno, por meio do atendimento das necessidades básicas e da garantia de direitos. Como suporte teórico para essa questão, recorreremos ao processo analítico sustentado pela ideia de que o campo protetivo da Política de Assistência Social incorpora muitos valores e significados, o que suscita um universo de possibilidades de interpretações diversificadas e incomuns.

Em continuidade à discussão, tratamos dos impactos das situações de desproteção social na vida dos sujeitos, as quais provocam um conjunto de sentimentos, como a insegurança, a incerteza e a ameaça, privando-os de seu *status* de pessoa portadora de direito e cidadania. Para sustentar essa reflexão, utilizamos os conceitos de “medo social”, de “sofrimento social” e da dialética exclusão/inclusão.

A seguir, no segundo capítulo, tratamos, exclusivamente, das particularidades do CREAS, a partir da análise das normativas do Ministério de Desenvolvimento Social expressas no Guia de Orientações Técnicas do CREAS, com o intuito de discutir os principais eixos norteadores da especificidade dessa unidade de serviço.

Discorrer sobre o CREAS, suas particularidades e especificidades é bastante desafiador, frente à insuficiência de conteúdos explorados na academia e de pesquisas científicas. Os documentos normativos constituíram, praticamente, a única fonte de conteúdo sobre essa unidade de serviço. Esse vácuo de

contribuições acadêmicas mais substanciais nos inquietou e exigiu dedicação aos diversos elementos relacionados a esta parte do trabalho.

O caminho escolhido para a construção do capítulo foi justamente o de apresentar o CREAS como uma unidade de serviço diferenciada e que inova a atenção aos indivíduos em situação de violação de direito por ocorrência de violência, com destaque para a oferta especializada e qualificada de ações no enfrentamento das realidades apresentadas pelos usuários.

Os conteúdos que deram corpo a este capítulo foram os debates acerca do trabalho social do CREAS que, tendo como foco central a família, exige uma leitura sobre as dimensões objetivas e subjetivas dos indivíduos que são atendidos por esta unidade de serviço, bem como a adoção de metodologias estratégicas para se defrontar com a realidade da violência, compreendida como manifestação da questão social. À discussão aqui elaborada, foram incorporados dois elementos: o território e a articulação em rede.

O território, compreendido como espaço de manifestação das expressões da questão social, deve ser um fator considerado no trabalho social desenvolvido no CREAS, já que a realidade social da família envolve seu local de vivência e sua rede de apoio, como a comunidade, a vizinhança e as lideranças de bairros, entre outros agentes. Além disso, no processo de acompanhamento da família, contribui para revelar as potencialidades do entorno social em que está inserida. A articulação em rede, por sua vez, constitui o trabalho coletivo que envolve todos os atores sociais das diferentes áreas dedicadas a atender indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade.

A atenção e a escuta qualificada foram temas desenvolvidos também no capítulo, visto serem fatores primordiais para garantir a especialidade dos serviços do CREAS. Sua compreensão remete necessariamente à reflexão sobre a equipe profissional e a qualificação necessária tanto para a realização de um trabalho interdisciplinar que envolve diversos saberes diferenciados e complementares, quanto para a elaboração de estratégias que permitam uma intervenção adequada e condizente com o nível de desproteção em que o indivíduo e sua família estão inseridos.

O constructo teórico que conduziu o primeiro e o segundo capítulos deste estudo deu subsídio para a produção do último, em que a pesquisa empírica é apresentada, tendo como eixo central o desvelamento das desproteções vivenciadas

pelas famílias e as alternativas de acesso a proteção/direito, considerando com primazia a ofertada pelo CREAS.

O capítulo se inicia com a descrição dos caminhos metodológicos utilizados na pesquisa. Na sequência, traça-se o retrato das mulheres que compuseram o grupo de entrevistadas, as quais, com suas importantes narrativas, abrilhantaram a nossa análise, passo esse fundamental para que o leitor pudesse compreender a que trajetórias de vida nos referimos ao longo de nosso estudo.

Com o reconhecimento dessas trajetórias, foram analisadas as principais características dessas mulheres, a partir de informações relativas a: idade, estado civil, número de filhos, escolaridade, condições de trabalho, renda/benefício e moradia. Identificamos também os motivos pelos quais as famílias foram encaminhadas ao CREAS, considerando o documento de encaminhamento e os relatos das entrevistadas. De posse desses dados primários, que possibilitaram adentrar o contexto de sua vida e compreender do que estamos tratando ao falar de desproteção social, elencamos algumas categorias de análise essenciais para o objetivo deste estudo.

O binômio proteção e desproteção foi destaque nas narrativas, como um dos principais contextos inseridos na realidade social da família. Ao buscarem proteção em um sistema precário e ineficiente, o indivíduo e sua família percorrem um longo processo de dificuldades, quando não de negação, para o acesso a direitos básicos. O que se constata, de fato, é o descompasso entre a necessidade e a garantia de direito. Quando procuram por atendimento, em lugar de acessar seus direitos, esses indivíduos têm asseguradas atenções pontuais, fragmentadas e ainda de cunho assistencialista, incapazes de promover mudanças em sua realidade. Essa dificuldade, relacionada a questões básicas do cotidiano, está presente em seus relatos, nos quais a subalternidade, a humilhação e o medo são categorias centrais.

Diante do cenário das desproteções, buscamos compreender como se processa, por meio das ações do CREAS, a proteção social às famílias que chegam até a esse serviço por terem vivenciado a ocorrência de violência e de violação de seus direitos. Para tanto, foi necessário refletir sobre essa realidade e os sofrimentos sociais dela decorrentes, assim como sobre a capacidade protetiva dessa unidade de serviço na oferta de ações compatíveis e capazes de romper com a situação revelada.

Por fim, elucidamos como essas famílias acessam o serviço do CREAS, que impressões têm a respeito da atenção recebida, diante de todo o contexto de desproteção vivenciada, e o nível de resistência ou desinformação em relação ao que esperam de um serviço que compõe as ofertas protetivas de um Estado que se distancia daquilo que podemos considerar como um Estado democrático de direito.

Em resumo, as narrativas dos entrevistados e as reflexões teóricas que sustentaram este estudo podem revelar um descompasso entre proteção e desproteção, o qual deve, necessariamente, ser foco do processo de reordenamento da Política de Assistência Social, sobretudo no que tange ao desvelamento e reconhecimento das desproteções sociais como balizas para a oferta das garantias protetivas dessa política e sua intrínseca articulação com a rede socioassistencial e intersetorial.

CAPÍTULO 1

VULNERABILIDADE SOCIAL E DESPROTEÇÃO SOCIAL: REFLEXÕES E APROXIMAÇÕES

Desde a instituição do SUAS (Sistema Único de Assistência Social) tem havido, tanto na acadêmica, quanto na sua gestão, uma preocupação em identificar o que qualifica a realidade social dos destinatários da política de assistência social, assim como qual é seu campo protetivo e a qualificação dos serviços. Esta pesquisa está pautada em debates do arcabouço conceitual que permite identificar, com mais clareza, o que caracteriza o seu campo de intervenção, com destaque para o campo da proteção social especial.

Sabemos que vários são os conceitos inseridos no processo de reordenamento da Política de Assistência Social, na qual compreendemos que são essenciais para o entendimento e o direcionamento desta política no campo de proteção social pública. Dentre esses conceitos está o da vulnerabilidade social que tanto tem sido invocado nos debates sobre os ditames da assistência social, o que nos proporciona inquietações e necessidades de aprofundar esta discussão.

Neste caso, a vulnerabilidade será debatida enquanto uma circunstância presente na vida das famílias que, necessariamente, nos possibilita alcançar uma leitura da realidade social dos sujeitos atendidos pela assistência social.

Nesta conversa, englobaremos o tema da desproteção social, uma vez que a compreendemos como um elemento capaz de aprimorar e aprofundar o conceito da vulnerabilidade social, já posto nos documentos oficiais e concede ossatura para o debate sobre a realidade social dos indivíduos e o alcance do direito social nesta política, na medida em que o binômio que o define é desproteção/proteção e desproteção/responsabilidade pública e, nesse mesmo diapasão, o direito.

Também, neste debate, será incluído o tema como a violação de direito, enquanto uma situação que compromete a vida, a dignidade humana e a condição de cidadão. Este tema completa uma tríade conceitual essencial para compreendermos a realidade social das famílias atendidas pela política de assistência social e que nos permite desvelar a complexidade das realidades em que estão inseridas e a capacidade de proteção desta política.

A opção por estruturar o presente capítulo com o debate das diferentes interpretações sobre a vulnerabilidade social e articular com os temas que interagem com esse conceito não necessariamente conseguiu expressar de forma mais contundente a indivisibilidade que tais conceitos encontram no cotidiano dos indivíduos.

No entanto, decidimos iniciar nossas reflexões com as determinações mais estruturantes vinculadas ao modo de produção capitalista estabelecendo a relação entre questão social, pobreza e vulnerabilidade; depois a vinculação com a desproteção e a ausência do direito social, considerando o debate da cidadania nos limites do Estado Capitalista e, por conseguinte, a reflexão sobre os aspectos da vivência individual e cotidiana da desproteção e da vulnerabilidade social.

Importante salientar que, no decorrer desses debates, o “indivíduo”¹⁰ ocupou centralidade em nossas reflexões, sendo compreendido como o agente principal, que vive o campo conflituoso da proteção e da desproteção, sentindo os efeitos da ausência da intervenção protetiva do Estado, o que viola sua condição de cidadão.

Nessa linha, nosso interesse é referir-se ao indivíduo enquanto partícipe da classe trabalhadora, que se mantém subordinada ao capital, já que sobrevive da venda da sua força de trabalho fazendo parte da sociedade desigual e que representa o seu coletivo – famílias, comunidades, grupos, segmentos, dentre outras coletividades que sobrevivem, exclusivamente, pela lógica da exploração da sua força de trabalho e que têm seu “corpo vendido a baixo preço” visto que, “os privilégios da classe média e alta advindos da exploração do trabalho desvalorizado dessa classe são insofismáveis.” (SOUZA, 2009, p. 24).

Convém observar que, ao tratar desse indivíduo, usamos o termo “necessidades” que teve o sentido de algo imprescindível e insubstituível para o desenvolvimento humano e a conquista de uma vida desceite e digna, considerando os princípios da dignidade humana. As necessidades aqui defendidas são as de ordem básica que, essencialmente, tem sentido contrário as necessidades mínimas, conforme Potyara Pereira (2011) tratou ao distinguir ambas as características:

¹⁰ Utilizaremos a referência de “indivíduos” em todo o trabalho, considerando o tratamento dado pelo texto da Política de Assistência Social. No entanto cabe frisar que ao nos referirmos ao indivíduo nossa ideia é coletiva e não individual, na qual está implícito a relação com as famílias e grupos atendidos por esta Política.

Mínimo e *básico* são, na verdade, conceitos distintos, pois, enquanto o primeiro tem a conotação de *menor*, de *menos*, em sua acepção mais ínfima, identificada com patamares de satisfação de necessidades que beiram a desproteção social, o segundo não. O *básico* expressa algo *fundamental, principal, primordial*, que serve de base de sustentação indispensável e fecunda ao que ela se acrescenta (PEREIRA, 2011, p. 26).

Ou seja, fundamental e primordial é o enfoque que estamos reforçando neste estudo quando tratamos de um indivíduo que possui necessidades básicas e requer a atenção protetiva do Estado. Esta característica possibilita compreender que, ao requerer essa proteção, também tenhamos como direcionamento esta lógica, do melhor, do máximo, do eficaz, que se distancia do mínimo que o Estado possa ofertar. Já segundo Potyara Pereira (2011, p. 26), “enquanto o mínimo nega o “ótimo” de atendimento, o básico é a mola mestra que impulsiona a satisfação básica de necessidades em direção ao ótimo”.

Sendo assim, tomando como referência a autora, tratamos neste estudo sobre as necessidades humanas *básicas* em detrimento da conquista de uma proteção social *ótima*, na qual suas provisões sejam consequentes às necessidades do indivíduo, ou seja, o Estado deve promover essas provisões “guiados pela preocupação política de fazer com que as provisões básicas – em vez de mínimas -, que não são responsabilidades exclusivas da assistência social, sejam, cada vez mais otimizadas.” (PEREIRA, 2011, p.27).

Com isso, trataremos com grande ênfase da necessidade de otimizar o campo da proteção social pública e da garantia de direitos enquanto contraponto das desproteções sociais vivenciadas pelas famílias e os indivíduos, já que nossa intenção neste estudo é analisar a proteção social de assistência social que tem como proposta ofertar serviços socioassistenciais garantidores de um conjunto de seguranças sociais aos indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade e risco social.

1.1 A QUESTÃO SOCIAL ENQUANTO FATOR ESTRUTURANTE DA VULNERABILIDADE SOCIAL

A proposta deste item é analisar a questão social enquanto um produto da sociedade capitalista que manifesta suas expressões na vida do indivíduo, por meio de um conjunto de precariedades, como a desigualdade, a pobreza e a violência, entre outros aspectos de natureza e dimensão política, econômica e

social. Esta realidade é estruturante à precarização da vida social na qual os indivíduos estão inseridos, e isto promove um conjunto de necessidades sociais referente ao seu desenvolvimento enquanto pessoa humana.

O cenário da questão social é típico da sociedade capitalista e exige que os indivíduos, compreendidos como trabalhadores que ofertam sua força de trabalho enquanto meio de sobrevivência, se organizem e iniciem um processo de tensionamentos contra o Estado em busca de respostas protetivas de caráter público, permanentes e qualificadas com as necessidades do ser humano. Este desejo vem de encontro a promover a efetiva garantia dos direitos sociais e o alargamento da proteção social conforme foi preconizado pela Carta Constitucional de 1988, e com isso o avanço da democracia, assim como o respeito pela cidadania do brasileiro.

Por outro lado, a problematização da questão social vem denunciar justamente a ausência do cumprimento desta garantia constitucional que ameaça a proteção e o acesso aos direitos dos trabalhadores, impondo um cenário de vulnerabilidades e desproteções. Isto indica também um processo de acirramento da exclusão dos trabalhadores as condições essenciais que garantem uma vida digna e das possibilidades de emancipação.

Ao problematizarem as disparidades sociais, a classe trabalhadora é interpretada em seu ato por meio de um sentido ambíguo, isto é, pode ser compreendida em seu direito de denunciar sobre as desproteções vivenciadas, o que indica uma real politização sobre suas garantias sociais e o lugar social em que ocupa, como, por outro lado sofrem julgamentos moralizantes que os indicam como sendo responsáveis tanto pela sua realidade como pela conquista de resolutividade de suas necessidades. Esta última revela uma compreensão sobre as desproteções sociais como algo de responsabilidade do indivíduo, natural e cristalizado na sociedade contemporânea, e que condena toda forma de proteção social advinda do Estado, já que não considera o direito social como uma garantia universal e primordial aos que sobrevivem da exploração da força do trabalho.

Nesta perspectiva, tratar da questão social neste capítulo é, sem dúvida, primordial já que esta revela um processo de desproteções e de vulnerabilidades sociais na vida do indivíduo e ao mesmo tempo denuncia o desmantelamento do Estado frente ao seu dever de proteger e garantir direitos universais. É nesta disparidade que se faz necessário aguçarmos as lutas dos

indivíduos para se tornarem protagonistas no processo de tensionamento contra o Estado e exigir o reconhecimento de seus direitos enquanto respostas às manifestações da questão social e isto necessariamente exige um processo de politização dos sujeitos que invoca informações, engajamento, participação e envolvimento com as grandes questões políticas da sociedade contemporânea.

Ao problematizar e tensionar o Estado a classe trabalhadora busca por respostas para as precariedades da vida social, as que devem ser atendidas, principalmente, por políticas sociais que venham ao encontro dos anseios do trabalhador e que promovam o alargamento da capacidade protetiva do Estado, principalmente no que tange ao acesso a direitos básicos, cuja materialidade é essencial ao desenvolvimento da pessoa humana.

Nesta linha, a questão social está intrinsecamente vinculada ao campo das lutas sociais dos trabalhadores que vivenciam as precariedades da vida social, e conseqüentemente estão expostos a um conjunto de vulnerabilidades por não contar com a efetiva proteção social pública advinda do Estado.

Importante refletir que tratar das situações em que os trabalhadores estão inseridos exige uma leitura para além da ausência da proteção material, mas envolve as possibilidades de pertencimento, participação, reconhecimento e de esperanças diante de uma vida regada de incertezas, como afirma Abranches, Wanderley e Coimbra (1987) ao tratar das necessidades básicas.

Mesmo nas formulações mais liberais, há o reconhecimento de que as necessidades ditas “básicas” não podem se resumir apenas àquelas ligadas à pura sobrevivência física. Deve incluir, necessariamente, a persistência física em condições que as necessidades biológicas sejam satisfeitas em grau adequado à prevenção de sequelas derivadas de má alimentação, garanta-se a salubridade do meio ambiente, abrigo adequado, ações de saúde preventiva e assistência médica. Mas devem contemplar também, além disso, a satisfação de outras necessidades cultural ou socialmente determinadas, que definem um mínimo de bem-estar e a garantia de meios que permitam alterar as chances de vida futura, a começar pela educação elementar (ABRANCHES; WANDERLEY; COIMBRA, 1997, p.17-18).

Concordamos com o autor, ao contemplar outras necessidades essenciais ao desenvolvimento humano, que são fundamentais para a completude do trabalhador enquanto um ser ativo e pensante, capaz de construir sua própria história com a certeza de uma vida protegida em suas várias dimensões. Isto indica a importância da luta por uma proteção que perpassa as questões materiais, o que invoca um reconhecimento de todas as necessidades básicas ao desenvolvimento

humano, ou seja, as necessidades expressas nas várias dimensões da vida cotidiana.

Exemplo disso é a pobreza, que é uma manifestação da questão social na vida do trabalhador que invoca várias precariedades, não somente de ausência de renda ou de consumo mas de outros atributos essenciais para sua sobrevivência, como exemplo a ausência de acesso a seus direitos, o reconhecimento enquanto partícipe desta sociedade, dentre outras. A pobreza, segundo Abranches, Wanderley e Coimbra (1987) pode ser compreendida como a marginalidade e desproteção, além da destituição dos

[...] meios de sobrevivência física; marginalização no usufruto dos benefícios do progresso e no acesso às oportunidades de emprego e consumo; desproteção por falta de amparo público adequado e inoperância dos direitos básicos de cidadania, que incluem garantias à vida e ao bem-estar (ABRANCHES; WANDERLEY; COIMBRA, 1987, p. 16).

Nesta linha, segundo o autor, ser pobre significa, em termos muito simples “[...] consumir todas as energias disponíveis exclusivamente contra a morte; não poder cuidar senão da mínima persistência física, material. Não é exagero: existem inúmeras relações empíricas indisputáveis, que indicam tal situação.” (ABRANCHES; WANDERLEY; COIMBRA, 1987, p. 16).

O indivíduo pobre ocupa a maior parte de seu tempo lutando, ainda que de forma individual, para sobreviver frente à precariedade de acesso a direitos e a insuficiência de proteção, o que, conseqüentemente, impõe uma condição de vulnerabilidade e de incertezas da vida social.

Compreender essa expressão da questão social – a pobreza em relação a vulnerabilidade, pode ser um tanto audaciosa, pois corre-se o risco de assumir um posicionamento muito focalizado sobre os “sujeitos pobres”. No entanto, é fato dizer que os pobres que não tem outro meio de suprir suas necessidades de proteção que não seja pela via do direito social e da proteção social pública, está mais desprovido de proteção do que aquele indivíduo que possui a condição de “comprar” os meios básicos de proteção, pelas vias do mercado privado, como no caso da moradia, educação, saúde, segurança pública, dentre outros.

Abranches, Wanderley e Coimbra (1987) definem que a:

Pobreza diz respeito à destituição de meios de subsistência satisfatória e tem como parâmetro estruturador, intrínseco à sua lógica de formação a privação absoluta. Esta define-se pela carência extremada de quaisquer meios para satisfação das necessidades primárias ligadas à sobrevivência física e à sanidade da pessoa e dos familiares a ela dependentes. (ABRANCHES; WANDERLEY; COIMBRA, 1987, p. 17).

A condição de ser pobre implica, certamente, uma situação em que a ausência de renda é aspecto fundamental, mas não unívoca, visto incluir outras precariedades e cerceamentos a determinados acessos que indicam o lugar e a posição ocupada pelo indivíduo na sociedade capitalista.

A pobreza, sem dúvida, é um problema multidimensional que ultrapassa a carência de renda e de privação de acesso a materiais considerados essenciais à vida, “é, portanto, também uma dimensão política, produzida e reproduzida no seio das relações sociais.” (ARREGUI; WANDERLEY, 2009, p.146).

Compreendida, então, sob as dimensões política, econômica, social e cultural, a pobreza, na década de 1990, foi associada ao conceito da vulnerabilidade social, o qual, segundo os estudiosos que o discutem, inclui elementos que não se atribuíam a ela (ARREGUI; WANDERLEY, 2009, p.149).

Compreender a pobreza como um dos elementos que indicam a situação de vulnerabilidade social confere a esta uma dimensão muito mais ampla e contextualizada do que a questão da pobreza, logo estas não são sinônimos.

A relação da pobreza, enquanto uma manifestação da questão social, e as situações de vulnerabilidade social requerem uma leitura da polaridade existente na sociedade contemporânea, na qual Carlos Montano (2012) afirma que:

Quanto mais riqueza produz o trabalhador, maior é a exploração, mais riqueza é expropriada (do trabalhador) e apropriada (pelo capital). Assim, não é a escassez que gera a pobreza, mas a abundância (concentrada a riqueza em poucas mãos) que gera a pobreza, mas a abundância (concentrada a riqueza em poucas mãos) que gera desigualdade e pauperização absoluta e relativa (MONTANO, 2012, p. 279).

Sendo assim, a pobreza é uma característica da sociedade capitalista e afeta, sobretudo a classe trabalhadora que tem somente sua força de trabalho para sustentar suas necessidades básicas. Isto porque a produção da riqueza não é acompanhada de um processo de redistribuição que permita a todos o acesso aos bens produzidos.

A “distribuição falaciosa¹¹” da riqueza produz, conseqüentemente, um cenário de graves carências, precariedades, ausências e insuficiências para uma grande proporção de indivíduos, que com grande certeza são da classe trabalhadora.

Segundo Luana Siqueira (2013, p. 164), a pobreza “não é um aspecto residual, transitório do capitalismo, é estrutural e resultado do seu próprio desenvolvimento. O capitalismo gera acumulação, por um lado, e pobreza por outro; jamais eliminaria nem um e nem outro”.

Ou seja, o desenvolvimento econômico, que produz aumento da riqueza socialmente produzida, vem acompanhado pelo crescimento da desigualdade e da pobreza. Em seu livro, Luana Siqueira (2013, p. 188) cita Adam Smith, segundo o qual, “onde quer que haja grande propriedade, há grande desigualdade. Para cada pessoa muito rica deve haver no mínimo quinhentos pobres, e a riqueza de poucos supõe a indigência de muitos”.

Otávio Ianni (1989) corrobora esse pensamento, quando enfatiza que há de se considerar que o mesmo processo que gera riquezas a alguns produz também pobreza para muitos outros (IANNI, 1989, p. 148). São esses outros (a classe que vive do trabalho) que vivem as principais mazelas da questão social e que devem, portanto, ser vistos como público prioritário da proteção do Estado, na promoção de garantias protetivas capazes de atender suas necessidades básicas.

Desse modo, riqueza e pobreza coexistem e se difundem na vida dos indivíduos, o que nos possibilita compreender que enquanto houver a apropriação indevida da riqueza por uma parcela restrita de senhores que provoca a precarização no suprimento das necessidades básicas de outra significativa parcela, digamos, de trabalhadores, haverá condições para a precarização da vida social e, com isso, o empobrecimento acelerado destes indivíduos.

É nesse processo que a participação do Estado se torna essencial, para afirmar e materializar suas responsabilidades no contexto da proteção social pública e do acesso aos direitos sociais. No entanto, quando o Estado diminui a extensão e a capacidade de proteção, além de importantes mudanças nos aspectos sociais e econômicos, provoca também impactos severos, e às vezes, irreversíveis na vida dos indivíduos e das famílias, enfraquecendo suas bases relacionais e

¹¹ Falaciosa porque é injusta e promotora de outras diversas desproteções que afetam o direito à vida digna.

protetivas, visto serem poucas as estratégias e mecanismos de que dispõem para a superação das precarizações da vida social, advindas do contexto social regido pela lógica capitalista.

Diante desse cenário é mais do que necessário enfatizar a participação do Estado na vida social por meio de um rigoroso sistema de proteção social pública e oferta de acesso a direitos sociais, que vem ao encontro da ideia ao acesso a bens e serviços ofertados como forma de enfrentamento das manifestações da questão social, que vulnerabilizam os sujeitos a um conjunto de precarizações da vida social.

O tema do acesso a bens e serviços nos rende mais um debate ao campo da vulnerabilidade social, pois o assunto tem intrínseca relação com os direitos sociais e as responsabilidades protetivas do Estado.

Nosso pensamento está associado ao defendido por Lucio Kowarick (2002) para quem a vulnerabilidade socioeconômica e civil, está associada à ausência de bens e serviços socialmente construídos, em particular aqueles advindos da proteção social e do emprego. O acesso a bens e serviços é fator central na questão social brasileira, que recorre à garantia de direitos, assim como a oferta protetiva do Estado.

Para Lucio Kowarick (2002, p. 10):

[...] há muita vulnerabilidade em relação a direitos básicos, na medida em que não só os sistemas públicos de proteção social foram sempre restritos e precários, como também, em anos recentes, houve desmonte de serviços e novas regulamentações que se traduziram em perda de direitos adquiridos.

A compreensão do autor nos remete entender que a ineficácia do Estado em promover o acesso aos direitos compromete a situação do cidadão e o expõe a precarização dos direitos básicos.

Por outro lado, a busca por essa justiça, assim como por um modelo eficaz de proteção social pública vinculado aos princípios da democracia e da equidade social, parece-nos estar bem longe dos anseios do sistema capitalista, que por ora, não vem ao encontro do modelo de proteção social que permita a universalização dos direitos sociais, como também o enfrentamento das manifestações da questão social que cerceiam o direito de uma vida digna.

A ideia de garantir direitos e expandir o campo protetivo do Estado não condiz com a severidade do desenvolvimento econômico do capital, por ser um

sistema em constante mutação que produz e reproduz novas realidades sociais na vida da classe trabalhadora.

Neste aspecto podemos afirmar que, este sistema não combina com a ideia da justiça social, da democracia, da equidade social e com a cidadania justamente pelo seu desequilíbrio, reproduzindo novas formas de impactos na vida social. Isto nos remete aos debates da questão social, como discutimos anteriormente, que requisitam sujeitos políticos para promover discussões e planejamento quanto à violação de direitos e a precarização da proteção social pública, almejando um processo democrático da vida social.

Em contrapartida, ao mesmo tempo em que há severidades manifestadas na vida social, concordamos que o Estado não detém um modelo democrático de proteção social pública capaz de cumprir seus deveres e obrigações, justamente pelo fato de ofertar suas atenções assistenciais de forma insuficiente para aqueles que vivenciam as piores consequências de uma vida desigual, lutando por um Estado capaz de promover bens e serviços de forma universal e com equidade.

Lucio Kowarick (2002) afirma que partir de 1980 o sistema político democrático foi consolidado, no qual foi instituído o voto secreto e universal, e nos planos sociais, a pobreza e as desigualdades foram acirradas no contexto do neoliberalismo. Segundo o autor, isto aconteceu no âmbito brasileiro, coadunado com um processo de bloqueio dos direitos sociais o que aguçou o âmago da questão social do País, possibilitando que a vulnerabilidade socioeconômica fosse acentuada em virtude dos relevantes índices de desemprego e da expansão de formas precárias de trabalho, somados a um sistema público de proteção desde sempre restrito e incompleto.

Esse cenário se agrava, justamente, pelos interesses perversos inseridos no contexto brasileiro, especialmente na década de 1990, em que os primórdios do neoliberalismo são instalados na conjuntura política brasileira, promovendo uma década de longas restrições aos direitos sociais e o aguçamento da questão social e de suas expressões, dentre elas o desemprego, na qual há uma destituição de direitos trabalhistas, que, necessariamente, compromete seu patamar de estar protegido pelas vias do mercado de trabalho, e desde então, requisita, exclusivamente, a proteção do Estado por intermédio das políticas sociais.

Na pesquisa realizada por Lucio Kowarick (2002) sobre as situações precárias de trabalho e moradia em São Paulo, o autor considera que é possível falar em desenraizamento do mundo do trabalho, à medida que ele se tornou informal e aleatório para uma significativa parcela dos trabalhadores com perdas advindas do trabalho contínuo, assalariado ou autônomo, para também a segurança por meio das aposentadorias por tempo de serviço

[...]o aumento da fatia de desempregados e da mão-de-obra sem carteira assinada, à qual se soma a massa de tarefeiros de toda ordem, caracterizada pela intermitência e precariedade do trabalho. Em outros termos: houve perdas não tanto nas práticas de lutas do mundo fabril e sindical, mas nas experiências de regularidade quanto aos rendimentos provenientes de trabalho contínuo, assalariado ou autônomo e, para boa parcela, à segurança conferida pela previsibilidade da aposentadoria por tempo de serviço (KOWARICK, 2002, p. 21).

Ou seja, de certo modo, a vulnerabilidade tem conotação com as precariedades do trabalho na qual as perdas da proteção advindas deste, no bojo de sociedade salarial, promove um conjunto de precariedades na vida do trabalhador, quer seja na condição direta de acesso a renda e direitos trabalhistas, como também em seu futuro, no caso, pela ausência da aposentadoria, que para muitos é um fator essencial para sua proteção no processo de envelhecimento.¹²

Por desenraizamento social e econômico, Lucio Kowarick define como sendo de um lado o:

[...] enfraquecimento dos laços da sociabilidade primária – família, parentela, bairro, vida associativa e o próprio mundo do trabalho – e, de outro, desemprego de longa duração ou trabalho irregular, informal, intermitente ou ocasional que advém das várias modalidades de desinserção do sistema produtivo (KOWARICK, 2002, p. 21).

Os enfraquecimentos tanto no âmbito relacional e familiar, como no campo do trabalho, podem ocorrer ao mesmo tempo na vida do indivíduo, considerando que o trabalho é o que dignifica o homem no centro do pensamento da sociedade capitalista, logo, aquele que está fora do mercado formal, é julgado pela condição de excluído por ser incapaz, desqualificado ou acomodado resultando em conflitos nas relações familiares, como também aos olhos da comunidade, dos grupos que participa e da sociedade geral (salarial e capitalista).

¹² Apesar de ser um período da vida com grandes questionamentos, já que o piso das aposentadorias não vem ao encontro das reais necessidades para uma velhice tranquila e digna.

O longo período, ou até mesmo a permanência, do tempo fora do mercado de trabalho promove na vida do cidadão outras questões que põe em cheque sua cidadania e seu reconhecimento enquanto sujeito de direito a acessar a proteção pública, mesmo que de forma insuficiente, como também, por outro lado, a ser estimulado a buscar por “emprego” em um mercado escasso de ofertas de trabalho e que exige qualificação profissional que nem sempre está disponível para o trabalhador.

Em vista disto, estar ou não inserido no mercado de trabalho não protege o indivíduo de encontrar-se em situação de vulnerabilidade, uma vez que estando inserido fica vulnerável pelas próprias condições precarizadas de trabalho, por conta da exploração acirrada da força de trabalho, como a insuficiência de remuneração digna e compatível com suas necessidades.

Estar fora do mercado de trabalho, nos remete ao conceito da desfiliação que foi tratado por Robert Castel, ocupando um lugar de desenraizado dos processos essenciais, como o de produção, típicos da sociedade capitalista. Também remete ao termo *marginalização*, que degenera a imagem do cidadão e do sujeito de direito, já que tem uma conotação negativa, pois expõe o indivíduo a um processo de culpabilização e responsabilização pela sua realidade, citando como exemplo o desemprego e a pobreza que passam de um problema estrutural para um problema de cunho individual.

Estes fatos nos remetem a manutenção da visão conservadora que ainda está impregnada, com grande tendência, em plena sociedade do século XXI.

A desregulamentação do trabalho formal, ou melhor, as novas exigências do trabalho que requisita um trabalhador qualificado de acordo com os novos tempos da globalização e da tecnologia proporcionou uma parcela sobrança, onde os “sem emprego” ficam à mercê da capacidade do Estado em prover seus direitos sociais, no âmbito da sociedade salarial.

Lucio Kowarick (2002) denomina esta sociedade, no Brasil, como sendo “raqútica”, comparada a outras sociedades salariais, pois impõe um contexto de negação de direitos, de expulsão dos sobrança do meio de produção e com isso a precarização das condições de vida.

Esta, em comparação com os países avançados, seria raquítica não só pela estreiteza das políticas públicas, mas porque lhe faltavam experiências, identidades e instituições que dessem força às lutas do operário – populares e forjassem um campo de direitos que estivesse na base das reivindicações e negociações coletivas (KOWARICK, 2002, p. 17).

Este cenário foi emblemático, mais uma vez, nos anos de 1990, no qual a luta operário-sindical não teve muito efeito, o que culminou em um severo processo de redução do campo de trabalho devido à terceirização, à modernização tecnológica, destruindo o trabalho assalariado implicando, ainda mais, na desproteção ao trabalhador, o que possibilitou o acirramento da pobreza e da desigualdade social.

Essa destituição do campo dos direitos pelo trabalho e suas consequências provocam a questão social que amplia as contradições dos modos de vida e da forma de reconhecimento enquanto cidadão de direito na sociedade capitalista. A disparidade de acesso a bens e serviços são nitidamente diferenciadas e distanciadas entre as classes, colocando os indivíduos (trabalhadores) a um nível de subordinações e de diferenciações sociais, políticas e econômicas.

Diante dos fatos expostos, temos um contexto de desproteção social, especialmente pela insuficiência ou ausência de ofertas de ações públicas que visam à provisão de serviços e benefícios para enfrentar as manifestações da questão social, que se referem não somente ao enfrentamento da pobreza, mas incluem também a violência, o desemprego, a fome, o não pertencimento, a subalternidade, dentre outras.

Este contexto, de vivenciar as manifestações da questão social e o não acesso a bens e serviços, possibilita um conjunto de desproteção social, que se revela como a ausência de mecanismos protetivos para suprir as necessidades básicas essenciais ao desenvolvimento humano, que deve ser materializada pelas vias da responsabilidade pública do Estado.

Sendo assim, discutir sobre a desproteção social nos remete a retomada de temas como o da proteção social pública, como também sobre os avanços dos direitos sociais, sem desconsiderar os processos que distanciam e agravam o não acesso a direitos, o que necessariamente exige envolver reflexões sobre o Estado neoliberal e suas determinações na sociedade capitalista.

1.2 A DESPROTEÇÃO SOCIAL E A AUSÊNCIA DO DIREITO

Ao tratar da desproteção social enquanto um elemento que se acrescenta ao contexto da discussão da vulnerabilidade social é mais do que essencial sublinhar que estamos proferindo esse debate tendo como foco o Estado capitalista, que é gerenciado pelo poder da classe dominante e por isto foi considerado por Marx e Engels como o “comitê da burguesia”, ou seja, “um comitê para administrar os negócios comuns de toda a classe burguesa.” (BOBBIO, 1999, p. 82).

Assim, o que era para ser uma instituição de interesses do coletivo, passa a ser conduzido pelos anseios do bloco do poder que ainda predominam vinculados aos interesses da classe dominante, sobrepondo-se às lutas da classe trabalhadora, por mais que no Brasil tenhamos um partido trabalhista no poder.

Corroborando com as discussões sobre Estado, Potyara Amazoneida Pereira (2009, p. 146) chama a atenção para que o Estado, apesar de “estar predominante a serviço da classe dominante, pode também realizar ações protetoras, visando às classes subalternas, desde que pressionado para tanto, e no interesse de sua legitimação”.

É por isto que a autora afirma que não se pode esquecer que o Estado tem que se relacionar com todas as classes sociais para se legitimar e fortalecer a sua base material de sustentação. Finaliza suas reflexões afirmando que o Estado é “criatura da sociedade, pois é esta que o engendra e o mantém, e não o contrário” (PEREIRA, 2009, p. 147), isto é, o Estado enquanto produto da própria sociedade deve promover sua regulação em seu conjunto.

Deste modo o Estado não é algo isolado, fechado, pelo contrário, é relacional. Também recebe forças internas e externas enquanto recebe impulsos para se movimentar, mas não perde a sua característica de autônomo, porém, uma autonomia relativa, como é discutida pelos clássicos marxistas. Referente a este movimento estatal, não se trata de um movimento mecânico linear, mas de um movimento dialético por apresentar-se de modos diferenciados em diferentes períodos da história da sociedade.

Por ser um processo histórico que contempla passado, presente e futuro, além da coexistência de antigos e novos fatores e determinações, a relação exercitada pelo Estado tem caráter *dialético*– no sentido de que propicia um incessante jogo de oposições e influências recíprocas entre sujeitos com interesses e objetivos opostos. Ou em outros termos, a relação dialética realizada pelo Estado comporta simultaneamente antagonismos e reciprocidades e, por isso, permite que forças desiguais e contraditórias se confrontem e interajam de tal forma que uma deixa sua marca na outra e ambas contribuem para um resultado final (PEREIRA, 2009, p.146).

Neste sentido, a autora ainda afirma que é por meio dessa dialética que o Estado “abrange todas as dimensões da vida social, os indivíduos, as classes e assume diferentes responsabilidades, inclusive as de atender demandas e reivindicações discordantes.” (PEREIRA, 2009, p. 146). Também, por isso, o autor defende que o Estado pode ser o “lugar de encontro e a expressão de todas as classes”, ou seja, um lugar contraditório, onde estando em constante relação com todas as classes assume um caráter de poder público e mantém de forma ideológica e política o domínio sobre tais classes.

Porém, este poder é equilibrado pelas responsabilidades que o Estado assume perante a sociedade evitando que se torne ditatorial, ou seja, tirano, sendo que ao não cumprir seu papel com aqueles que lhe depositaram confiança, isto é, a sociedade, o Estado corre o risco de perder o apoio destes e estimular a organização da sociedade independente, podendo ser de forma exagerada e correndo o risco de trazer duas grandes consequências: ameaçar a manutenção do próprio bloco no poder; ou a formação de governos paralelos que irão atender aqueles que o Estado não atendeu (PEREIRA, 2009, p. 147).

Ao não atender os interesses de classe, o Estado pode invocar um processo de reivindicações que o tencionará diante do não cumprimento de seu dever, especialmente, quanto desobedece aos princípios normativos em prol da proteção e da regulação da sociedade civil, o que se difere de acordo com os momentos da história societária.¹³

Tratar sobre o Estado é, sem dúvida, não desprender das ideias de um *locus* contraditórios, dos quais os interesses de classes se encontram, mas sem nenhuma neutralidade, já que ocorre a detenção do poder de um bloco (PEREIRA, 2009, p. 147), cujas tensões estão intrínsecas na dominação de classe e que se

¹³É fato afirmar que, os aspectos conceituais e interpretativos sobre o Estado, exige reconhecer que este é elemento principal das discussões históricas, longevas, apresentadas pelos principais clássicos, como Hobbes, Locke, Rousseau, Marx, Engels, justamente pelas mudanças ocorridas na sua forma de ser organizado pelas diferentes sociedades.

contrapõem diante dos interesses do outro bloco. Isto nos remete a concordar que o Estado em disputa é organizado diante de um contexto composto por ideologias contrárias no que tange a sua forma de ser governado, sobretudo quando analisado no cenário capitalista, típico desta contradição.

No contexto capitalista, fazem parte dessa arena tanto interesses dos representantes do capital, com vistas a reproduzir e ampliar a rentabilidade econômica do capital, quanto dos trabalhadores, com vista a compartilhar da riqueza acumulada e influir no bloco do poder. Neste sentido, o Estado representa mais do que um conjunto de instituições com autoridade para tomar decisões exercer poder coercitivo, pois se revela também uma *relação de dominação* (PEREIRA, 2009, p.148).

Deste modo, fica claro que tratar do Estado, e, concomitantemente, das lutas pelos direitos sociais, exige tratar de confronto político devido aos interesses antagônicos e de luta pelo poder de classes cujas ideologias são contrárias. Logo, isto indica tensões e interesses em materializar os direitos, quer seja os sociais, os civis como os políticos, pois estão subordinados aos interesses do bloco que está no poder.

Os liames entre Estado e direito social são tensos, porém inseparáveis, já que um depende do outro. Os direitos sociais, necessariamente, só são materializados por meio dos esforços e do interesse advindo do bloco que detém o poder na governabilidade do Estado. Por outro lado, o Estado utiliza-se dos direitos para o exercício da sua função social no campo da responsabilidade pública, que é exigida pela classe trabalhadora, já que ocupa lugar da mais desprovida perante as inseguranças advindas do modo de produção capitalista.¹⁴

O Estado, de modo geral, é um fenômeno intrínseco ao desenvolvimento capitalista, o qual se evidencia por meio de grandes cortes e usurpação dos interesses da classe trabalhadora favorecendo, assim, os interesses da classe dominante que se mantém sobre objetivos de acumulação e expansão do capital, dispensando a prioridade à ampliação dos direitos sociais aos trabalhadores, não ofertando condições para a reprodução social da força de trabalho, na qual resultou e ainda resulta, precarização das condições de vida dos indivíduos.

No Brasil, esse cenário instigou a massa trabalhadora a se manifestar em busca de seus direitos, tencionando o Estado a promover respostas protetivas as

¹⁴Os direitos sociais, no contexto das lutas contraditórias de classe, são utilizados enquanto possibilidades de massificação dos embates promovidos pela classe trabalhadora.

suas necessidades mas, que por outro lado, ao ocupar o espaço de mediador manteve seus interesses a favor da burguesia, o que impossibilitou a participação maciça dos trabalhadores nas decisões e nos processos políticos ao longo da história brasileira.

Isto se deve ao fato da imposição de limites à participação popular e rígidos controles sobre a organização da sociedade. Esse contexto teve forte presença ao longo da história brasileira, mais recente na década de 1980 e 1990, pela nova configuração do cenário socioeconômico e político brasileiro, que de um lado

[...] desenvolveu-se um processo singular de reformas, no que se refere à ampliação do processo de democracia – evidenciada pela transição dos governos civis – e à organização política e jurídica – especialmente demonstrada no desenho da Constituição promulgada em 1988, considerada, pela maioria dos teóricos que a analisaram, como balizador da tentativa do estabelecimento de novas relações sociais no país (COUTO, 2010, p. 139).

Neste contexto, a classe trabalhadora buscou um processo de revitalização da sociedade, objetivando criar mecanismos democráticos que lhes dessem possibilidades de obterem forças políticas, colocando assim, em xeque todo o aspecto ditatorial e autoritário do Estado. Com isto, essas lutas almejavam a democratização do Estado, em relação à sociedade, que vai conquistando visibilidades e legitimidades, por consequência introduz novos conflitos e contradições referentes aos limites da democracia representativa no Brasil, sendo que em 1988, com a promulgação da Constituição Federal, a participação popular, ganha novos contornos e dimensões.

Para Raichelis (1998, p. 77) esse período “trata-se de uma tendência que vem contrapor à forma centralizada e autoritária que prevalecera por mais de duas décadas na estrutura da política brasileira”. No entanto, no período pré-constituição a pobreza e a desigualdade eram fatos marcantes na vida da classe trabalhadora devido aos períodos anteriores dos governos militares, que sustentavam orientações que comprometiam a destruição de renda e aumentavam a parcela da população demandatária das políticas sociais (COUTO, 2010, p. 141) justamente, pela ausência de proteção e um conjunto de direitos sociais necessários para um padrão de vida digno.

Evidentemente, a desigualdade social perdura desde os meados da colonização do Brasil, devido à concentração de renda, no entanto com o processo das manifestações públicas em prol de uma sociedade igualitária e justa este debate vem à tona e promove mudanças no plano brasileiro, resultando em propostas democráticas em busca do crescimento e desenvolvimento do país.

Este processo pode contribuir para realçar as lutas em prol dos direitos sociais que, necessariamente, deveriam contribuir para um padrão de vida com dignidade aos trabalhadores, o qual colabora com a criação do artigo 6º da Constituição Federal, que teve orientações do Consenso de Washington, inspiradas no receituário teórico neoliberal que predominava, sendo, de acordo com Berenice Rojas Couto (2010, p. 145), “a indicação para a desestruturação dos sistemas de proteção social vinculados às estruturas estatais e a orientação para que os mesmo passassem a ser gestados pela iniciativa privada.”

Sem dúvida isto indica o contexto em que os direitos sociais foram almeçados, sendo que desde a sua gênese já se postulava sua diminuição em detrimento das demandas econômicas, o que, conseqüentemente, contribuiu para o alargamento da desigualdade social e o comprometimento da vida dos trabalhadores.

O marco do dismantelamento dos direitos sociais no contexto brasileiro pode ser considerado a partir do Governo Collor (1989), período este em que a Constituição Federal acabara de ser promulgada. Os nossos direitos sociais surgiram em um contexto de diminuição, quando não negação, ao que tange a sua oferta da sua materialização por meio de políticas sociais universais.

Da mesma forma, podemos considerar que a Constituição Federal de 1988 contribui para a normatização dos direitos sociais enquanto responsabilidade pública e direito de todos sendo considerado um avanço no contexto brasileiro, no que diz respeito à proteção dos cidadãos, mas que por outro lado, também intensificou as lutas em prol da materialização desses direitos.

No entanto, mesmo com estas tentativas de impulsionar o Estado a promover os direitos sociais por meio de políticas sociais, houve um estranhamento entre o que fora almejado na Carta de 1988 e o que estava sendo materializado na vida do trabalhador.

As respostas governamentais às demandas da população foram apresentadas por meio de programas fragmentados, assistemáticos e seletivos, como o do leite de José Sarney, o da participação comunitária, de Collor de Mello, e o da Comunidade Solidária, de Fernando Henrique Cardoso. Repetiam-se, assim, programas de forte apelo popular, de cunho pontual, buscando sempre a legitimidade junto à população mais pobre, segmento destinatário dos mesmos (COUTO, 2010, p. 153).

Esta descrição do processo constitucional indica que o Estado predominante no Brasil, o de anseios capitalistas, vem vislumbrado um ideário liberal, que materializa um contexto que otimiza e reduz sua capacidade em promover os direitos sociais essenciais para a conquista da democracia no contexto brasileiro.

Ao tratar destes direitos sociais é fato afirmar que estamos considerando um produto que indica a luta da classe trabalhadora em busca de proteção diante da severidade da questão social.

Na concepção de Berenice Rojas Couto (2010, p. 183), podemos entender, por direitos sociais, como sendo

Um produto histórico, construído pelas lutas da classe trabalhadora, no conjunto das relações de institucionalidade da sociedade de mercado, para incorporar o atendimento de suas necessidades sociais à vida cotidiana. É decorrência de um movimento da sociedade europeias e norte-americana, iniciando pelo reconhecimento dos direitos civis e políticos a partir, principalmente, do século XVIII (COUTO, 2010, p. 183).

A autora traz à tona aquilo que temos como central neste estudo: a defesa dos direitos sociais com prioridade para a classe trabalhadora considerando os sofrimentos perante as manifestações da questão social, que proporciona um conjunto de necessidades básicas e inerentes ao desenvolvimento humano. O direito social deve ser entendido, somente por essa ótica, insuprimível da vida do trabalhador estando inserido na sociedade capitalista e tendo sua força de trabalho extremamente explorada.

Convém observar que, a autora, concorda com a ideia de que o Estado seja capaz de ofertar um conjunto de garantias sociais condizentes com as necessidades dos indivíduos, considerando o patamar da pessoa humana e de desenvolvimento adequado. Assim, sua afirmação baseia-se de que esses direitos devem ser atendidos pelo Estado, por meio de um sistema institucional capaz de dar conta das dificuldades vivenciadas pelos homens.

Compõe o direito social a idéia de que as dificuldades enfrentadas pelos homens para viver com dignidade serão assumidas coletivamente pela sociedade, com supremacia da responsabilidade de cobertura do Estado, que deverá criar um sistema institucional capaz de dar conta dessas demandas. E, no seu estágio maduro, a sociedade tem usado da juridificação para garantir o acesso de todos aos direitos, civis, políticos ou sociais, sendo que as constituições têm sido os mecanismos que representam essa pactuação (COUTO, 2010, p. 183).

Sob o mesmo ponto de vista, a supremacia do Estado está em destaque na qual deve promover um conjunto de iniciativas públicas, que, de certo modo, necessita priorizar o atendimento as minorias que estão descobertas de toda e qualquer forma de proteção frente às manifestações da questão social.

No centro dessas responsabilidades do Estado, é fato afirmar que esses direitos, no contexto brasileiro, foram instituídos de forma inversa ao movimento europeu e norte americano, pois estiveram calcados em anseios conservadores e arcaicos advindos do processo histórico específico de um país dependente, como foi o caso do Brasil.

A ausência de uma burguesia expressiva e de lutas sociais da classe operária permitiu a intromissão de uma concepção baseada no favor e no compadrio, o que contrariava a lógica do direito (COUTO, 2010, p. 184) na perspectiva do dever de Estado colaborando com a abertura da terceirização dessas responsabilidades para a sociedade civil, que desde então efetivou esses direitos sob a perspectiva do favor, da troca, da caridade e da filantropia.

Essa tendência se mantém forte no período da década de 1990, devido a instalação da tendência neoliberal sob as políticas sociais, que previa um ajuste global, não somente de natureza econômica, mas também de “redefinição do campo político – institucional e das relações sociais” (SOARES, 2003, p. 19), tendo como inspiração os anseios do Consenso de Washington. A tendência neoliberal de gerenciar as políticas sociais acarretou fortes mudanças pelas vias da informalidade no trabalho, o desemprego, o subemprego, a desproteção trabalhista e, conseqüentemente, uma “nova pobreza” (SOARES, 2003, p. 20). Importante salientar que no Brasil o agravamento da área social se deu de forma muito mais grave, justamente, pelo fato dos países da periferia capitalista, pagarem o preço mais alto deste ajuste.

Para isto, Laura Tavares Soares (2003) denomina como o desajuste global que provoca um desajuste social, devido as adaptações neoliberais na América Latina, na medida que:

[...] tal ajuste não apenas agravou as condições sociais preexistentes de desigualdade estrutural em nosso continente como também provocou o surgimento de 'novas' condições de exclusão social e generalização da precariedade e da insegurança em vasto setores sociais antes 'incluídos', a partir da sua inserção no mercado de trabalho e dos mecanismos de proteção social construídos ao longo das décadas (SOARES, 2003, p. 22).

Além da pobreza acirrada, o desemprego, a ausência de garantia de direitos é emblemática neste período, o que ocasionou um distanciamento dos modos de vida dos trabalhadores com condições de vida extremamente desiguais.

Nesta questão, é instalado o processo de desfiliação que refere-se ao conjunto de indivíduos flutuantes na estrutura social, sem um lugar designado (SOARES, 2003, p. 23) e que perante as mudanças conjunturais, que fora denominada, pelo autor, como a metamorfose da questão social resultante do desmonte da sociedade salarial.

Este cenário mundial traz interferências drásticas no contexto brasileiro, provocando o desenvolvimento de políticas sociais cunhadas em ações ineficazes e insuficientes para proporcionar garantias sociais protetivas e transformadoras, sob o ponto de vista das precariedades vivenciadas. Ou seja, a um desmonte da garantia dos direitos sociais, ocasionando um aguçamento na vida dos trabalhadores, primordialmente, pela precarização das condições do trabalho, gerando um conjunto de excluídos e desfiliados do mercado de trabalho.

Como dito, esse processo foi intensificado no cenário brasileiro e os princípios constitucionais desconsiderados pelo clima do favor, de caridade e de primeiro damismo (com destaque na Assistência Social) instituídos nesta década. Assim, podemos dizer que o campo de efetivação dos direitos sociais acaba por se firmar enquanto uma tarefa árdua para o Estado brasileiro, que contrariava o princípio da cidadania almejada para e pelo cidadão brasileiro. Portanto, é possível assegurar que o Estado em seu papel de garantidor de direito passa a ser um Estado antidireito, implantando um processo de desproteção social marcante na vida dos indivíduos.

Vera Telles (2006, p. 171) já afirmava que falar de direitos sociais no Brasil é sem dúvida tratar de dilemas cruciais dos tempos contemporâneos, assim como questionar sobre esses direitos em que estão implícitas dúvidas quanto as possibilidades de uma sociedade justa e mais igualitária. Isto porque, tratamos da efetivação destes direitos tendo como referência para sua materialização, serviços públicos precários e insuficientes, advindos do modelo neoliberal.

A autora ressalta que:

Ganha uma especial urgência diante da convergência problemática entre uma longa história de desigualdade e exclusões, as novas diferenciações produzidas pela reestruturação produtiva e que desafiam a agenda clássica de universalização de direitos, e os efeitos ainda não inteiramente conhecidos do atual desmantelamento dos (no Brasil) desde sempre, precários serviços públicos (TELLES, 2006, p. 172).

Entretanto, debater sobre direitos sociais e a sua garantia por meio da ação do Estado, é tratar do sistema de proteção social público e das políticas sociais. A priori, esse sistema que no Brasil foi instituído pela Carta de 1988, ao apresentar o Sistema de Seguridade Social, tem sido central nos debates contemporâneos, como os promovidos por Luciana Jaccoud (2009) e Ana Luiza D'Avila Viana (2005) e utilizados como referencial neste estudo.

A efetiva proteção, definida por Luciana Jaccoud (2009, p. 58), constitui “um conjunto de iniciativas públicas ou estatalmente reguladas para a provisão de serviços e benefícios sociais visando enfrentar situações de risco social ou privações sociais”, o que implica não somente os benefícios e os serviços promovidos pelo Estado, mas também a ampliação do “sistema de obrigações jurídicas e de cotizações obrigatórias que acabam por dar origem a novos direitos na esfera pública: os direitos sociais.” (JACCOUD, 2009, p. 59).

Diante desses fatos, o debate sobre a proteção social implica uma discussão sobre os direitos sociais, que ocupa centralidade na ponderação deste estudo. Ao tratar sobre esses direitos, a priori, é fato compreender o indivíduo como um ser em desenvolvimento e com diversas necessidades, que podem ser sociais, econômicas, políticas, religiosas, culturais, de lazer e de informação, entre outras. Essa é a ideia de proteção social pública que ressaltamos como essencial para o enfrentamento das expressões da questão social e a prevenção das situações de vulnerabilidade e risco social.

1.2.1 A Proteção Social Pública

A proteção social pública é direito do cidadão e tem sido tema de debates profícuos na atualidade, justamente por ser sua oferta ainda bastante reduzida. Contribuindo para sua compreensão, Aldaíza Sposati (2009, p. 21) chama a atenção para a diferença entre proteção e amparo: enquanto este se refere a “escora, arrimo, auxílio ou ajuda para impedir a queda de algo” [...], “um estancamento da condição de deterioração, [...] a noção de proteção indica, por sua vez, o impedimento de que ocorra a destruição.”

Proteção social: o sentido de proteção (protectione, do latim) supõe, antes de mais nada, tomar a defesa de algo, impedir sua destruição, sua alteração. Nesse sentido, a ideia de proteção contém um caráter preservacionista – não da precariedade, mas da vida – supõe apoio, guarda, socorro e amparo. Esse sentido preservacionista é que exige tanto as noções de segurança social como as de direitos sociais (SPOSATI, 2009, p. 21).

A ideia apresentada pela autora vem ao encontro das nossas convicções, uma vez que, concordamos ser a responsabilidade protetiva do Estado uma exigência continuada, permanente e capaz de dar respostas diante das expressões da questão social que ameaçam a vida dos indivíduos. Esta proteção pública, no campo da seguridade social, é composta, prioritariamente, pelas políticas de Saúde, Assistência Social e a Previdência Social.

No entanto, é fato que envolve também outros campos, como os que concernem aos direitos trabalhistas, à criança e ao adolescente, ao idoso e à mulher, entre outros, compreendidos como “um conjunto de direitos civilizatórios de uma sociedade e/ou o elenco das manifestações e das decisões de solidariedade de uma sociedade para com todos os seus membros.” (SPOSATI, 2009, p. 22).

Estando a proteção incorporada no rol de responsabilidades do Estado, é preciso lembrar, porém, que ela é influenciada por fortes ideários burgueses e neoliberais o que deforma os contornos da função social do Estado, com redução de sua intervenção e de sua capacidade operativa.¹⁵

Segundo Berenice Rojas Couto (2010, p. 69),

¹⁵ Consideramos que a intervenção estatal assume aspectos diferentes ao longo do processo histórico. No caso brasileiro, a ênfase nos anseios neoliberais na década de 1990 reduziu essa intervenção devido à diminuição dos gastos públicos na área social.

[...] na lógica da teoria neoliberal, o enfrentamento das desigualdades, via intervenção do Estado, é considerado indesejável, pois seu enorme custo incidirá diretamente sobre o lucro e também reforçará a tese de abandono do mundo produtivo, uma vez que os trabalhadores preferirão o benefício estatal ao trabalho.

Estamos tratando de um Estado burguês, regido pelo capitalismo, cujos anseios predominam na perspectiva do aumento da produção privada (acesso à riqueza para poucos) e na exploração da força de trabalho (que não acessa a riqueza socialmente produzida), o que promove o alargamento da desigualdade social entre as classes e acaba por exigir a efetivação da função social do Estado.

Segundo Potyara A. Pereira (2013, p. 637),

Falar de proteção social capitalista não é tarefa simples, a começar pelo fato de ela não ser apenas social, mas também política econômica; isto é, a proteção social gerida pelo Estado burguês e regida por leis e pactos interclassistas, que procuram conciliar interesses antagônicos, sempre se defrontou com o seguinte impasse: atender necessidades sociais como questão de direito ou de justiça, contando com recursos econômicos escassos porque, de acordo com a lógica capitalista, a riqueza deve gerar mais riqueza e, portanto, ser investida em atividades economicamente rentáveis.

É num Estado assim configurado, com base nas perspectivas neoliberais contemporâneas, que se desenvolve a política brasileira, contrária às responsabilidades constitucionais previstas a fim de garantir os direitos sociais, assim como o exercício da cidadania, entendida como a:

Inclusão das pessoas na esfera pública do direito, ao mesmo tempo como indivíduos participantes da definição dessa esfera, seja pelo voto, seja pela participação direta, como atores produtores de si mesmos e como credores do Estado em proteção individual e coletiva. Essa inclusão significa que a sociedade civil se expresse politicamente, e a sociedade política reconheça direitos pleiteados pela sociedade civil (FALEIROS, 2010, p. 275).

A cidadania inclui o acesso a bens e serviços públicos que venham ao encontro das necessidades da população, pois são essenciais ao desenvolvimento e à manutenção de um padrão básico de vida e tem sido cada vez mais emblemática nas lutas sociais, o que permite caracterizá-la como um fator pertencente ao que Dagnino (2004) denominou de “confluência perversa”¹⁶, existente entre os dois

¹⁶Confluência perversa é expressão utilizada por Evelina Dagnino (2004), em seu artigo, *Sociedade civil, participação e cidadania: do que estamos tratando?*, para definir a relação entre dois projetos distintos, o democratizante, participativo, e o neoliberal.

projetos societários distintos: de um lado o capitalismo e, de outro, a classe trabalhadora.

Conquistada no processo histórico de lutas, negociações e pactos que expressam a correlação de forças presente na sociedade contemporânea, a cidadania é valor estabelecido nas leis brasileiras. No entanto, como lembra Vicente Faleiros (2013), o fato dos acordos terem sido estabelecidos no bojo da modernidade e do capitalismo, a cidadania plena pode sofrer reveses e retrocessos, como aconteceu na pós-modernidade. Segundo Maria Gloria Ghom (2008, p. 29),

O neoliberalismo tem ressignificado a cidadania e criado um novo tipo: a cidadania voltada para o mercado ou adquirida via trabalho. Trata-se de um processo de desvirtuamento de bens e serviços, e não mais detentor de direitos, direitos esses que deveriam ser alcançados pelo acesso a serviços públicos estatais.

É exatamente a esse processo que estamos assistindo no desenvolvimento da sociedade atual, o qual reforça a ideia de que ser cidadão é ter carteira de trabalho assinada e ser protegido pelas garantias falaciosas do mercado de trabalho. Essa ideia é hegemônica, mas, no entanto, é fato afirmar que existe um contraponto de visões, que também é defendido por uma parcela de estudiosos que a proteção se dá de forma continuada enquanto função do Estado, na qual se configura enquanto direito do cidadão de ser protegido. Esses dois projetos são visões em disputa que estabelecem um contraponto sobre a lógica da proteção social.

Ao disputar com o ideário da proteção pela via do trabalho, estamos nos dispondo contra o posicionamento de responsabilizar o indivíduo a sua proteção, que via de regra, o apropriado para ser protegido é estar inserido no mercado de trabalho, caso contrário não teria com quem contar, indicando uma ameaça à cidadania, pois nega o acesso a direitos sociais universais, independente da condição de estar ou não inserido no mercado de trabalho.

Vicente Faleiros (2010) estabelece que o neoliberalismo nega, ao cidadão, a condição dos direitos estabelecidos pela Constituição Federal de 1988:

O “contrato social”, imposto pelo neoliberalismo, consiste em tornar o indivíduo menos seguro, menos protegido, mais competitivo no mercado, com menos ou nenhuma garantia de direitos. É o indivíduo desnudado dos direitos (FALEIROS, 2010, p. 298).

Citando a natureza clientelista das ações desenvolvidas custeadas pelos impostos, as quais, em nosso modo de entender, reforçam a separação entre ricos e pobres promovida pelos ideais neoliberais e são transformadas em “favores” destinados aos menos favorecidos, Faleiros (2010, p. 298) pondera que a negação da cidadania se concretiza quando “as massas empobrecidas, no desespero, afluem à busca desses ‘favores’ para não morrer de fome ou aguentá-la”.

A divisão entre os ricos (que detêm poder e riqueza) e os pobres (destituídos de poder e riqueza), além de fragmentar a lenta construção da cidadania, separa a sociedade civil da sociedade política, aumentando as desigualdades.

Tendo como prioridade o aumento da riqueza, o Estado neoliberal, num acordo com as elites, reduz os impostos sobre os altos rendimentos, e é nesse cenário, segundo ainda o autor, que há o corte dos direitos sociais, além do controle dos direitos políticos por meio da propaganda, comprometendo a liberdade daqueles que vivenciam as piores formas de exclusão, como a dos que não têm acesso à riqueza e a um padrão de vida digna.

O termo “descidadanização” é usado por Faleiros para definir a situação em que o “cidadão é confundido com o consumidor, tem direitos porque paga, direta ou indiretamente, pelos bens e serviços em uma lógica da exclusão e não da inclusão” (FALEIROS, 2010, p. 299).

A mercantilização dos direitos certamente ameaça a cidadania e torna ainda mais vulnerável o indivíduo que depende do acesso às políticas sociais para sua proteção, justamente por contar com um Estado moldado nos preceitos neoliberais. Essa peculiaridade da política social brasileira não está imune à influência internacionalmente hegemônica: as mudanças estabelecidas nas políticas sociais, seja em sua prática, seja em seus fundamentos, não ocorrem de forma isolada e autônoma, pelo contrário, elas fazem parte do processo de reestruturação em que predomina a tendência neoliberal (PEREIRA, 2012, p. 730).

Em seu artigo, “Proteção social e trabalho do assistente social: tendências e disputas na conjuntura de crise mundial”, Raquel Raichelis (2013) destaca que o:

[...] contexto econômico mundial e a adoção das políticas neoliberais de desregulamentação e flexibilização do trabalho e dos direitos trabalhistas e sociais afetaram profundamente o campo das políticas sociais, e embora haja um amplo debate acerca da profundidade e da intensidade de seus efeitos, vários autores referem-se à combinação de mudanças quantitativas e qualitativas que, desde finais de 1970, atingem os diferentes regimes de bem-estar social europeus e norte-americano (RAICHELIS, 2013, p. 614).

A autora enfatiza o esgotamento do modelo de proteção social implantado nos países desenvolvidos e discute a nova configuração dessa política, explicando que a:

[...] nova geração de políticas sociais expressa as transformações do welfare no contexto de crise e reconfiguração deste modo de regulação socialdemocrata que sustentou os Estados de Bem-Estar Social nos “trintas anos de ouro” do capitalismo; e, ao mesmo tempo, indica a transição para um novo modelo de regulação estatal – o workfare – núcleo estruturante do novo padrão de políticas sociais que busca consolidar nova racionalidade redistributiva, fundada no compromisso obrigatório dos cidadãos de se subordinarem a medidas de “ativação” (políticas ativas de emprego) para a inserção e a integração no mercado de trabalho, como contrapartida do acesso à “proteção social” (RAICHELIS, 2013, p. 616).

No entendimento da autora, ela elabora uma crítica sobre o desenvolvimento da proteção social pública brasileira, com base na ideia de que é no mercado de trabalho que o indivíduo tem a possibilidade de ver atendidas as suas necessidades. Mantido o cenário de desigualdade social existente entre capital e trabalho. Esta análise correta da autora nos impulsiona ainda mais à defesa da garantia e ampliação de acesso dos indivíduos aos bens e serviços que atendam suas necessidades, pela principal via, isto é, a garantia de direito e uma adequada distribuição de renda.

Ao contrário, porém, quando os interesses econômicos e políticos do capitalismo são privilegiados em detrimento do atendimento às necessidades humanas, esse contexto torna-se fator determinante para a existência de um conjunto de desproteções sociais que prejudicam, com grande ênfase, a vida da classe trabalhadora. Assim, permeadas por interesses contraditórios que se explicitam na relação entre suas proposituras e sua execução, as políticas sociais materializam-se em ações que comprometem as mudanças essenciais da realidade social, por meio da conquista da igualdade, e instalam um cenário de incertezas e inseguranças na vida contemporânea.

A distância entre o ideal (garantia de direitos e da proteção social pública) e o real (políticas sociais de cunho neoliberal) na implantação das políticas sociais nos remete a Mauro Luís Iasi, para quem:

[...] a forma ideológica de apresentar a meta da igualdade, pelo menos como um valor a ser perseguido, é substituída pela fria constatação da inevitabilidade da pobreza e da miséria, levando a um caminho que nos obriga a tratar o fenômeno apenas em suas manifestações mais agudas, portanto, de forma focalizada e fragmentada. Configura-se uma situação que pode expressar aquilo que Marx e Engels (2007:283) chamaram de “hipocrisia proposital” ou que Zizeck denominou de “consciência cínica” (IASI, 2012, p. 45).

No entanto, no âmbito brasileiro, podemos dizer que apesar da forte influência do capitalismo sobre as ações estatais vinculadas à proteção, atualmente há uma disputa entre necessidade de fazer valer os novos preceitos constitucionais, apresentados na Carta de 1988, quanto aos direitos sociais e a lenta ampliação e qualificação das políticas protetivas.

Segundo Raquel Raichellis (2013, p. 613), “[...] é por meio da política social que o Estado busca administrar as expressões da questão social, de modo a atender demandas de várias ordens, inclusive dos trabalhadores, para assegurar condições necessárias ao desenvolvimento monopolista do capital.”

A ineficiente proteção social pública agrava a situação do modo de vida da classe trabalhadora, o que possibilita o surgimento e o agravamento de situações de vulnerabilidade e riscos sociais, uma vez que a intervenção estatal não vem ao encontro dos ideais de suas lutas, no que tange à cidadania.

A tendência neoliberal que permeia as propostas da proteção social pública, e pode ser nitidamente constatada nas ações estatais, demonstrou a partir da década de 1990 e do governo de Fernando Collor de Mello (1989), uma forte discrepância entre os discursos políticos e a prática governamental que privilegia o campo econômico em lugar do social, atribuindo à Assistência Social, como diz Potyara A. Pereira (2011, p. 161), transformou a política social não em “prima pobre” da política econômica – como sempre aconteceu na história republicana brasileira – mas em “gata borralheira”.

Esta forte disposição em privilegiar os interesses do capital ao invés de garantir os direitos sociais, agravou, ainda mais, a vida daqueles que buscam pela proteção social pública e que esperam por ofertas cunhadas nos princípios da

cidadania, da transformação e da emancipação perante o discricionário poder das classes dominantes.¹⁷ A tendência neoliberal:

Voltou-se prioritariamente para satisfazer as necessidades de lucro do capital, como condição universal e necessária para a completa sobrevivência do capitalismo, que agora, na sua versão financeira/especulativa/rentista, sujeita a constantes endividamentos e bancarrotas, se tornou o alvo preferencial da assistência do Estado. E, fazendo jus à tradição, mais uma vez foi possível observar que o recente período de redemocratização no Brasil também se mostrou refratário ao desenvolvimento da política social na perspectiva da cidadania (PEREIRA, 2012, p. 737).

Em seu livro, “Necessidades humanas: subsídios à crítica dos mínimos sociais”¹⁸, a autora faz uma reflexão crítica sobre os mínimos sociais utilizados pelo ideário neoliberal com o objetivo de manter “vivas as forças laborais pauperizadas, para garantir o funcionamento do esquema de dominação prevalecente” (PEREIRA, 2011, p. 16). Desta forma, mesmo que o trabalhador seja posto como indivíduo com direito à proteção social do Estado, o atendimento as suas necessidades, segundo a autora, nem sempre se deu com inspirações de cidadania e, muito menos, sob princípios éticos, dois aspectos que implicam a real efetivação de um patamar de vida digno e protetivo. Corroborando essa análise, Alejandra Pastorini e Silvina V. Galizia trazem sua contribuição, relatando que:

[...] desde inícios dos anos 1990, a correlação de forças político-sociais passa a ser favorável às interpretações minimalistas e restritivas de proteção social, criando assim um solo fértil para aprovação de um conjunto de mudanças que colocaram em risco as possibilidades de materializar a proteção social universalista, redistributiva e inclusiva (PASTORINI; GALIZIA, 2012, p.104).

O pensamento das autoras explicita a contradição entre as disposições da Constituição Federal de 1988 que, atendendo aos anseios de uma proposta que visava à instituição de um estado democrático de direito, garante um conjunto de direitos aos cidadãos brasileiros, e o modelo de Estado neoliberal, predominante então no Brasil. No entanto, ainda que tenham ocorrido alguns avanços no que concerne à efetivação dos preceitos constitucionais nos anos 2000, há ainda uma

¹⁷ Por necessidades sociais estamos considerando as referenciadas a um padrão básico de vida: saúde, educação, alimentação, moradia, transporte, lazer e assistência social.

¹⁸ Conforme o próprio título já demonstra, a autora faz uma crítica ao uso de “mínimos sociais”, que tem como contraponto a reflexão sobre as necessidades humanas (básicas), com o objetivo de aprofundar o debate teórico desse conceito no âmbito da Política de Assistência Social.

constante tensão identificada entre o campo social e o campo econômico (sobretudo pela apropriação do fundo público como política que expressa às diferenças de projetos já mencionados).¹⁹

O embate entre os princípios constitucionais e a efetiva proposta governamental revela um campo de intenções perversas no interior do processo contraditório estabelecido entre trabalho e capital, em que, como define Silvia S. Tejedas (2012, p. 87), os direitos são, ao mesmo tempo, “frutos das lutas sociais e da necessidade do capitalismo em manter a coesão do sistema”.

A disputa entre o ideal (garantia) e o real (negação), em relação aos direitos, tem como resultado uma dinâmica social com muitas incertezas e inseguranças, as quais acabam por se expressar nas diversas manifestações sociais da classe trabalhadora contra as respostas ineficazes do Estado quanto à garantia de direitos sociais essenciais à sobrevivência, assim como à promoção da proteção social pública que, lamentavelmente, não tem correspondido aos princípios da Carga Magna.²⁰

A relação entre a garantia e a oferta de direitos e as situações de desproteções sociais está presente, cotidianamente, na gestão das políticas sociais. Para ter acesso a elas cabe ao indivíduo comprovar sua necessidade, mediante o cumprimento de exigências burocráticas que nem sempre dão conta da realidade por ele vivenciada.

A adequação a critérios para integrar programas de transferência de renda e para ter acesso a alguns direitos sociais como à moradia, está ligada a práticas de cunho disciplinante, visto exigirem “contrapartidas que constroem as famílias beneficiárias a buscar as chamadas “portas de saídas” na perspectiva da empregabilidade e do assim chamado empreendedorismo” (RAICHELIS, 2013, p. 619).

Diante dessa afirmação da autora, reafirmamos a importância de adensar as lutas em prol da garantia dos direitos sociais, para o atendimento das demandas de forma universal, conforme os anseios constitucionais estabelecidos

¹⁹ Nos dias atuais, as lutas dessa classe têm sido fator principal para a conquista de direitos conforme os anseios constitucionais, o que tem promovido um cenário de embate entre os trabalhadores e o Estado, em busca de respostas para suas necessidades e da ampliação dos limites da intervenção do Estado.

²⁰ Esse processo contraditório, no interior do qual as lutas sociais são meios de enfrentamento aos diferentes projetos societários, possibilita também a ampliação da participação da classe trabalhadora nas decisões do Estado, por meio da pressão e da argumentação de oposições ao estabelecido nas arenas políticas.

(art.6º da C.F/1988) (BRASIL, 1988). Isto implica a necessidade de rever o sentido dado aos direitos sociais, sob uma perspectiva política, quanto à relação ética da responsabilidade do Estado em promover e garantir direitos aos seus cidadãos.

De acordo com Vera Telles, o “sentido político” está:

[...] ancorado na temporalidade própria dos conflitos pelos quais as diferenças de classe, gênero, etnia, raça ou origem se metamorfoseiam nas figuras políticas da alteridade – indivíduos que se fazem ver e reconhecer nos direitos reivindicados, se pronunciam sobre o justo e o injusto e, nesses termos, reelaboram suas condições de existência como questões pertinentes à vida em sociedade (TELLES, 2006, p. 177).

A luta da classe trabalhadora em busca da efetivação de seus direitos leva, sem dúvida, a um alargamento dos limites do Estado e ao reconhecimento das necessidades sociais dessa classe. Suas conquistas têm “o sentido da invenção das regras da civilidade e da sociabilidade democrática” ou, ainda, “o sentido de inventar, em uma negociação sempre difícil e sempre reaberta, os princípios reguladores da vida social.” (TELLES, 2006, p. 178).

O indivíduo que busca seus direitos, no entanto, é reconhecido (pelo senso comum) como pobre, incapaz, vítima de um processo que não foi capaz de evitar e, por isso, fraco e impotente frente às desproteções da vida. Essa visão mantém o indivíduo numa posição de subalternidade²¹, de opressão e de fraqueza, tolhido de participar das discussões políticas, quanto ao gerenciamento das políticas sociais.

Mas, organizados coletivamente, esses indivíduos ganham visibilidade e criam o cenário que permite a alteração dessa imagem, desestabilizando ideias predominantes já estabelecidas na sociedade capitalista e provocando debates, justamente por assumirem um lugar na sociedade. Para Vera Telles (2006, p. 180), essa mudança ocorre quando:

[...] esses personagens comparecem na cena política como indivíduos portadores de uma palavra que exige o seu reconhecimento – indivíduos falantes, como define Rancière, que se pronunciam sobre questões que lhes dizem respeito, que exigem a partilha na deliberação de políticas que afetam suas vidas e que trazem para a cena pública o que antes estava silenciado, ou então fixado na ordem do não pertinente para a deliberação política.

²¹ Entendida como “a ausência de protagonismo, de poder, expressando a dominação e a exploração. A subalternidade, assim como a exclusão, se expressa em amplo e diverso conjunto de perspectivas, características, ações e interesses, pluralidade que configura um amplo leque de desigualdades, injustiças e opressões.” (YAZBEK, 2001, p. 34).

É quando isso acontece que se revelam não só o conjunto de desproteções e precariedades presentes na vida social, como também as expectativas quanto à proteção da Assistência Social, as quais, a partir da observação de inseguranças e incertezas, medos e sofrimentos vividos pela população, devem se transformar em deliberações políticas na arena de decisões do Estado.

Os direitos estruturam uma linguagem pela qual esses indivíduos elaboram politicamente suas diferenças e ampliam o “mundo comum” ao inscrever na cena política suas formas de existência, com tudo o que elas carregam em termos de cultura e valores, esperanças e aspirações, como questões relevantes à vida em sociedade e pertinente ao julgamento ético e à deliberação política (TELLES, 2006, p. 181).

Os indivíduos em situação de vulnerabilidade ou risco social têm o direito de expressar suas dificuldades, as quais, por sua vez, revelam a realidade da vida social e a larga escala de desigualdades decorrente do processo de distribuição de renda no país. A precariedade de vida dessa parcela da população, historicamente explorada em sua força de trabalho, manifesta-se sob a forma de diversas expressões da questão social, como a fome, a subnutrição, a miséria, a violência e o desemprego.

A distância entre a promessa de igualdade apresentada pela lei e a realidade de discriminações e violências é enfatizada por Vera Telles (2006) como um problema que exige julgamento e deliberação política. De fato, é possível constatar o conflito entre o “real e o ideal” na sociedade em que vivemos, dando ensejo a questionamentos quanto à possibilidade de o ideal ser atingido. Esse “ideal” teria como embasamento os preceitos legais instituídos na Constituição Federal de 1988, que assim dispõe em seu artigo 5º: “Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade [...]” (BRASIL, 1988).

Detalhado em seus incisos, o artigo configura um Estado democrático de direito que tem como fundamento a soberania, a cidadania, a dignidade da pessoa humana, assim como os valores sociais do trabalho, da livre iniciativa e do pluralismo político. A questão latente se estende para além do entendimento dos direitos sociais como simplesmente a atenção às necessidades dos “pobres”; ela

demanda a intensificação do debate sobre a lacuna existente entre os ditames da lei e sua efetivação na prática.

Essa realidade pode ser constatada cotidianamente, quando os indivíduos buscam pelos serviços públicos: para acessá-los, o que nem sempre conseguem e devem percorrer um longo caminho, cumprindo um rol de exigências burocráticas e de requisitos preestabelecidos, apesar de toda sua insatisfação e contestação.

Na contramão do que dispõe a lei, entretanto, percebe-se hoje, segundo Pereira (2012), uma nova tendência no enfrentamento da questão social que, sob a ética moralista, revela-se na responsabilização do indivíduo pela situação em que se encontra e no dever de, por si, buscar a satisfação de suas necessidades, esvaziando assim as responsabilidades do estado social de direito:

[...] a ética da autoproteção social que está se fortalecendo e se impondo como a ortodoxia do momento mundo afora, incluindo o Brasil, funciona apenas para os pobres e, por isso, produz as seguintes consequências: focaliza a política social na pobreza extrema e transforma essa política em instrumento de ativação dos indigentes para o trabalho, geralmente precário, por meio de condicionalidades ou contrapartidas que, na maioria das vezes, revelam-se autoritárias e punitivas (PEREIRA, 2012, p. 738).

Desta forma, contrariando o direito da proteção social pública, culpabiliza-se o indivíduo, reconhecido, aos olhos da sociedade, como um indivíduo incapaz, marginalizado e, sobretudo, uma ameaça à ordem. A tendência de responsabilizar o “indivíduo de direito” pela precarização de sua própria proteção revela o afastamento da proposta constitucional que amplia o campo protetivo sob a responsabilidade do Estado e confere um conjunto de direitos sociais a todos os cidadãos. Segundo Pastorini e Galizia (2012, p. 114),

A Constituição de 1988 redefiniu e ampliou a responsabilização pública pelos riscos presentes e futuros da sociedade, aos quais os indivíduos são submetidos pela própria dinâmica de produção. Ao contrário, o ideário neoliberal, hegemônico desde meados de 1990, combina a focalização e a privatização dos benefícios com o incentivo à autoproteção dos riscos entendidos como problemas individuais.

Explicitando os conceitos de focalização e privatização de benefícios, as autoras acrescentam que:

Longe de ser medidas conjunturais e puramente técnicas, tanto as estratégias de focalização quanto as diversas formas de privatização, em grande parte, contribuem para reduzir a responsabilidade do Estado pela provisão direta do conjunto de bens e serviços oferecidos pela proteção social, e pela manutenção e controle das políticas de proteção social permanentes, incorporando a individualização dos riscos (PASTORINI; GALIZIA, 2012, p. 114).

É a essa tendência que se dirige nossa crítica, quando o conceito de vulnerabilidade invoca a reação do indivíduo diante das situações de risco. A nosso ver, a proteção social pública é condicionante a qualquer forma de reação do indivíduo. Pensar diferente disso é concordar com a redução da responsabilidade pública e com a ideia de que, para se proteger, o indivíduo precisa, necessariamente, ter renda.

Aldaíza Sposati (2012, p. 21), em seu artigo, “Desafios do sistema de proteção social”, faz a seguinte reflexão: “o que esperar da proteção social? Em uma sociedade de mercado, a resposta mais comum é: ter renda para resolver situações em que alguém se sinta fragilizado”. Sob esse enfoque, a ênfase recai sobre a proteção pela via do direito ao consumo, uma vez que estar protegido é ter renda para superar as situações de inseguranças e ameaças da vida contemporânea. Ainda, segundo a autora,

A correlação entre poupança e proteção social é uma constante econômico-financeira na cultura da sociedade de mercado. O bom homem não é aquele que vive a deus-dará, e sim aquele que segue a máxima “quem poupa tem”! Para as crianças, a fábula da cigarra e da formiga ensina que trabalhar e economizar são os modos seguros para enfrentar o inverno (SPOSATI, 2012, p. 21).

Sposati (2012, p. 22), no entanto, aponta outra forma de considerar a questão, quando afirma que:

A proteção social ultrapassa a alternativa monetária, isto é, “ter recursos para adquirir proteção”, e desloca-se para o campo da provisão de “necessidades”, por meio de ações, cuidados, atenções e serviços. Esse deslocamento exige a construção de um referencial coletivo sobre o que é estar protegido ou contar com proteção social enquanto conjunto de condições de preservação, e não apenas como ato de concretizar a possibilidade de consumir (SPOSATI, 2012, p. 22).

Condicionar a proteção social exclusivamente à renda, além de desconsiderar a multidimensionalidade da pobreza, confere-lhe um caráter individual, na medida em que fica subentendido que as pessoas se protegem pela

via monetária, por meio do consumo, contrariando, portanto, o princípio da provisão coletiva e pública, em que o Estado tem papel fundamental para a efetivação da proteção, além de reduzir o sentido da pobreza à renda.

Evidenciam-se condições de pobreza e vulnerabilidade associadas a um quadro de necessidades objetivas e subjetivas, nas quais somam necessidades materiais, relacionais, culturais que interferem na reprodução social dos trabalhadores e de SUAS famílias. Trata-se de uma concepção multidimensional de pobreza que não se reduz às provações materiais, alcançando diferentes planos e dimensões da vida do cidadão (COUTO; YAZBEK; RAICHELIS, 2010, p. 40).

Assim, se o indivíduo dispõe de algum rendimento, busca por serviços privados, principalmente na área da educação e da saúde, devido ao descrédito do serviço público; essa alternativa, porém, não existe para aqueles que não têm renda, cujo acesso aos serviços públicos fica dificultado, justamente pela insuficiente oferta dos direitos sociais promovida pelo Estado. Esse último fundamento fragiliza o sentido dado à proteção social pública e penaliza o indivíduo em sua condição de portador de direitos, exposto quase sempre a situação de desproteção por não ter renda nem acesso a um padrão básico de vida.

A discussão desenvolvida nesta seção, que ora concluímos, procurou demonstrar, apesar das novas tendências no enfoque da questão social, a necessidade do Estado assumir sua responsabilidade e se empenhar na construção de um conjunto de ações protetivas, na perspectiva dos preceitos constitucionais.

Com isso, defendemos a tese de que quanto mais o Estado desprotege, mais são geradas novas desproteções sociais, que dão sentido às situações de vulnerabilidade e de risco social, assim como agrava a vida daqueles cujos direitos sociais são violados, e institui um universo de perdas e não de garantias, na qual a participação da classe trabalhadora é fundamental para o possível alargamento do campo protetivo de responsabilidade pública.

Ao não garantir direitos, o Estado promove um universo de desproteção, que resultam em uma situação de insegurança diante das proteções necessárias para uma vida digna, assim como o não reconhecimento do cidadão como indivíduo de direito, inclusive o de exercer sua cidadania, pode ser compreendida como uma realidade que promove um conjunto de danos, dentre eles a descidadania, as incertezas, inseguranças como também queremos destacar neste estudo, o sofrimento e o medo social.

1.2.2 A Relação da Violação de Direito e da Cidadania nos Limites do Estado Capitalista

Discutir sobre a participação do Estado na garantia de direitos dos indivíduos é sem dúvida retomar o princípio da cidadania, que logo deve ser compreendida como sendo:

[...] a inclusão das pessoas na esfera pública do direito, ao mesmo tempo como sujeitos participantes da definição dessa esfera, seja pelo voto, seja pela participação direta, como atores produtores de si mesmos e como credores do Estado em proteção individual e coletiva. Essa inclusão significa que a sociedade civil se expresse politicamente, e a sociedade política reconheça direitos pleiteados pela sociedade civil (FALEIROS, 2010, p. 275).

Neste debate está incluso a participação, tanto dos indivíduos, como também do Estado Capitalista, no qual os direitos sociais, mais uma vez, ocupam lugar de tensão e de disputa. A cidadania, no centro da modernidade²², tem um contraponto com os anseios neoliberais típico da sociedade vigente proporcionando um processo de violação de direito e um cenário de desproteção que acarreta a vida do trabalhador gerando as possibilidades de efetivação da sua cidadania.

Este debate de defesa dos direitos e, conseqüentemente, da cidadania, traz à tona a “construção da modernidade, que desembocou na Declaração Francesa dos Direitos do Homem e do Cidadão” fruto da Revolução Francesa de 1789 (FALEIROS, 2010, p. 276).

Destaca nos comentários do autor, ao evidenciar as afirmações de Thomas Paine (1987 apud FALEIROS, 2010), que em 1791, sobre as controvérsias provadas por esta revolução em todo o mundo, ao instigar a ruptura produzida sobre o poder pessoal do homem sobre o homem, na qual relatou que “o homem não tem nenhum direito de propriedade sobre um outro homem, nem as gerações atuais sobre as gerações futuras”, acrescentando que “cada geração tem e deve ser a competência de agir conforme a exigência de suas necessidades.” (FALEIROS, 2010, p. 276).

Ou seja, o homem deve viver em liberdade e se portar como um cidadão livre, independente de padrões e de predestinação, como fora predominante

²² Vista como um processo de produção da sociedade pela própria sociedade, ou mais precisamente, pela sociedade civil (FALEIROS, 2010, p. 276).

na Idade Média, ao colocar o homem como predestinado por Deus a realizar a obra divina na Terra (FALEIROS, 2010, p. 277). Isto, logo implica, na necessidade do homem ser livre, sobretudo, nas relações com outro homem, sendo necessário haver pactos de convívio social e civilizatório, na qual muda-se então o lugar do indivíduo no mundo, não sendo mais visto atado a sua condição adquirida no nascimento, mas sim, como um ser que se auto produzirá no contexto histórico, pela ação, na qual pode interferir no próprio processo da humanidade (FALEIROS, 2010, p. 277).

A sociedade passa então, a ser constituída por homens que não precisam do poder do outro para sobreviver, tendo seus valores baseados num pacto de convívio coletivo para resolutividade de seus conflitos. É aqui que a cidadania se inscreve, na sociabilidade coletiva, que é construída pela:

[...] palavra, pela educação, pela lei e pela internalização de valores que vem legitimar uma forma de sociedade que passa a ser aceita de dentro para fora do sujeito, e não de fora para dentro, pela repressão ou inculcação/inculpação de/em uma ordem dominante estática (FALEIROS, 2010, p. 278).

No entanto, ao considerar a cidadania sob a coerência do contexto capitalista, há de se mensurar que ocorre uma reformulação, dada a legislação de igualdade genérica e abstrata, na qual a Declaração dos Direitos do Homem também desconhece o homem real, na qual segundo Vicente Faleiros, levou a Karl Marx afirmar que:

Nenhum dos pretensos direitos do homem ultrapassa o homem egoísta, o homem enquanto membro da sociedade burguesa, isto é um indivíduo separado da comunidade, voltado para si mesmo, unicamente preocupado com seu interesse pessoal e obedecendo a seu arbítrio privado (MARX, 1968 apud FALEIROS, 2010, p. 278).

Aqui já se concebe um rompimento com a ideia da educação para viver em sociabilidade, na qual o homem pertence ao coletivo, cujos valores são intrínsecos ao coletivo e não ao individual como a pretensão da cidadania burguesa no contexto do capitalismo.

Já no conflito instalado entre Estado e o trabalhador, típico do contexto capitalista, onde a busca por uma vida em sociabilidade e o atendimento das necessidades individuais e coletivas, se dá por meio de uma relação contraditória, e

o indivíduo ocupa lugar central de sujeito político, necessário para garantia da sua cidadania, na constituição do Estado burguês.

O direito estabelecido pelo Estado burguês, entretanto, não basta, por si só, para definir e assegurar a cidadania de todos, pois se inscreve em determinada correlação de forças sociais. Estabelecer direitos pode significar a cristalização do poder de um grupo dominante ou dirigente em detrimento de outros grupos, posicionando-se como uma 'parte superior', acima de outra parte da sociedade, fragmentando a própria sociedade entre os 'com cidadania' e os 'sem cidadania', ou estabelecendo apenas direitos formais para todos e reais para alguns (FALEIROS, 2010, p. 279).

Portanto, aqui está implícita a necessidade da classe trabalhadora se posicionar frente às desproteções advindas do Estado, na qual implica na não garantia e materialização dos direitos sociais regularmente normatizados. Este cenário de conflito é típico desta ausência do Estado em promover suas responsabilidades que foi construída ao longo da história tendo como marco a Constituição Federal de 1988.

Esta conjuntura ocorre em pleno cenário democrático em que a garantia de direitos aparece distante do seu processo real de implementação, na qual intensifica a necessidade de lutas e desejos políticos e sociais. Para Elizabeth Jelin (2006) a violação do direito ocorre no processo das práticas democráticas, justamente por esse distanciamento entre o real e o ideal.

É muito fácil reconhecerem-se as violações de direitos dos cidadãos no contexto ditatorial. Mas o que dizer daquelas praticadas nas democracias? A questão aparece porque uma considerável distância separa as cláusulas de direitos legais e sua implementação na prática. Uma quantidade muito grande de lutas sociais é gerada a fim de acabar com este lapso (JELIN, 2006, p.155).

Porém, esse lapso é acentuado pela intervenção do Estado neoliberal que promove uma gama de violações de direitos, desconsiderando os princípios democráticos da Constituição Federal e deixando a mercê aqueles que, para sobreviver, necessariamente, precisam da garantia dos direitos sociais.

Isto implica em um descompasso entre direito e obrigação, na qual o Estado altera sua imagem de *protetor* para violador de direitos, promovendo um lastro de precarizações que, diante do descaso das atenções públicas estatais, os indivíduos ficam totalmente desprovidos de atenção, para além da ação da caridade advinda da sociedade civil, que nada altera sua condição social.

Vera Telles (2006, p. 130) ao afirmar que no horizonte da cidadania, a questão social se redefine e o 'pobre', a rigor deixa de existir, arriscando a dizer que a pobreza e a cidadania são categorias antinômicas, ou seja, pobre e pobreza não existe, pois estão em situação particular de negação de direito.

É uma outra figuração da questão social, que põe em cena a ordem das causalidades e responsabilidades envolvidas em situações diversas e nem sempre equivalentes. São situações diversas de denegação e privação de direitos, que se processam em campos diferentes, com responsabilidade e causalidades identificáveis e que armam, ao menos virtualmente, arenas distintas de representação e reivindicação, de interlocução pública e negociação entre os atores sociais e entre sociedade e Estado (TELLES, 2006, p.129).

É neste contexto de desprezo pela figura do 'pobre' que a prática da cidadania se dissolve e é

[...] contra a desrealização da questão da pobreza que a prática da cidadania se põe, na medida em que torna presentes necessidades sociais e coletivas no interior de uma linguagem – a linguagem diz direitos – que as coloca no centro das relações sociais e da dinâmica política da sociedade” (TELLES, 2006, p. 129).

Ou seja, “a questão da cidadania, ocorre quando o pobre sai do anonimato, da invisibilidade e ganha identidade, pertencimento e visibilidade, construindo novos lugares por inteiro nesse espaço em que a experiência do mundo se faz como história.” (TELLES, 2006, p. 130).

Ao dissolver o princípio e o efeito da cidadania, podemos considerar que ocorre o processo de descidadanização, defendido por Vicente Faleiros (2010, p. 299) como sendo aquele em que o:

[...] cidadão é confundido como o consumidor, tem direitos porque paga, direta ou indiretamente pelos bens e serviço, em uma lógica da exclusão, e não da inclusão” o que vem de encontro com o processo de cidadanização, compreendido pelo autor como “um movimento de reconhecimento do ser sujeito na construção de sua história pela participação política e da garantia do exercício da autonomia do sujeito e das condições pra que ela se efetive, em um Estado e em uma sociedade de direitos democraticamente construídos. Este processo de cidadania leva em conta os direitos e garantias individuais (fruto do liberalismo), os direitos políticos (fruto do liberalismo e da democracia), os direitos sociais (fruto do socialismo e de social-democracia), os direitos ao meio ambiente saudável e à bioética e o direito às diferenças (fruto das lutas sociais dos oprimidos).

Esse cenário de lutas pela garantia de direito que comprova com efetiva cidadania, vem de encontro ao contexto da sociedade capitalista em que a violação e/ou insuficiência do direito é manifestada na vida de uma significativa parcela da sociedade, trabalhadora, e que de certa forma ofusca o princípio da cidadania, justamente, pelos limites impostos a sua participação e reivindicação para mudança deste contexto em que a ótica do direito e da proteção são extremamente desmerecidas diante dos anseios de um Estado de cunho neoliberal.

É fato que, a luta por garantias de direitos, neste contexto, é árdua, o que se faz necessário à participação ativa daqueles que almejam outro patamar de vida para que façam o enfrentamento das ofensivas negações de seus direitos e estabeleçam um processo de tensionamento contra o Estado em busca de respostas sustentáveis diante das desproteções sociais vividas.

1.3 DESPROTEÇÃO E VIVÊNCIA INDIVIDUAL E COTIDIANA

Frente à necessidade de o indivíduo ser politizado para promover o processo de tensionamento contra o Estado em busca de suas respostas, pode ser compreendido como um elemento fundante no contexto da questão social. Problematizar suas desproteções exige que este seja informado sobre a severidade do Estado neoliberal ao diminuir o campo dos direitos sociais e desprezar o campo social em detrimento dos seus interesses pelo acesso ao campo econômico.

No entanto, entender o indivíduo neste processo de lutas, exige, a priori, compreendê-lo na composição das desproteções que pode promover um conjunto de sentidos capazes de neutralizá-los diante da sua capacidade de lutar e reagir às negações de direito e proteção.

Luzia Fátima Baierl (2004, p. 37), trata do medo social que funciona como um sinal de alerta quando alguém está exposto à risco. Todavia, ele pode também ser “utilizado como estratégia de manipulação para subjugar, controlar, escravizar e dominar as pessoas. Frente às situações de uso do medo, as pessoas se sentem aterrorizadas, fogem do perigo e se entregam.” (BAIERL, 2004, p. 37).

Na disposição deste estudo, cabe, então, questionarmos que tipos de situações podem levar a sentir medo os indivíduos que vivenciam as desproteções. Seriam elas a dificuldade de acesso a um padrão de vida digno e a uma proteção efetiva; a impossibilidade de terem suas necessidades básicas atendidas e, por isso,

sofrerem; a fragilidade dos vínculos afetivos, ou até seu rompimento, como nos casos em que os filhos são afastados de suas mães devido à sua “incapacidade” de protegê-los; a carência de oportunidades para o jovem que vê postergada sua inserção no mercado de trabalho; o desamparo do idoso sem condições de ter uma velhice com qualidade de vida?

A priori, entendemos que muitos são os medos sentidos pelos diversos indivíduos²³ em situação de desproteção, não por serem incapazes ou fracos, mas por não contarem com uma proteção social pública efetiva, o que, conseqüentemente, ameaça seus direitos, quando não os viola de fato. Enfatizamos que, o medo faz parte dos sentidos socialmente construídos pelas relações sociais e pelos impactos das mudanças que tanto levam a pessoa à exclusão social²⁴, quanto impedem seu reconhecimento como cidadão, longe de acessar um padrão digno de vida composto por garantias sociais essenciais à vida.

Sawaia (2013, p. 106), na perspectiva da dialética exclusão/inclusão, chama de sofrimento ético-político aquele que “abrange as múltiplas afecções do corpo e da alma que mutilam a vida de diferentes formas”, e o define como:

[...] a vivência cotidiana das questões sociais dominantes em cada época histórica, especialmente a dor que surge da situação social de ser tratado como inferior, subalterno, sem valor, apêndice inútil da sociedade. Ele revela a tonalidade ética da vivência cotidiana da desigualdade social, da enganação imposta socialmente às possibilidades da maioria apropriar-se da produção material, cultural e social de sua época, de se movimentar no espaço público e de expressar desejo e afeto (SAWAIA apud SAWAIA, 2013, p. 106).

Concordamos com a autora quando afirma que esse sofrimento mutila a vida de diferentes formas, uma vez que as incertezas sobre a necessária proteção diante das mazelas da questão social podem revelar um desencantamento com a vida, destruir sonhos, motivações e possibilidades de empoderamento para as lutas da vida. Este sofrimento ético-político não está relacionado a questões de dor individual, pelo contrário, conforme a acepção da autora, diz respeito às injustiças

²³ O tratamento dado ao conceito de “indivíduo” neste estudo refere-se não somente ao individual, mas ao conjunto de indivíduos, famílias, grupos e comunidades que vivenciam situações de vulnerabilidade e risco social devido à pobreza, fome, ausência de vínculo, ocorrência de violência, ausência de políticas sociais, enfim, escasso acesso aos direitos sociais. Indivíduos que não contam com um padrão de vida condizente com sua dignidade humana e que não possuem a certeza de estar protegidos e ter suas necessidades básicas asseguradas. Situações que não são originadas neles, mas no contexto social em que estão inseridos e que em sua vida se manifesta.

²⁴ Exclusão dos principais acessos necessários a um padrão de vida seguro e protetivo.

sociais que submetem os indivíduos a fenômenos como a fome e a opressão e podem não ser sentidas por todos:

É no indivíduo que se objetivam as várias formas de exclusão, a qual é vivida como motivação, carência, emoção e necessidade do eu. Mas ele não é uma múnada responsável por sua situação social e capaz de, por si mesmo, superá-la. É o indivíduo que sofre, porém, esse sofrimento não tem gênese nele, e sim em intersubjetividades delineadas socialmente (SAWAIA, 2013, p.104).

As “intersubjetividades delineadas socialmente”, destacadas pela autora, são compreendidas, aqui, como a vivência das expressões da questão social, que vem se agravando e se modificando em conformidade com a dinâmica da sociedade e para cujo enfrentamento o Estado se mostra incapaz. Quando Sawaia (2013, p.101) afirma que estudar exclusão social “pelas emoções dos que a vivem é refletir sobre o ‘cuidado’ que o Estado tem com seus cidadãos”, entendemos haver consonância entre seu posicionamento e este estudo, que pretende analisar, a partir da vivência do indivíduo, as vulnerabilidades sociais, sob a ótica das desproteções sociais.

Para a autora, as emoções “são indicadoras do (des)compromisso com o sofrimento do homem, tanto por parte do aparelho estatal quanto da sociedade civil e do próprio indivíduo” (SAWAIA, 2013, p. 101). As desproteções sociais, por sua vez, fomentam emoções como o sofrimento e o medo social, que afetam “o cotidiano, a capacidade de autonomia e a subjetividade dos homens, a política, inclusive a revolucionária.” (SAWAIA, 2013, p. 101).

Rosangela Welang e Jussara Maria Rosa Mendes (2013) discutem o conceito de “sofrimento social” (*social suffering*), tendo como base as variadas perspectivas da sociologia clássica representadas por Durkeim, Marx, Engels e Weber, e o definem como uma patologia das sociedades contemporâneas:

O sofrimento social é um sofrimento que se instala/esconde nas zonas de precariedade, nas zonas sociais de fragilidade e cuja ação implica na perda ou possibilidade de perda de objetos sociais: saúde, trabalho, desejos, sonhos, vínculos sociais, ou seja, o todo da vida composto pelo concreto e pelo subjetivo que permite o viver (WELANG; MENDES, 2013, p.743).

Os indivíduos sofrem quando “há estados de privação material, com a perpetuação da injustiça social e com a perda da liberdade em todas as suas formas e expressões.” (WELANG; MENDES, 2013, p. 744). Como apontado anteriormente,

a dialética da vida é um condicionante para a exposição do indivíduo a diversas desproteções, seja pelas incertezas decorrentes das mudanças econômicas, seja pela insegurança das relações sociais.

A realidade social muda e, com esta, as expressões da desigualdade e contradições que ganham contornos difíceis de serem delineados, conformando espaços de exclusão e afetando a vida das pessoas em todas as suas faces. O sofrimento vai ganhando forma: a forma das estruturas sociais violentas, geradoras da precariedade em todas as suas dimensões (WERLANG; MENDES, 2013, p. 747).

A mudança na realidade social altera significativamente a vida do indivíduo, pois possibilita o surgimento de novas desproteções sociais, exigindo as atenções prioritárias da proteção social pública por meio da inserção do indivíduo no atendimento das políticas sociais. Lamentavelmente, a condição de usuário dessas políticas, porém, é combinada a alguns estigmas²⁵ preconceituosos, que o rotulam como “acomodado, improdutivo e dependente das políticas sociais”, contrariando a lógica de indivíduo de direitos.

Erimaldo Nicacio (2013, p. 103) afirma que considerar “o usuário como indivíduo implica reconhecer que ele vivencia e interpreta de uma forma própria os efeitos das desigualdades sociais”, os quais, segundo o autor,

[...] são atravessados por determinações macroestruturais, socioculturais e ideológicas, mas também implicam um pathos, isto é, se encarnam em manifestações reais de sofrimento, em experiências que afetam o indivíduo. Os efeitos das desigualdades sociais e das fragilidades da vida atingem os indivíduos no seu corpo, no seu psiquismo, nas suas relações sociais cotidianas (NICACIO, 2013, p. 103).

Diante do exposto, consideramos que o reconhecimento do indivíduo como “detentor de direitos”, no âmbito da proteção social pública, exige uma leitura além da aparência e demanda uma escuta qualificada da fala do usuário, evidenciando os processos sociais manifestados em sua história de vida, de forma a deslocá-lo da posição de subalternidade e incapacidade, para a de indivíduo portador dos direitos de inclusão, proteção e cidadania.

Identificar a realidade social dos indivíduos que acessam as políticas sociais possibilita afirmá-los enquanto portador de direitos devido a tudo que essas

²⁵ Estigmas, no sentido de cicatrizes provocadas por doenças e ferimentos. É dessa forma que considero, neste texto, as marcas originadas pelo pensamento liberal que revela um conjunto de preconceitos e de ideias equivocadas que contrariam a realidade social em que os indivíduos vivem.

políticas lhes garantem, como também os rótulos, estigmas e preconceitos que podem servir para revelar posicionamento que estão fora do campo do direito, na qual muitas vezes são atribuídos, até pelos agentes que operam no campo da proteção social.

Aldaiza Sposati (2009) também discute a estigmatização do usuário as políticas sociais e aponta os impactos dessa conduta na vida da pessoa:

Digamos que, do mesmo modo que se pode aplicar o conceito de pobre, carente, excluído como estigma, também se pode aplicar os conceitos de vulnerabilidade e de ser vulnerável. Trata-se do uso de uma categoria como o designativo de alguém e, por isso, esse alguém abre mão de ser indivíduo para ser sujeitoado, perdendo a categoria de cidadão. Nesse sentido, o designativo é usado como forma de redução social e, até mesmo, culpabilização do indivíduo por sua fragilidade (SPOSATI, 2009, p. 33).

Assim, na condição de quem é atendido pelos serviços prestados na esfera pública, o indivíduo tem sua posição social reduzida em comparação aos demais membros da sociedade, o que revela um equívoco quanto ao direito de acessar políticas sociais.

O fato de acessarem os serviços promovidos pelas políticas sociais, como já afirmamos anteriormente, condena-os, aos olhos da sociedade preconceituosa e moralista, à subalternidade e à desqualificação social. Esse discurso moralista desconsidera a trajetória de vida e a luta cotidiana desse usuário que, diante das mazelas da questão social, busca formas de garantir sua sobrevivência.

Fica clara a prevalência de uma dimensão ideológica de dominação do pensamento burguês liberal que atribui aos que usam os serviços públicos, uma imagem do perigo e da insegurança, pois estabelece uma ameaça à ordem constituída. Dessa dualidade decorre a moral que o rotula como incapaz, inútil e impotente para lutar contra as desproteções sociais manifestadas ao longo da sua trajetória de sua vida.

Em seu livro, “Pobres, resistência e criação: personagens no encontro da arte com a vida”, Monique Borba Cerqueira discorre sobre a potencialidade dos pobres e busca introduzir um novo diálogo, que, ao invés de privilegiar um universo moral, enfatiza as perspectivas da potência soberana do indivíduo e da criação de um “indivíduo ético-político intenso, ousado e pleno de superação” (CERQUEIRA, 2010, p.15). A autora afirma que,

[...] embora estejamos diante de uma realidade deplorável, lamentada e óbvia, o absolutamente aparente e facilmente notado não tem criado uma vida que interroga e experimenta novos caminhos e possibilidades. O diagnóstico aberrante do que somos não tem produzido um movimento na direção do que podemos ser [...] (CERQUEIRA, 2010, p. 14).

Defendemos a ideia de que é urgente e necessária a passagem de um pensamento moralizante²⁶, que deturpa a imagem do pobre e a transita para uma ética em que esse indivíduo seja respeitado em sua potencialidade de criar e contribuir para a vida em sociedade. A moral, mantida sob as tendências de uma sociedade sustentada por um sistema de dominação, deturpa a imagem do pobre como indivíduo ativo, tendo como resultado “tão somente a reprodução sistemática de sentenças, juízos, opiniões, conselhos, advertências, normas de conduta como uma evidência incontestável sobre a vida” (CERQUEIRA, 2010, p. 21).

A moral impõe valores ao indivíduo pobre e desqualificado, que o aprisionam em condutas e posicionamentos reforçadores do sentimento de “impotência” frente às vicissitudes da vida.

A moral adverte e recomenda conformismo e retidão redobrada para vencer as agruras e sofrimentos da vida, vergando o indivíduo aos limites abissais de um destino irrevogável, onde a lei, a vergonha e a culpa confirmam a condição de impotência dos pobres (CERQUEIRA, 2010, p. 21).

Por meio de uma análise crítica, podemos definir como deturpadas e moralizantes essas interpretações sobre o indivíduo, o qual, em grande medida, está exposto aos principais riscos, como a fome, a insegurança, o medo e a desproteção social pública, em decorrência do descumprimento da responsabilidade estatal em garantir direitos sociais como a moradia, a saúde, a educação e o trabalho, cuja efetivação é fundamental para a conquista de um padrão digno de vida. Com isso, defendemos que desfazer o que está posto aos pobres que tenham a ousadia de se transformar e de se posicionar.

Essa reação do indivíduo, como aponta Serge Paugan (2013) faz parte das nossas discussões neste trabalho, ao questionar sobre a incapacidade do Estado de garantir direito e de promover um conjunto de proteções cabíveis as demandas dos indivíduos, na qual a reação, luta, mobilização e/ou participação dos que vivenciam as mazelas advinda desta incapacidade, é mais do que necessária.

²⁶ Que julga, que expõe e que rotula o pobre como incapaz, dependente, vagabundo, marginal, despossuído, desqualificado, inválido, excluído e acomodado.

O alargamento da proteção social pública é compreendido como uma meta a ser alcançada somente por meio da luta daqueles que sentem as precariedades da vida social. Sendo assim, isto pode contribuir para uma mudança do lugar que esses indivíduos falam, ou seja, de subalterno, de desqualificado e de vulnerável para um patamar de sujeito detentor de direitos sociais de responsabilidade do Estado, por meio de serviços públicos altamente qualificados e compatíveis com as gravidades das manifestações da vida social.

Essa discussão nos remete a destacar o termo “subalterno”, cujo nos anos de 1990 foi extremamente discutido, pelas vias do trabalho de Maria Carmelita Yazbek em seu livro, “Classes subalternas e assistência do social” (1993) que trata da representação dos indivíduos submetidos à subalternidade.

Segundo a autora, os que se encontram nessa condição, vivem a pobreza num lugar que se define pela exclusão. Isso os compromete e despolitiza, frente à necessidade do enfrentamento às situações que vivencia.

A experiência da pobreza é ainda a experiência da desqualificação dos pobres por suas crenças, seu modo de expressar-se e seu comportamento social, sinais das “qualidades negativas” e indesejáveis que lhes são conferidas por sua procedência de classe (YAZBEK, 1993, p. 62).

Essa caracterização resultante desse conjunto de designações negativas dificulta a superação da ideia conservadora²⁷ que mantém o pobre como subalterno, definindo o seu “lugar social” na sociedade contemporânea. E, por isso, tem sido destaque nas proposituras das políticas sociais, com grande ênfase na Assistência Social, pois é esse indivíduo que, por estar nas piores situações de vulnerabilidade e risco social demanda uma atenção especializada do Estado.

Na categoria de subalterno, destacamos também os estudos de José de Souza Martins (1993, p. 17), para quem a categoria “subalterno” tem um “legado gramsciano, por sua expressividade, e por dar conta de um conjunto diversificado e contraditório de situações de dominação, foi escolhida para nomear as classes em que se inserem os usuários das políticas sociais”. Desse modo, esse termo foi historicamente atribuído, em especial, aos usuários da Política de Assistência Social, o que intensifica um reconhecimento distante do almejado “indivíduo de direito”.

²⁷Ideia conservadora que se contrapõe à lógica de emancipação humana, contrariando o pensamento marxista.

Relacionada à ausência de poder, de participação e de decisão, a subalternidade reforça a permanência de relações hierárquicas numa sociedade, ou seja, “faz parte do mundo dos dominados, dos submetidos à exploração e à exclusão social, econômica e política.” (MARTINS, 1993, p. 18). Está presente na vida do indivíduo pobre, em situação de vulnerabilidade e risco social, marcada pela carência de poder e de mando.

Nesta perspectiva, é necessário afirmar que o Estado tem como dever, estabelecido constitucionalmente, atender os indivíduos envolvidos em situações que esgarçam sua cidadania, como a fome e a violência, entre outras. Seu papel implica, primordialmente, a promoção do acesso à garantia de direitos, assim como a efetivação da proteção social pública, contrapondo-se à ordem estrutural da sociedade capitalista que, seguindo seus anseios, esmaga e viola uma gama de direitos dos indivíduos pobres.

Sendo assim, estas categorias esclarecem um dever do indivíduo de se comprometer com o enfrentamento de seus problemas, sem a presença do Estado, na qual sua capacidade resulta das suas potencialidades, como defendido pelo Banco Mundial, ao tratar da vulnerabilidade contrariando a ideia de proteção, de dignidade, de equidade e de democracia, na qual o Estado se apropria do termo para definir sua essência.

Promover um discurso que contraria a ótica do direito e associa a realidade social dos indivíduos ao acaso, ou a sua naturalização, como ocorre com os indivíduos tidos como incapazes, acomodados e dependentes.

Neste sentido, é mais do que primordial ressaltar que essas categorias não combinam com a ideia da garantia de direito, e nem mesmo da proteção social pública, que devem reconhecer sujeito como protagonista destas garantias, assim como sujeitos cabíveis ao seu acesso, configurando a oferta das políticas sociais universais, que tem como princípio central a dignidade humana e o princípio da cidadania, além de serem capazes de ofertar as garantias sociais, que possibilitem o direito de acesso a serviços protetivos, a defesa do seu protagonismo, da sua participação e da sua vida.

É com esse enfoque que encerramos esse capítulo, desafiando um novo debate para a discussão da política de assistência social enquanto uma possibilidade de alargamento do acesso a direitos sociais, da garantia do princípio da dignidade humana e da equidade.

CAPÍTULO 2

O CREAS E AS DEMANDAS DE DESPROTEÇÕES SOCIAL

A Política de Assistência Social deve, obrigatoriamente, levar em conta “as pessoas, suas circunstâncias e dentre elas seu núcleo de apoio primeiro, a família”, (BRASIL, 2004, p. 15) da qual é imprescindível uma aproximação, uma vez que ela é o lócus em que riscos e vulnerabilidades sociais se constituem.

Sem dúvida, a Política de Assistência Social, deve ter clara a totalidade em que os indivíduos estão inseridos, o que exige a apropriação de uma visão da realidade social em que as situações ocorrem, assim como ultrapasse a ideia do “estado aparente” que implica em reconhecê-lo como proveniente “das condições socioeconômicas como resultado provisório de um processo que acumula eventos ao longo do tempo e que deixam marcas e marcos nas vidas.” (BRASIL, 2013b, p. 86).

Desse modo, para desvelar a realidade dos indivíduos, a Política de Assistência Social deve trazer à tona o contexto real dos acontecimentos sociais²⁸ que indicam situações importantes na memória da sua história de vida. No texto da PNAS (BRASIL, 2004, p. 15) é apresentada a configuração desta Política, no âmbito da proteção social pública, que garante proteção a todos aqueles que dela necessita sem a previsão de contribuições ou contrapartida. Isto possibilitou entender que a proteção deve ser ampla e universal em sua cobertura, exigindo revelar, a priori, quem, quantos, quais e onde estão os brasileiros demandatários de serviços e atenções desta política.

Desvelar e reconhecer esses elementos implica em um processo sistemático e dialético da realidade social, com aproximações sucessivas, que sejam capazes de entender o cotidiano de vulnerabilidades e desproteções sem desconectar de uma estrutura histórica, econômica e social. Dessa forma, revelar *quem* são os sujeitos de proteção social, contribui para alcançar condições de vida que revelam as situações de vulnerabilidade e risco social, que a assistência social busca atender. Identificar quantos são os indivíduos que a Assistência Social deve atender, indica a importância de se fazer o diagnóstico socioterritorial e ter um

²⁸ Por acontecimento social estamos considerando as circunstâncias que marcaram e que ainda marcam a vida dos indivíduos.

serviço de vigilância que indique o quadro de vulnerabilidade, desproteção e a oferta de serviços.

Localizar onde estão os indivíduos que esta política deve alcançar, possibilita reconhecer os territórios nos quais ocorrem as principais desproteções sociais e as violações de direitos, o que corrobora com a precarização da vida cotidiana e para que o sistema protetivo da assistência social alcance seus destinatários e instale os serviços adequadamente.

Nesta direção, fica claro que a política deve desenvolver a capacidade de ofertar proteção social por meio de um conjunto de percepções capazes de reconhecer a realidade social dos indivíduos.

Uma visão social de proteção, o que supõe conhecer os riscos, as vulnerabilidades sociais a que estão sujeitos bem como os recursos com que conta para enfrentar tais situações com menor dano pessoal e social possível. Isto supõe conhecer os riscos e as possibilidades de enfrentá-los (BRASIL, 2004, p. 15).

Ou seja, reconhecer as desproteções sociais que estão expostos, considerando alguns fatores intrínsecos à sua realidade, como o território de vivência, as condições de vida, as relações familiares e comunitárias e as potencialidades individuais e coletivas. Isto exige, também, uma capacidade de compreender as possibilidades que os indivíduos podem contar para serem protegidos.

Uma visão social capaz de entender que a população tem necessidades, mas também possibilidades ou capacidades que devem e pode ser desenvolvidas. Assim, uma análise de situação não pode ser só das ausências, mas também das presenças até mesmo como desejos em superar a situação atual (BRASIL, 2004, p.15).

Diante dessas exigências, é fato afirmar que a Política de Assistência Social, desde 2004, tem um novo reordenamento normativo²⁹, o que provoca um posicionamento inovador, estratégico e audacioso para combinar a realidade social com as ofertas protetivas garantidas por esta Política, por meio da instituição do

²⁹O marco dessa mudança foi a IV Conferência Nacional de Assistência Social, ocorrida em dezembro de 2003, quando se deliberou sobre a instituição de um sistema único, descentralizado e participativo, conforme já fora preconizado pela Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS, em 1993.

Sistema Único de Assistência Social - SUAS³⁰ e de um conjunto de seguranças sociais que indicam a proteção como sua responsabilidade, além da garantia dos direitos socioassistenciais.

Ao definir esse Sistema unificado, articulado e integrado, faz-se necessário estabelecer o campo de proteção que cabe à Política de Assistência Social delineando quem são os sujeitos destinatários a partir da leitura das situações de vulnerabilidade e risco social e direito. Neiri Chiachio (2011, p. 151) corrobora esse pensamento, quando afirma que “construir uma relação de defesa, proteção e promoção de direitos, por meio dos serviços, supõe conhecer e tornar visíveis as exclusões e desproteções sociais e a proteção devida.”

Isso coloca como imperativa a necessidade de definir, conhecer e qualificar a real demanda de público e proteção dessa política Pública. Nessa linha, acrescentar ao tema da vulnerabilidade social, conforme previsto nos documentos normativos iniciais, o tema da desproteção contribui para a compreensão e delineamento do campo de intervenção da assistência social.

Um dos textos que mais detalha a desproteção no âmbito desta Política, é o Caderno 2 do Programa Nacional de Capacitação do SUAS de 2013, que apresenta um quadro sobre as desproteções sociais divididas em três grandes eixos – ciclo de vida, a dignidade humana e a convivência familiar – relacionadas a um conjunto de inseguranças³¹, agrupadas nas categorias de proteção social básica e proteção social especial.³²

Dentre as desproteções apresentadas no quadro do CapacitaSUAS, destacamos a dependência familiar, a ausência de acesso aos programas de transferência de renda, o abandono, a violência, a pobreza, a indigência e a miserabilidade, a ausência de apoio as desproteções e o rompimento de vínculos. Cabe também evidenciar situações inseridas no nível da proteção social especial,

³⁰O SUAS representa uma evolução na garantia dos direitos socioassistenciais, pois determina a participação igualitária dos entes federados (União, estados e municípios) na gestão dessa política, considerando suas atribuições legais.

³¹Essas inseguranças foram apresentadas nas páginas 30 a 35 do Caderno 2 do CAPACITASUAS cujo o tema é Proteção de Assistência Social: Segurança de acesso a benefícios e serviços de qualidade. (BRASIL, 2013a). As inseguranças compõem o quadro de desproteções sociais que demandam proteção da Política de Assistência Social.

³²Embora, a apresentação do quadro venha precedida da advertência de que não “se tem ele por acabado e sim como indicativo, para que se pense de forma articulada as manifestações de desproteções sociais que chegam até os serviços de assistência social” (BRASIL, 2013a, p. 29), esse material, pode contribuir no processo de reconhecimento das desproteções a partir da trajetória de vida dos indivíduos atendidos pelos serviços referenciados ao CREAS.

direcionada especificamente às crianças, adolescentes, idosos, mulheres e pessoas com deficiência, que exigem ações específicas do campo da Assistência Social, que diz respeito a:

[...] ampliar a capacidade protetiva da família e de seus membros, o que supõe construir respostas desde a ausência dessa proteção, a presença de abandono, de agressões, produzindo ações de fortalecimento de laços e de capacidade de exercício dessa proteção que insere quer benefícios como serviços (BRASIL, 2013a, p.36).

Desse modo, pode-se afirmar que o campo de intervenção da Política de Assistência Social se propõe considerar outros fatores além da pobreza, revelando um contexto em que várias outras violações de direitos se manifestam como no caso a violência. Ao mesmo tempo, revela um contexto de desproteções multidimensional, que ultrapassam o campo a Política de Assistência Social, exigindo articulação com outras políticas sociais.

O tema da desproteção como indicador de acesso e atenção dos serviços socioassistenciais não pode prescindir de seu contraponto, ou seja, a leitura de quais as seguranças protetivas e direitos socioassistenciais são ofertados no escopo dessa política social. As seguranças de acolhida, de renda, de convívio, de autonomia e de sobrevivência, como afirma Vania Nery (2009, p. 206), “constituem um conjunto de provisões sociais que conferem especificidade para a Assistência Social”, configurando:

[...] uma forma organizativa tanto das ofertas socioassistenciais como das aquisições a serem afiançadas aos usuários, no sentido de configurar, a partir de um conhecimento apurado, qual o tipo de proteção social a ser provida. Trata-se, assim, de um instrumento que possibilita a orientação da prática profissional no cotidiano de trabalho, de tal forma a romper com a generalidade do atendimento no campo da Assistência Social (NERY, 2009, p. 207).

Sob essa perspectiva, podemos considerar as seguranças sociais como indicadores que especificam as responsabilidades protetivas da Política de Assistência Social diante do conjunto de obrigações do Estado. Sendo assim, é fato que a oferta dessas proteções deve incorporar o conjunto de obrigações dos serviços socioassistenciais, buscando manter correspondência com o grau de complexidade das desproteções, como ocorre com as especificidades da proteção social básica e especial ofertadas no âmbito da proteção da assistencial social.

Além dessas seguranças, o CREAS deve possibilitar o acesso ao conjunto de direitos socioassistenciais que são garantidos aos usuários da Política de Assistência Social e que tem intrínseca relação com as seguranças sociais. Esses direitos estão organizados por meio de um decálogo, deliberado na V Conferência Nacional de Assistência Social, sendo eles: Todos os direitos de proteção de assistência social consagrados em lei para todos; Direito de equidade rural-urbana na proteção social não contributiva; Direito de equidade social e de manifestação pública; Direito à igualdade do cidadão e cidadã de acesso à rede socioassistencial; Direito do usuário à acessibilidade, qualidade e continuidade; Direito a ter garantia a convivência familiar, comunitária e social; Direito à proteção social por meio da intersectorialidade das políticas públicas; Direito à renda; Direito ao co-financiamento da proteção social não contributiva; Direito ao controle social e defesa dos direitos socioassistenciais.

Para Berenice Rojas Couto (2007) os direitos socioassistenciais devem ser pensados como direito a todos, e são compreendidos enquanto direitos que:

[...] se inscrevem na proteção social não contributiva, produto de um pacto social que reconhece que as dificuldades da população para viver com dignidade e para enfrentamento da questão social, nas suas mais diversas expressões, devem encontrar acolhida no sistema de proteção social brasileiro, que a partir de 1988 foi consagrado como direito de cidadania e dever do Estado (COUTO, 2007, p. 24).

Dessa forma, a estruturação do cotidiano dos CREAS deve relacionar as precariedades dos modos de vida, que podem incluir: pobreza, violência, ausência de direito, fragilidade e rompimento de vínculos, com o arcabouço das ofertas protetivas - direitos e seguranças sociais, próprios desta Política. É evidente que essa relação contribui para a qualificação dos serviços socioassistenciais, assim como para o acesso da proteção social de assistência social.

Essa proteção, em seu nível de complexidade especial, tem por especificidade situações de violação de direitos, na qual indivíduos e famílias são expostas as piores condições de desproteções sociais, principalmente ao que tange o contexto da violência. Isto já indica a necessidade da especialização em sua oferta, devido à necessidade de uma atenção ao processo histórico de vida das famílias e indivíduos, na qual deve desvelar os sofrimentos, medos e inseguranças existentes; pressupõe especialização para resgatar vínculos, romper padrão de

convívio baseados na violência; e por fim é especializada pois requisita uma equipe qualificada nas principais realidades sociais, justamente para ofertar atenções capazes de romper com os padrões violadores de direitos e fortalecer os vínculos familiares e comunitários como forma de proteção.

Para isto, a proteção social especial, por meio do CREAS, direciona sua oferta protetiva organizados por um conjunto de eixos norteadores que qualificam e especificam sua intervenção nas situações de violação de direito, sendo eles:

- atenção especializada e qualificação do atendimento;
- território e localização;
- acesso a direitos socioassistenciais;
- centralidade na família;
- mobilização e participação social;
- trabalho em rede.

Esses eixos darão sustentabilidade aos debates nesse capítulo, apontando o caminho mais adequado para revelar a proposta do CREAS no campo protetivo da assistência social. Para esse debate utilizaremos os referenciais normativos elaborados pela Secretaria Nacional de Assistência Social do Ministério de Desenvolvimento Social - MDS, que fundamentam e regulamentam a intervenção do CREAS. A PNAS, a NOB/SUAS/2005 e 2012, o Guia de Orientações Técnicas do CREAS e a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais serão os principais documentos utilizados.

A condução da discussão que sustenta este capítulo, foi objetivada para promover um debate sobre os ditames normativos e protetivos do CREAS, que, compõem o processo de reordenamento da Política de Assistência Social, e se ocupam de promover um conjunto de inovações referentes ao escopo protetivo desta política.

Sendo assim, nossa proposta neste debate, é aprofundar o campo específico do atendimento desta unidade de serviço, revelando as determinações que fundamentam e qualificam a sua oferta protetiva. O diálogo será traçado entre o aparato normativo que sustenta a responsabilidade do CREAS, incluindo o debate da desproteção social ao contexto da Política de Assistência Social enquanto

demanda vivenciada pelos indivíduos que esta política alcança e as determinações que direcionam o trabalho social do CREAS, visto que esta unidade de serviço está em pleno processo de construção no âmbito da política social brasileira.

Assim, o capítulo será organizado com os seguintes conteúdos: a especificidade das demandas do CREAS, a fim de vislumbrar a ossatura que sustenta esta unidade de serviço; a proposta protetiva do CREAS que direciona o seu trabalho social, considerando quatro debates essenciais como: a centralidade na família, por ser uma discussão central nos ditames da proteção social de assistência social; as garantias protetivas afianças por meio dos serviços socioassistenciais consideradas enquanto dever desta política e direito do usuário alcançado; a articulação socioterritorial necessária para o desenvolvimento do trabalho do CREAS, considerando as complexidades das demandas atendidas, na medida em que ultrapassa os limites dos ditames do CREAS; e por fim, a necessária qualificação dos profissionais que materializam o trabalho social do CREAS, sobretudo a atenção especializada que esta unidade de serviço deve ofertar.

2.1 A ESPECIFICIDADE E A COMPLEXIDADE DAS DEMANDAS

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS foi gradativamente instituído no território brasileiro, como um dos principais avanços no processo de reordenamento da Política de Assistência Social (2004) e caracterizado como uma unidade de atendimento de proteção social especial de média complexidade. Entre suas atribuições está o desenvolvimento do serviço de proteção e atendimento especializado a famílias e indivíduos - PAEFI, definido pela Resolução nº 109/2009 como “serviço de apoio, orientação e acompanhamento às famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos.” (BRASIL, 2009c, p. 25).

Esse serviço ocupa lugar central nas ofertas do CREAS, justamente por ter como objetivo realizar um acompanhamento social capaz de ofertar proteção imediata, contínua e eficaz, considerando a complexidade e a natureza das realidades sociais. Deve articular-se com outras atividades e atenções ofertadas as famílias e indivíduos no âmbito da Política de Assistencial Social como também por outras políticas sociais. Para melhor definir a demanda a ser atendida nesse serviço

aponta como público prioritário famílias e indivíduos que vivenciam violações de direitos por ocorrência de:

- violência física, psicológica e negligência;
- violência sexual; abuso e/ou exploração sexual;
- afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida socioeducativa ou medida de proteção;
- tráfico de pessoas;
- situação de rua e mendicância;
- Abandono;
- vivência de trabalho infantil;
- discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia;
- outras formas de violação de direitos decorrentes de discriminações/submissões a situações que provocam danos e agravos a sua condição de vida e os impedem de usufruir autonomia e bem estar;
- descumprimento de condicionalidades do PBF e do PETI em decorrência de violação de direitos;

Essas demandas estão elencadas para o PAEFI, no entanto, o CREAS também deve ofertar outros serviços: Serviço Especializado em Abordagem Social; o Serviço aos Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC); Serviço às Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias; Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua. O conjunto desses serviços carrega compromisso e marcas históricas e complexas na sociedade brasileira. Essa complexidade abre preocupação quanto às ofertas protetivas do CREAS que deverão ser capazes de formar e estabelecer fluxos e protocolos articulados com as demais políticas sociais e o Sistema de Defesa de Direitos a fim de promover as seguranças sociais, assim como garantir os direitos socioassistenciais preconizados pela Política de Assistência Social.

A proposta protetiva do CREAS é desafiante e exige estratégias, envolvendo a participação tanto do Estado, como da sociedade civil. As respostas protetivas devem ser capazes de substituir modelos clientelistas e assistencialistas

por uma gestão inovadora correspondente à complexidade das desproteções, às expectativas de vida, aos sofrimentos e às inseguranças dos indivíduos alcançados. Nessa medida, é necessário um novo compromisso governamental e estatal no modelo de intervenção da Assistência Social, já que está em disputa projetos com diferentes compreensões sobre o tamanho da responsabilidade estatal no que concerne ao dever de ampliar a proteção.

Assim, está posto ao CREAS o desafio de provocar mudanças no que concerne à proteção diante das situações de violação de direitos, o que inspira uma combinação de inovação, estratégia e articulação, envolvendo os diversos parceiros das demais políticas públicas e o sistema de justiça. Destaca-se, no entanto que os indivíduos a quem se destina os serviços devem ser vistos como agentes de transformação da sua história e essa direção se constitui numa estratégia de mudança na medida em que rompe com as ações cunhadas na subalternidade e no assistencialismo.

Além da adoção dessa visão em relação aos sujeitos destinatários desse serviço, deve-se acoplar a busca pela superação da presença (histórica) do conservadorismo³³ no âmbito da Política de Assistência Social, principalmente no período anterior à promulgação da Constituição Federal de 1988 e na década de 1990, e que mantém resquícios até os dias de hoje, de forma obscura e protegido por uma “roupagem moderna”³⁴.

Superar o pensamento conservador na Política de Assistência Social também é um desafio estratégico e soma-se a ele a democratização e pelo reconhecimento dessa política no campo da proteção social, para os quais contribui Mauro Iasi (2015), quando afirma que:

O conservadorismo não é um desvio cognitivo ou moral, não é fruto de uma educação mal feita ou de preconceitos vazios de significado. O conservadorismo é uma das expressões da consciência reificada, nos termos de Lukács, ou do chamado senso comum, nas palavras de Gramsci, isto é, é uma expressão da consciência imediata que prevalece em uma certa sociedade e que manifesta, ainda que de forma desordenada e bizarra, os valores determinantes que têm por fundamento as relações sociais determinantes (IASI, 2015, p. 1).

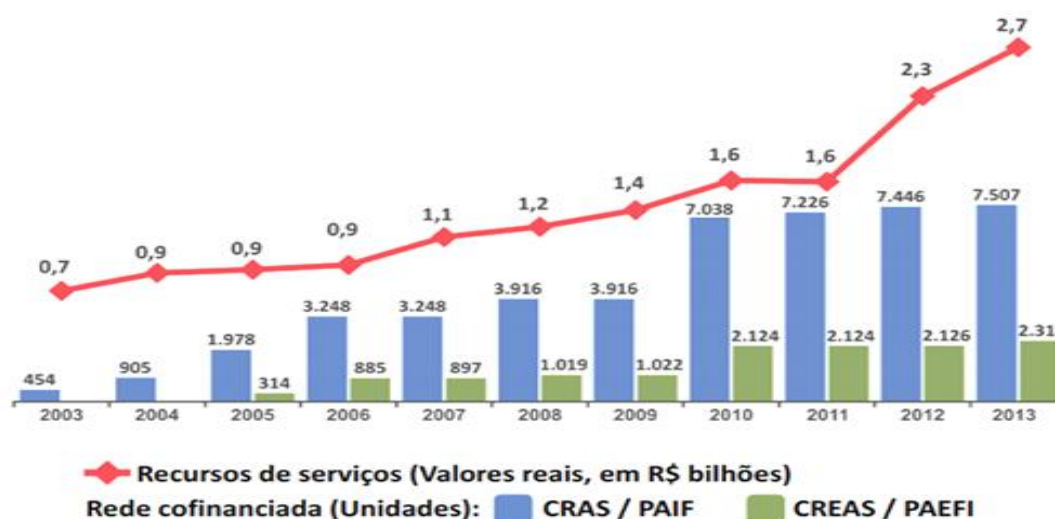
³³ Em busca de interpretações sobre o conservadorismo, Leila Escorsim Netto dedicou-se a escrever seu livro, “O Conservadorismo Clássico: elementos de caracterização e crítica” no qual apresenta as reflexões do equatoriano e sociológico Agustín Cueva, que define os tempos conservadores como os de predominância de um pensamento antidemocrático, antipopular e antiprogressista (NETTO, 2011, p. 15).

³⁴ Isto é, mudam-se a aparência, as determinações e o compromisso, mas não se altera o cerne da intencionalidade do modo como se operacionalizam as ações da Assistência Social.

Manter as proposituras do CREAS sob a lógica do padrão conservador nada contribui para o alargamento da proteção social pública, pelo contrário, dificulta o rompimento dos padrões violadores de direito e, com isso, mantém as situações de vulnerabilidades e riscos sociais. Controverter a visão conservadora na Assistência Social exige aglutinar várias forças (trabalhadores, intelectuais e usuários, entre outras), de modo a contribuir para o debate e o aprofundamento das proposituras que estão colocadas aos serviços ofertados.

O debate quanto à qualificação dos serviços ofertados nos CREAS se intensifica na medida em que estão sendo implantados em todas as regiões brasileiras. Os dados do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS, compilados no gráfico abaixo, demonstram a expansão dos serviços da Política de Assistência Social: o “número de Centros de Referência da Assistência Social – CRAS – aumentou de 454 unidades, em 2003, para 7.507 unidades em 2013”, enquanto o de Centros de Referência Especializada da Assistência Social – CREAS –, que eram inexistentes em 2003, “hoje alcança o número de 2.318 unidades em 2013” (BRASIL, 2014). Isso indica maior cobertura de proteção social pública aos indivíduos que são alcançados por essa política.

Gráfico 1 – Dados referentes a evolução do número de CREAS no Brasil



Fonte: “Mais SUAS”- <https://www.facebook.com/maissuas?fref=nf>

Embora, do ponto de vista da história dessa política, os serviços não sejam novidade, o principal fator inovador está na gestão dessa unidade, é sua função articular seu trabalho de forma estratégica e complementar com a rede

socioassistencial e o Sistema de Justiça. Um complicador para essa inovação, no entanto, é a permanência/continuidade de ações desenvolvidas na perspectiva de ações como o Programa Sentinela³⁵, que se organizava sobre uma demanda específica, isto é, dirigido à criança e ao adolescente em situação de violência sexual, induzindo a segmentação/fragmentação dos indivíduos. Sob o novo prisma, o que se propõe é que o CREAS, por meio do PAEFI, amplie a proposta protetiva a outros indivíduos em situação de violação de direitos, por ocorrência da violência, o que inclui a família no contexto de sua proteção, não direcionando o foco somente ao indivíduo, como bem definem Telma Maranhão Gomes e Luciana de Fátima Vidal:

É ampliado o leque de atendimento para além da violência sexual contra criança e adolescente e o serviço passa a atender as diversas manifestações da violência, que, muitas vezes, se somam na mesma família. Mais do que isso, o PAEFI reitera a integralidade da proteção, considerando que a violência não atinge apenas uma pessoa, mas todas as pessoas que convivem no contexto no qual esta ocorre (GOMES; VIDAL, 2013, p. 15).

Essa ampliação tem que ser aclarada no processo de publicização do CREAS, de forma a ser coerente com as novas proposituras da Assistência Social e consubstanciado às determinações normativas dessa política. A definição sobre os serviços que compõem a proteção do CREAS pode contribuir para a compreensão adequada da especificidade de suas responsabilidades protetivas, assim como de sua identidade no SUAS. Outro ponto importante refere-se aos limites³⁶ de intervenção dos serviços socioassistenciais dessa unidade, justamente para não haver equívocos sobre sua função e atribuições, quando se articular com a rede socioassistencial (incluindo o Sistema de Justiça).

Sobre essas questões, o Guia de Referência que norteia as ações do CREAS, publicado em 2011 pelo MDS, estabelece que, justamente para o seu desempenho efetivo no SUAS, é preciso:

³⁵ Esse programa foi implantado no Brasil em 2001, mas com a Resolução 09/2009 -Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais – foi incorporado ao escopo do PAEFI, que é desenvolvido exclusivamente no âmbito do CREAS (BRASIL, 2009c).

³⁶ No sentido de não ultrapassar o que concerne às responsabilidades dessa unidade de serviço, nem mesmo da Política de Assistência Social. As demandas excedidas devem ser articuladas com outras políticas sociais, garantindo o acesso dos sujeitos aos seus direitos sociais.

- clarificar o papel do CREAS e fortalecer sua identidade na rede;
- evitar sobreposições de ações entre serviços de natureza e até mesmo áreas distintas da rede que, evidentemente, devem se complementar no intuito de proporcionar atenção integral às famílias e aos indivíduos;
- evitar a incorporação de demandas que competem a outros serviços ou unidades da rede socioassistencial, de outras políticas ou até mesmo de órgãos de defesa de direito;
- qualificar o trabalho social desenvolvido (BRASIL, 2011, p. 25).

De acordo com a proposta, o CREAS deve ser entendido como um espaço de excelência, onde se materializa a proteção social a um público que vivencia situações de extremo risco e por isso tem sua vida ameaçada, necessitando de atenções qualificadas, imediatas³⁷ e individuais, respeitado o contexto familiar, comunitário e subjetivo de cada indivíduo.

Enquanto se desenvolve o debate sobre a especificidade dos serviços a serem ofertados no CREAS, o que se constata é que tais unidades vêm sendo implantadas conforme a compreensão e as possibilidades/limites dos municípios, o que indica a necessidade de adensar o debate e a proposta da metodologia do trabalho com famílias promovido por esta unidade de serviço.

Esse debate é necessário, pois permite interromper com a variedade de modelos que oscilam entre a continuidade de um padrão de prestação de serviços existentes antes do reordenamento da Assistência Social e a inovação com base em novas metodologias, correspondentes aos ditames do SUAS. Apesar desse contexto, e por causa dele, reforçamos a importância de não se perder de vista a necessidade de definir as competências do CREAS em face do reordenamento da Política de Assistência Social.

³⁷No sentido de o usuário não ter que aguardar por atendimento em lista de espera.

Quadro 1 - Competências do CREAS e desafios

COMPETÊNCIAS	DESAFIOS
Oferta de serviços especializados de caráter continuado	Manutenção de uma equipe definitiva e em processo continuado e permanente de capacitação e aprofundamento nas especialidades e campos de atuação que circunscrevem a proteção social da Assistência Social
Coordenação técnica e administrativa da equipe de referência	Ofertar trabalho organizado e coerente com as proposituras protetivas da Política de Assistência Social, sem desconsiderar a particularidade das áreas profissionais como o Serviço Social, Psicologia, Direito, Sociologia, dentre outras.
Planejamento, monitoramento e avaliação das ações	Manter permanente e ativo o processo de monitoramento e avaliação, por meio de instrumentais capazes de captar o movimento, direcionamento e os resultados das ações.
Organização e execução direta do trabalho social no âmbito dos serviços ofertados	Manter essa execução sob a responsabilidade direta e única do Estado, sem que haja possibilidade de terceirização das ações e até mesmo dos trabalhadores, mantendo o contrato por meio de concursos públicos para efetivação do quadro de funcionários e a criação de novos cargos. Aproximar os serviços do CREAS a realidade da família para possibilitar sua participação na gestão
Relacionamento cotidiano com a rede	Organizar, movimentar e executar um trabalho articulado com a rede socioassistencial de serviços ofertados pelo Estado e pela rede não governamental, considerando um nivelamento de compreensões da realidade social e das metas a serem alcançadas, além de provocar alterações nos critérios de inserção nos serviços de todas as políticas públicas de modo a garantir o acesso permanente do público atendido pelo CREAS. Provocar alterações nos critérios de inserção nos serviços de todas as políticas públicas de modo a garantir o acesso e a permanência do público.
Registro de informações, sem prejuízo das competências do órgão gestor de Assistência Social em relação à unidade	Manter ativo os processos de registros, por meio do compromisso da equipe técnica e da coordenação do serviço, visto a sobrecarga de funções dos profissionais e ainda a ausência da importância sobre esses processos.

Fonte: Elaborada pela autora com base no Guia de Orientações técnicas do CREAS (BRASIL, 2011).

Segundo o Guia de Orientações do CREAS (2011, p.51) o desempenho das competências está intimamente relacionado ao alcance dos objetivos, focados no rompimento das situações de violação de direitos, por meio da

oferta de um conjunto de seguranças sociais, na perspectiva da proteção social, com foco no fortalecimento da função protetiva da família. A definição das competências do CREAS clarifica o processo de interlocução com a outra unidade de serviço, o CRAS, assim como com o órgão gestor, evitando a sobreposição de funções no processo de referência e contrarreferência.

A interlocução entre as unidades de serviços é importante para a integralidade da proteção social ofertada no âmbito da Assistência Social e deve ocorrer constantemente, considerando a complexidade e a gravidade das situações, que invocam não só o CREAS, mas também as demais unidades de serviços da rede socioassistencial.

Nesse contexto, a Resolução nº 01, de 21 de fevereiro de 2013, do CNAS, que dispõe sobre o reordenamento do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos - SCFV, no âmbito do Sistema Único da Assistência Social – SUAS determina que o público atendido no CREAS seja prioridade de atenção neste serviço socioassistencial da Proteção Social Básica, considerando os direitos contidos no Estatuto da Criança e do Adolescente, o Decálogo dos direitos socioassistenciais, o Estatuto do Idoso, a Lei Maria da Penha, o Sinase e outros documentos legais que subsidiam os direitos dos indivíduos em situação de violação de direitos.

Importante salientar que, no processo de articulação das demandas atendidas pelo CREAS com outros serviços socioassistenciais, requer um cuidado para delimitar e especificar de modo exemplar as complexidades das demandas que devem ser alcançadas por esta unidade de serviço. Segundo Vania Nery e Maria do Rosário C. S. Gomes (2013, p. 25), as dificuldades e incertezas no processo de reordenamento do citado serviço certamente podem contribuir para “desencadear múltiplas interpretações e versões à materialização de suas ofertas, assim como abrir o flanco para que o CREAS seja demandado para serviços que fogem de sua real competência.”

Atribuir ao CREAS outras responsabilidades além das que lhe são afetas é sem dúvida perigoso, uma vez que possibilitará colocá-lo em desacordo com as determinações legais, além de expô-lo a situações para as quais poderá não ter respostas condizentes.

Por isso, as competências do CREAS devem ser tema sempre presente nas discussões que envolvem a qualificação dos atendimentos aos

indivíduos em situação de violação de direito, a fim de permitir a construção e a pactuação dos fluxos de referência e contrarreferência com o CRAS e os demais serviços da rede, sem ferir a especificidade desta unidade de proteção social especial de média complexidade. Isso contribui com sua identificação no Sistema Único de Assistência Social e lhe confere visibilidade na complexa rede socioassistencial. Para as autoras é necessário ter algumas ponderações quanto a isto, na qual indicam:

Uma primeira ponderação refere-se à possível indistinção, por parte dos diversos atores da rede socioassistencial, intersetorial e do Sistema de Justiça, no que se refere às atribuições do CRAS e do CREAS e, por que não dizer, por parte dos próprios CRAS, ao não reconhecerem suas próprias atribuições (NERY; GOMES, 2013, p. 25).

Se existem dificuldades para o esclarecimento das atribuições do CRAS, assim como para o desempenho de sua função de reconhecer as realidades sociais manifestadas no território que podem ser desveladas como demandas para o CREAS, não podemos desconsiderar, por outro lado, os equívocos em relação às competências do CREAS. A indeterminação nas atribuições do CRAS e do CREAS pode ser constatada nos processos de articulação e pactuação em decorrência da incompreensão, ou compreensão equivocada, sobre os níveis de complexidade das proteções sociais afiançadas no âmbito da Assistência Social. Como complementam as autoras,

[...] é fundamental reconhecer que a organização do sistema em níveis de proteção social básica e especial constitui, em 2004, uma significativa reconfiguração de princípios, diretrizes e objetivos, considerando a marca genética do imprevisto e da circunstancialidade na oferta de serviços da Política de Assistência Social. Por outro lado, a implantação do SUAS contou, nos anos iniciais, com a maior capilaridade dos CRAS nos territórios, secundarizando, assim, a presença do CREAS e, por consequência, a construção de sua identidade no campo setorial, intersetorial e interinstitucional (NERY; GOMES, 2013, p.26).

Explicitar a especificidade da função do CREAS, sob o prisma do reordenamento da Política de Assistência Social, deve levar em conta a complexidade das demandas que se propõe alcançar, as quais, decorrentes de fenômenos distintos e diversificados, demandam a oferta de um conjunto de serviços.

Uma análise mais aprofundada da qualificação desses serviços não pode prescindir de duas dimensões: os avanços dos direitos no campo normativo e sua não correspondência na oferta concreta por parte do Estado; e a necessidade de conhecer a realidade de desproteção do público destinatário da PAS, considerando seus fatores estruturais e históricos. Além disso, também se torna necessária a compreensão do contexto social em que esse debate se desenvolve, marcado pela divisão de classes, onde a dominação e a desigualdade social são fatores marcantes.

É fato reafirmar que a Constituição de 1988 inaugurou um novo tempo para a sociedade brasileira, rompendo com a ordem jurídica do autoritarismo que perdurou de 1964 a 1985 e introduziu uma proposta democrática, justamente por priorizar a garantia de um conjunto de direitos essenciais à vida, como são apresentados no artigo 6º da Constituição Federal, que fez jus à sua propositura de juntar o econômico e o social: “São direitos sociais a educação, a saúde, o trabalho, a alimentação, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição.” (BRASIL, 1988).

Berenice Rojas Couto (2010), em seu livro, “O Direito Social e a Assistência Social na Sociedade Brasileira: uma equação possível?”, apresenta uma sistematização desses direitos, esmiuçando os desdobramentos de cada um dos itens elencados no Artigo 6º:

Quadro 2 - Direitos Sociais Brasileiro

Direitos Sociais	<ul style="list-style-type: none"> – redução da jornada de trabalho de 48 para 44 horas; – férias anuais remuneradas, com mais um terço de salário; – extensão do FGTS a todos os trabalhadores; – licença paternidade; – direitos iguais a trabalhadores urbanos, rurais e domésticos; – vinculação da aposentadoria ao salário mínimo; – extensão, aos aposentados, dos benefícios concedidos aos trabalhadores ativos; – ampliação de 90 para 120 dias do período de licença-maternidade; – reconhecimento do direito de greve e de autonomia e liberdade sindical; – inclusão do seguro-desemprego como direito dos trabalhadores urbanos e rurais; – universalização do ensino fundamental; – destinação de recursos públicos para esse nível de ensino e para a erradicação do analfabetismo; – gratuidade do ensino público em todos os níveis; – transformação da creche em um serviço educacional; – uniformidade e equivalência dos benefícios e serviços; – irredutibilidade do valor dos benefícios; – diversidade de sua base de financiamento; – gestão administrativa descentralizada e com controle social; – acesso a todo serviço de saúde, com os princípios da universalidade e da equidade; – reconhecimento da Assistência Social como componente da seguridade social; – - salário mínimo para idoso e portadores de deficiência que não puderem se manter.
------------------	---

Fonte: Sistematização Elaborada por Berenice Rojas Couto (2010, p.157).

Reportamo-nos ao trabalho da autora porque nos permite visualizar a complexidade dos direitos reconhecidos como “sociais”, tanto almejados pela classe trabalhadora, quanto debatidos no campo das políticas sociais e da proteção social pública. Eles são, sem dúvida, essenciais à proteção do indivíduo, com destaque para a classe trabalhadora³⁸, que busca pelo reconhecimento e o direito a ter uma vida digna. Consequentemente, a ausência da materialidade desses direitos compromete o princípio da vida, pois eles são referentes a bens sociais, essenciais à garantia da vida e da dignidade da população.

³⁸ Dentre esses direitos, destacam-se as conquistas trabalhistas, como: férias, licenças e décimo terceiro salário, coadunados com outros, referentes às demandas do ser humano, como: saúde, educação e a assistência social, que passa a ser reconhecida como responsabilidade do Estado e direito do cidadão.

Diante do exposto, é inegável o avanço delineado pela Constituição Federal no que concerne aos direitos relativos ao campo social. No entanto, segundo Alejandra Pastorini e Silvinia V. Galizia (2012, p. 112), “o desenho brasileiro de proteção social, a ser implementado no pós-1998, carrega em seu interior um conjunto de princípios, valores e dispositivos contrapostos ao projeto político-econômico do grande capital.” Isto é emblemático com a proposta do neoliberalismo, em que o governo se pautou por práticas clientelistas e assistencialistas³⁹, pontuais e despolitizadas, na qual possibilitou o avanço de um cenário de violação de direitos e negação do princípio da cidadania.

Nesse contexto, a função social do Estado foi se efetivando de forma precária, principalmente no período após a promulgação da Constituição Federal de 1988, que se estende na década de 1990, com forte predominância na redução dos gastos sociais e, por conseguinte, na diminuição da garantia dos direitos.

As décadas de 1980 e 1990 foram paradigmáticas e paradoxais no encaminhamento de uma nova configuração para o cenário político, econômico e social brasileiro. De um lado, desenvolveu-se um processo singular de reformas, no que se refere à ampliação do processo de democracia – evidenciada pela transição dos governos militares para governos civis – e à organização política e jurídica – especialmente demonstrada no desenho da Constituição promulgada em 1988, considerada, pela maioria dos teóricos que a analisaram, como balizadora da tentativa do estabelecimento de novas relações sociais no país. Por outro lado, efetivou-se um processo de grande recessão e contradições no campo econômico, onde ocorreram várias tentativas de minimizar os processos inflacionários e buscar a retomada do crescimento, tendo como eixo os princípios da macroeconomia expressa na centralidade da matriz econômica em detrimento da social (COUTO, 2010, p.139).

Se por um lado busca-se a conquista de uma sociedade igualitária e democrática, por outro, tais premissas não combinam com as inspirações neoliberais constituídas desde a década de 1990 e que perduram até os dias de hoje, como modo predominante de gerir a função social do Estado. Destaca-se que a reversão desse quadro exige um processo continuado de embates políticos que conquistem o reconhecimento das lutas pelos direitos e incorporem a agenda de interesses do Estado⁴⁰, uma vez que este deve cumprir seu papel de protagonista na garantia de direitos sociais, de forma a atender às proteções necessárias aos indivíduos.

³⁹ Ver sobre as características desses governos em Couto (2010).

⁴⁰ Cabe lembrar que esses direitos foram regulamentados por leis complementares que deram organicidade a suas particularidades, abrindo a necessidade de novas lutas para a efetivação de suas propositivas, como no caso da LOAS (Lei Orgânica de Assistência Social).

O descompasso entre o que está estabelecido na lei (direito do cidadão) e a capacidade do Estado em efetivar garantias sociais como responsabilidade pública é o que dá composição ao que chamamos de violação de direitos. Vera Telles (2006, p. 91), na análise em que avalia a formulação e a formalização dos direitos na sociedade brasileira, chama atenção para a:

[...] constituição de um lugar em que a igualdade prometida pela lei reproduz e legitima desigualdades, um lugar que constrói os signos do pertencimento cívico, mas que contém dentro dele próprio o princípio que exclui as maiorias, um lugar que proclama de realização da justiça social, mas bloqueia os efeitos igualitários dos direitos na trama das relações sociais.

É diante desse impasse que as políticas sociais são desenvolvidas, embora tenham em suas proposituras a materialidade de um direito social conquistado pela classe trabalhadora, são regidas pela ótica de um Estado, como já citamos, que descumpra sua função social, ou melhor, a remete a uma posição subordinada às questões econômicas e financeiras.

No entanto, o desafio está lançado às políticas sociais, que devem efetivar um conjunto de direitos essenciais à vida, por meio de uma intervenção do Estado, qualificada e comprometida, o que depende de uma gestão com capacidade metamórfica, ou seja, capaz de modificar a realidade social de diversos indivíduos. Neste caso, as políticas sociais devem ir além de seu “horizonte de mera estratégia de acomodação de conflitos.” (PAIVA, 2006, p. 6), de forma a que exerçam um papel fundamental na transformação da realidade social que mantém o contexto da violação de direitos.

É com essa intenção, que podemos afirmar, que a Política de Assistência Social, por meio dos seus serviços, e no caso específico do CREAS, vem enfatizando suas ações para ofertar uma série de medidas públicas que provoquem mudanças no campo das violações de direitos, especialmente aquelas relacionadas a situações de risco pessoal e social.

Nesse sentido, é fundamental sublinhar que o debate sobre as demandas da violação de direitos que a Assistência Social, por meio do CREAS, se dedica a enfrentar, está referenciado para além das situações concretas (pobreza, renda, moradia precária etc.) mas, abrange outras complexidades com diversas facetas, que “desencadeiam ou podem desencadear processos de exclusão social de famílias e indivíduos.” (BRASIL, 2011, p. 14).

É preciso ainda ampliar a compreensão sobre as demandas do CREAS, que ao incorporarem as expressões da questão social, devem ser entendidas como fenômeno estrutural e não um problema individual, que atribui ao indivíduo a responsabilidade pela situação de violação de direitos. Eis aqui um grande desafio aos serviços públicos, o enfrentamento dessas expressões que agravam as condições de vida da população, enquanto um resultado da estrutura contraditória do capital.

A violação de direito é uma dessas expressões, em que o Estado é capturado pela lógica do capital e determina uma diminuição de suas atribuições sociais e que com isso, promove um processo de transgressão de direitos, na qual diz respeito ao:

[...] que viola a vida e a liberdade de vivê-la em plenitude, e ainda pode gerar prejuízos causando sofrimento; o direito de ser e de ser diferente, de ter a liberdade, de ter suas próprias crenças, a discriminação em virtude de raça, cor ou condição etária, ou sexual, entre eliminar no outro os movimentos do desejo, da autonomia e da liberdade (CAVALCANTI, 2005, p. 1).

Em se tratando da especificidade do CREAS, podemos considerar que os ditames estabelecidos na PNAS (BRASIL, 2004) e no Guia de Orientação (BRASIL, 2011), esclarecem que a categoria “violação de direito”, refere-se à iminência ou ocorrência de eventos relacionados a:

Violência intrafamiliar física e psicológica, abandono, negligência, abuso e exploração sexual, situação de rua, ato infracional, trabalho infantil, afastamento do convívio familiar e comunitário, idoso em situação de dependência e pessoas com deficiência com agravos decorrentes de isolamento social, dentre outros (BRASIL, 2011, p. 14).

Essas situações são distribuídas nos serviços socioassistenciais de responsabilidade do CREAS, conforme aponta a Resolução nº 109/2009 - Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (BRASIL, 2009c, p. 19), na qual por meio de sua matriz norteadora, apresenta as determinações que incorporam a categoria de violação de direitos no âmbito do CREAS:

Quadro 3 – Serviços e demandas do CREAS

Risco social	Usuário	Serviço Socioassistencial de referência no CREAS
--------------	---------	--

Violências (sexual, física, psicológica e negligência)	Famílias e indivíduos que vivenciam violações de direito	PAEFI
Afastamento do convívio familiar devido a aplicação de medida socioeducativa ou medida de proteção	Famílias e indivíduos que vivenciam violações de direito	PAEFI e Alta Complexidade
Tráfico de pessoas	Famílias e indivíduos que vivenciam violações de direito	PAEFI
Situação de rua e mendicância	Crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos e famílias	PAEFI/ Centro Pop/Serviço Especializado para pessoas em situação de rua e Serviço Especializado em Abordagem Social
Abandono	Criança, adolescente, idoso	PAEFI
Vivência de trabalho infantil	Criança e adolescente	PAEFI/PAIF
Discriminação em decorrência de orientação sexual e/ou raça/etnia	Famílias e indivíduos	PAEFI
Outras formas de violação de direitos decorrentes de discriminação/submissões a situações que provocam danos e agravos à condição de vida e impedem o indivíduo de usufruir autonomia e bem-estar	Famílias e indivíduos	PAEFI
Descumprimento de condicionalidades do PBF e do PETI em decorrência de violações de direitos	Famílias	PAEFI/PAIF

Fonte: Adaptado de Brasil (2009).

Essa exposição nos possibilita afirmar que no CREAS encontram-se que as mais graves ocorrências de violação de direitos, desveladas e que exigem uma intervenção competente de acordo com a complexidade das situações, com os desafios postos no alargamento das respostas advindas das Políticas Sociais,

respeitando os princípios da proteção social pública estabelecidos na Constituição Federal de 1988 e por fim com a árdua tarefa de articular com outros serviços ⁴¹.

O caráter inovador e competente da intervenção do CREAS, em face da violação de direitos por ocorrência da violência, deve ser somado à leitura crítica sobre as condições de vida dos indivíduos, em que a desigualdade e a dominação⁴² imperam nas relações sociais e resultam em situações de subalternidade, humilhação e isolamento.

Desse modo, afirmamos em nossa tese que a leitura da realidade não pode prescindir da análise da história de desproteção na vida dos indivíduos e famílias que são atendidas no CREAS. A história de vida dessas famílias é condicionante para compreender a complexidade das situações de violação de direito, das violências e da vulnerabilidade em que estão inseridas.

Desse modo, conhecer as particularidades das desproteções que sustentam os processos sociais pelos quais essas famílias transitaram e que de certo modo deixaram marcas e danos em sua composição e condições de vida. Entender esses processos, permiti desnudar o estado aparente e desvelar o contexto que são campo de intervenção do CREAS, assim como indicar a necessária articulação com outras políticas sociais, que em algum momento da vida dessas famílias, deixou de proteger diante de suas responsabilidades.

Diante deste contexto da violação de direito enquanto demandas ao CREAS, é necessário enfatizar alguns debates que trazem à tona o conjunto de eixos norteadores que dão sustentabilidade às suas competências, que invocam não só inovação, mas também capacidade técnica e operacional, exigindo uma nova atenção do Estado frente à gestão dessa unidade de serviço. E sobre esses eixos trataremos a seguir, dando continuidade à discussão sobre a especificidade do CREAS diante das situações de violação de direitos, por ocorrência da violência.

⁴¹ Principalmente na área da Saúde, Habitação, Educação que tem intrínseca relação com as necessidades básicas apresentadas pelos sujeitos entrevistados desta pesquisa. .

⁴² Dominação implícita nas relações, pois, na realidade da violência, a dominação e o poder são presentes. Também impera dominação da classe do capital, com grande rigor sobre a classe trabalhadora.

2.2 O TRABALHO SOCIAL DO CREAS E A CENTRALIDADE NA FAMÍLIA

Uma primeira discussão sobre a proposta da atenção protetiva do CREAS, que consideramos de grande importância por trazer inovações no trabalho dos serviços da proteção social especial, refere-se à atenção especializada e à qualificação do atendimento. Sua importância está coadunada com a possibilidade de qualificar a materialidade das competências no que concerne ao enfrentamento das complexidades consubstanciadas em demandas dos seus usuários, que são permeadas por tensões e rupturas, quer seja de suas relações familiares, como comunitárias e que pode acarretar maiores danos à sua cidadania.

As complexidades atendidas pelo CREAS determinam a necessidade da atenção diferenciada, que deve promover e qualificar um trabalho compatível e adequado com o nível de gravidade das situações postas. Isso, com certeza, além de diferentes olhares, que permitam compreender a singularidade dos indivíduos, exige também a compreensão da dimensão macro da realidade social.

Sendo assim, este item será dividido em três debates que a princípio consideramos essenciais para promover aprofundamento sobre essa determinação dada ao CREAS, sendo a centralidade na família, o trabalho em rede socioterritorial e a qualificação profissional. Consideramos que essas determinações são fundamentais para qualificar a atenção que o CREAS promove diante de suas demandas e complexidades, e ainda são as que indicam inovação ao seu trabalho no âmbito da proteção social pública.

2.2.1 As Garantias Protetivas Enquanto Aquisição Ofertada pelo Trabalho Social do CREAS

Ao deparar com as situações de violação de direito, o CREAS deve promover um conjunto de seguranças sociais, que indicam as responsabilidades protetivas dos serviços da Política de Assistência Social, que segundo Vania Nery e Maria do Rosário C. S. Gomes (2013, p. 27),

Um ingrediente necessário, sem dúvidas, é o aprofundamento das expressões do conteúdo socioeducativo esperados para as diferentes abordagens adotadas no CREAS. O saber a ser construído neste campo deve considerar o modo como as seguranças sociais se expressam no

trabalho socioeducativo da Política de Assistência Social no enfrentamento do risco social e da violação de direitos.

As seguranças sociais são aquisições promovidas pela Política de Assistência Social para o enfrentamento das situações de vulnerabilidade e riscos vivenciadas por famílias e indivíduos. Desse modo, defendemos ser mais que necessário a existência de uma relação entre o trabalho social com família e a garantia das seguranças sociais, uma vez que estas constituem direito das famílias e responsabilidade dos serviços socioassistenciais.

A acolhida, o convívio, a autonomia, a renda e a sobrevivência são seguranças sociais⁴³ afiançadas pela Política de Assistência Social, compreendidas como direito do indivíduo que acessa os serviços socioassistenciais e confirmadas pela Resolução nº 109/2009 (BRASIL, 2009c) enquanto aquisição dos usuários desta Política.

As seguranças sociais devem ser compreendidas como um dos elementos fundamentais no trabalho social com famílias no âmbito do CREAS, considerando a necessidade de uma atenção diferenciada diante das situações de violação de direitos, as quais apresentam complexidades variadas e agravadas⁴⁴ no que tange à segurança e à proteção dos indivíduos.

A segurança de acolhida, uma das primeiras ações no atendimento prestado pelo CREAS, e que deve possibilitar o acesso ao conjunto de direitos socioassistenciais preconizados no escopo protetivo dessa política, assim como promover “coberturas de situações de vulnerabilidades e de riscos sociais, considerando as principais vicissitudes e circunstâncias da vida.” (ALMEIDA, 2011, p. 129).

Essa segurança tem também a finalidade de proporcionar o acesso aos serviços, programas e projetos ofertados no âmbito da assistência social e das demais políticas públicas, uma vez que são essenciais para o atendimento de suas demandas e, por fim, de sua proteção.

⁴³Enfatizamos, neste estudo, que essas seguranças representam indicadores substantivos de proteção social a famílias e indivíduos que estão em situação de vulnerabilidade e risco social, como possibilidade de promover um conjunto de garantias sociais capazes de assegurar a proteção pública.

⁴⁴É fato que as seguranças sociais são essenciais aos serviços socioassistenciais, tanto da proteção social especial, como da proteção social básica, desenvolvidas no âmbito da Política de Assistência Social. No entanto, trataremos exclusivamente dessas seguranças no CREAS, a fim de evidenciarmos sua relevância e possibilidades diante das situações de violação de direitos, por ocorrência da violência.

Como indica o documento do Programa CapacitaSUAS (BRASIL, 2013a, p.36), “instalar condições de acolhida e processos de acolhimento como parte do trabalho de atenção e cuidados” constitui uma das ações que, no conjunto, sintetizam o campo protetivo da Assistência Social. No que se refere especificamente ao CREAS, a acolhida requer uma leitura especial, tendo em vista ser o órgão responsável por atender as situações de violação de direitos, por ocorrência da violência, manifestadas na vida dos indivíduos.

Inseridos nessa realidade, os usuários chegam a essa unidade de serviços em busca de proteção, escuta e atenção, o que implica um acolhimento protetivo, livre de qualquer julgamento ou aconselhamento preconceituoso e moralizante. Por conseguinte, o processo exige que o profissional envolvido se isente de toda e qualquer ação discriminatória e depreciativa que ponha em risco o vínculo com o indivíduo, procurando desenvolver uma intervenção baseada numa propositura crítica, numa perspectiva que permita ao indivíduo refletir sobre a situação vivenciada e buscar o seu empoderamento diante dessa realidade.

Sob esse prisma, a acolhida deve levar em conta a dignidade humana e a singularidade do indivíduo, por meio de uma abordagem respeitosa e que considere os processos sociais por ele vivenciados, livre de uma moral preconceituosa e estigmatizadora, permeada por visões e práticas disciplinadoras e tuteladoras. Ao contrário, os profissionais devem estar certos de não haver fórmulas mágicas para a resolução das desproteções, o que invoca estratégias criativas para dar respostas protetivas.

Outro fator que favorece a acolhida, além da postura profissional, é a qualidade das “condições e processos de trabalho envolvidos na recepção e atendimento aos cidadãos, onde quer que ele se dê” (BRASIL, 2005a, p.21). Evidentemente, isso implica condições adequadas de trabalho, no que concerne tanto ao espaço físico quanto à capacitação ofertada aos profissionais. Um ambiente em que não existe privacidade para que a família ou o indivíduo sejam ouvidos sigilosamente não possibilita o acolhimento, uma vez que as pessoas ficam expostas a situações vexatórias e constrangedoras.

Destacamos a importância da aproximação com a realidade social do indivíduo, a fim de estabelecer uma correspondência maior entre a oferta de respostas e as situações vivenciadas pelos indivíduos, na qual a acolhida pode possibilitar a aproximação com a realidade do indivíduo, onde pode desvelar tudo

aquilo que está oculto e que não é revelado se não houver receptividade, segurança e confiança, aspectos inerentes à acolhida. Dessa forma, é possível:

[...] conhecer cada família e indivíduo em sua singularidade, demandas e potencialidades e proporcionar informações relativas ao trabalho social e a direitos que possam acessar, assegurando-lhes ambiência favorecedora da expressão e do diálogo. Finalmente, a oferta de serviços pelo CREAS deve ter consonância com as situações identificadas no território, para que as famílias e indivíduos possam encontrar a acolhida necessária às suas demandas (BRASIL, 2011, p. 24).

A importância dada à acolhida está em sua capacidade de proporcionar a aproximação com a realidade do indivíduo para que suas demandas sejam reveladas, o que é essencial para subsidiar as demais ações da equipe do CREAS, assim como para iniciar a construção de vínculo de referência e de confiança, lançando as bases para a elaboração conjunta do Plano de Acompanhamento (BRASIL, 2011, p. 59).

O vínculo estabelecido entre os profissionais que operam as ações protetivas e o usuário que busca um espaço para expor suas desproteções pressupõe respeito, segurança, e deve estar sustentado por uma relação em que haja confiança, empatia e ética, elementos necessários para sua instalação e permanência, na ausência dos quais tanto a intimidade quanto a exposição das inseguranças, dos sofrimentos e dos medos que compõem o universo das situações de desproteção social ficam inviabilizadas. Isso implica um novo componente para o desenvolvimento eficaz do trabalho social do CREAS com famílias, sobre o qual devem se apoiar as ações, desde o acolhimento e também em todas as demais etapas do atendimento.

No processo do trabalho social do CREAS com as famílias, a acolhida é essencial, mas que não se desprende de outro componente fundamental que é a escuta qualificada, que é aqui entendida para além do simples ato de “ouvir”, pois envolve atenção, reciprocidade e respeito, de forma a “possibilitar a compreensão da situação vivenciada por cada família/indivíduo, considerando seu contexto de vida familiar, social, histórico, econômico e cultural” (BRASIL, 2011, p. 58). Para Abigail Silvestre Torres e Maria Julia Azevedo Gouveia (2012), a escuta qualificada constitui:

Estratégia que cria uma ambiência e um clima em que a história do outro é ouvida tanto como realização quanto como processo que constituiu o sujeito que fala, portanto pertencente a uma lógica temporal não cronológica. Assim, a narrativa é constituída a partir do interesse daquele que escuta. As perguntas que animam a narrativa estão ligadas a elementos da própria fala e não de um roteiro prévio a ser seguido. Interesse na história e apreço pelo

trajeto vivido pelo sujeito que narra, busca dos motivos e não das justificativas, busca do entendimento e não do julgamento sobre as situações são componentes estruturantes desta técnica (TORRES; GOUVEIA, 2012, p.68).

Se a escuta qualificada envolve o interesse e a preocupação com a história do indivíduo que fala, fica implícita, na relação do profissional com o indivíduo, a importância da ética do cuidado, que, segundo Abigail Silvestre Torres, exige do profissional “não só domínio de técnicas, mas essencialmente a compreensão do sentido do trabalho que está desenvolvendo” (TORRES, 2013, p. 204). Para tanto, sua postura deve ser adequada e condizente com a proposta do trabalho, voltada necessariamente para a proteção, esquivando-se da imposição de valores e de julgamentos moralistas sobre o que ouve.

Jader Sebastião Raimundo e Matilde Meire Miranda Cadete (2012), em estudo realizado no âmbito da política de saúde, cujo objetivo foi “verificar por meio de relatos de profissionais da saúde, o que deve conter um programa institucional de formação em serviço voltado ao desenvolvimento das capacidades destes de realizar escutas qualificadas” (RAIMUNDO; CADETE, 2012, p. 66), concluíram que os sujeitos da pesquisa:

[...] tinham algum conhecimento referente aos atributos / habilidades da escuta qualificada e eram conhecedores de que estes aumentam a qualificação técnica dos trabalhadores da saúde, de modo a promover interação humanizada, cidadã e solidária (procedimentos estes também de gestão social), com usuários, familiares, comunidade. Reconheciam ainda, que a escuta qualificada é condição *sinequa non* para a efetiva atuação ética e política no que tange não só aos problemas de saúde de natureza aguda ou crônica, mas também à efetivação das políticas do SUS (RAIMUNDO; CADETE, 2012, p. 66).

Os resultados dessa pesquisa indicam a importância de uma interação “humana, cidadã e solidária” dos profissionais com os usuários da política de saúde. Na área da Assistência Social, essa interação é indispensável para a construção da sinergia e do diálogo entre os que buscam os serviços e os que os ofertam, e pode ser ampliada ainda com a inclusão de elementos como a alteridade e a ética.

A escuta configura, enfim, em qualquer atenção ofertada a famílias e indivíduos, seja na política de saúde, seja na Assistência Social, ferramenta fundamental para o reconhecimento da realidade social. No que concerne ao CREAS, como unidade de serviço comprometida com o atendimento a indivíduos em situação de violação de direitos, por ocorrência da violência, na qual estão

envolvidos emoções, segredos e sofrimento humano, a escuta qualificada deve compor o conjunto de ações ofertadas. Segundo Silveira (2012, p. 158):

[...] as demandas por direitos exigem atenção especializada às famílias e aos indivíduos para garantia das seguranças sociais afiançadas. As situações atendidas na PSE expressam desigualdade e resultam de um conjunto de determinações sócio-históricas, configuradas nas singularidades das vidas e no cotidiano dos usuários.

Tendo em vista a garantia das seguranças sociais, cabe ao CREAS, por meio do desenvolvimento do trabalho social, promover ações capazes de enfrentar os padrões violadores de direitos e instituir valores como o fortalecimento de vínculo, a autonomia, o empoderamento e a liberdade, aspectos essenciais para a convivência familiar e comunitária.

Destaca-se, no entanto, que aos conceitos de autonomia e empoderamento valem as restrições do campo econômico social e político, pois numa visão mais abrangente não se pode falar de autonomia sem se reportar a um outro modelo econômico que não produza e nem vigore a desigualdade e a exploração do trabalho. Feita essa ressalva, todas as vezes que esse termo foi utilizado neste estudo, estará circunscrito ao limite possível da oferta dos serviços e do seu alcance.

Esta, também, uma segurança afiançada pela Política de Assistência Social, equivale à atenção aos vínculos familiares, comunitários e sociais, com o intuito de:

[...] Contribuir para a prospecção dos sujeitos na elaboração de projetos individuais e coletivos de vida, com a perspectiva de possibilitar a vivência de novas possibilidades de interação familiares e comunitárias, bem como a participação social, o que implica, necessariamente, em propiciar acesso à rede (BRASIL, 2011, p. 24).

A atenção específica à família e a seus indivíduos é ofertada por meio de serviços continuados, os quais, segundo a NOB/SUAS (BRASIL, 2005b, p. 91), devem possibilitar a construção, a restauração e o fortalecimento dos laços de pertencimento⁴⁵, além do desenvolvimento dos vínculos sociais que permitem coletivizar projetos pessoais. Concordando com essa premissa, Berenice Rojas Couto (2009, p. 212) afirma que:

⁴⁵ De natureza geracional, intergeracional, familiar, de vizinhança e de interesses comuns e societários (BRASIL, 2005b, p. 91).

[...] a segurança de convívio busca romper com a polaridade individual/coletivo, fazendo com que os atendimentos possam transitar do pessoal ao social, estimulando indivíduos e famílias a se inserirem em redes sociais que fortaleçam o reconhecimento de pautas comuns e a luta em torno de direitos coletivos (COUTO, 2009, p. 212).

Almejando esse objetivo, o trabalho social desenvolvido no CREAS tem, entre suas dimensões, a centralidade na família, definida também como base no reordenamento da Política de Assistência Social, o que significa levar em conta as desproteções (violação de direitos) que se manifestam no núcleo familiar, considerando o entorno social e seus conflitos. Para tanto, é importante reconhecer que:

[...] o próprio contexto social, político, cultural e econômico – marcado, por vezes, pela dificuldade de acesso a direitos, pela desigualdade social e estrutural, violência urbana, consumismo, desemprego, miséria e exclusão – pode ter relação com os riscos observados no território onde as famílias vivem e convivem, imprimindo tensões sobre as relações familiares e comunitárias (BRASIL, 2011, p. 33).

No âmbito do CREAS, portanto, a família deve ser observada, levando em conta sua relação com o território, suas estratégias de sobrevivência e de manutenção das relações parentais intrafamiliares, assim como as formas de cuidado e de proteção de que faz uso. O arranjo sob o qual se agrupa um núcleo familiar, por exemplo, é um indicador importante para o desenvolvimento do trabalho social, que deverá respeitar e valorizar o conjunto de valores, hábitos e costumes compartilhados por seus membros. Dessa forma, o trabalho social com centralidade na família tem o objetivo de promover o:

Fortalecimento de sua função de proteção e atenção a seus membros, prevenindo, mediando e fortalecendo condições para a superação de conflitos. Essa perspectiva é fundamental para prevenir a recorrência e/ou agravamento de processos que gerem e/ou acentuem situações de violência, abandono, negligência ou qualquer outro tipo de situação de risco pessoal e social, por violação de direitos. Nessa direção, o trabalho social proposto pelo CREAS deve primar pelo acesso das famílias e indivíduos a direitos socioassistenciais e inclusão na rede, tendo em vista o empoderamento e a potencialização de seus recursos e capacidades de proteção (BRASIL, 2011, p. 34).

Como termo já bastante comum nos debates sobre as políticas públicas no Brasil, cumpre, neste ponto, destacar o significado de *empoderamento*, um neologismo com origem no vocábulo inglês *empowerment*, definido no *Dicionário da Língua Portuguesa Contemporânea* (EMPOWERMENT, 2001), como “obtenção, alargamento ou reforço de poder”. Maria Gloria Ghon (2004, p. 4) chama a atenção, porém, para o fato de que o conceito:

Tanto poderá estar referindo-se ao processo de mobilizações e práticas destinadas a promover e impulsionar grupos e comunidades - no sentido de seu crescimento, autonomia, melhora gradual e progressiva de suas vidas (material e como seres humanos dotados de uma visão crítica da realidade social); como poderá referir-se a ações destinadas a promover simplesmente a pura integração dos excluídos, carentes e demandatários de bens elementares à sobrevivência, serviços públicos, atenção pessoal etc., em sistemas precários, que não contribuem para organizá-los – porque os atendem individualmente, numa ciranda interminável de projetos de ações sociais assistenciais.

A perspectiva que se aproxima das novas propostas das políticas sociais é a que entende o empoderamento como o desenvolvimento das capacidades de um indivíduo/família para atingir sua realização pessoal. Empoderar a família e potencializar sua capacidade protetiva são, pois, ações vinculadas às proposituras da segurança de convívio, uma vez que têm a finalidade de primar pelo fortalecimento dos vínculos familiares e romper com padrões de convivência reprodutores de violência entre seus membros.

No trabalho desenvolvido pelo CREAS, com famílias, empoderamento diz respeito a autonomia e liberdade de escolhas, assim como a construção de projetos de vida. Para isso, o Estado tem papel primordial, garantindo aos usuários a proteção necessária para que tomem suas decisões, na elaboração de propostas para uma vida com qualidade.

Em relação aos usuários da Assistência Social, em especial os que acessam o CREAS, destacamos, portanto, a necessidade de impulsionar ações que possibilitem o seu empoderamento diante das situações de vulnerabilidades e risco social, considerando, nas proposituras da segurança de convívio, o desvelamento das potencialidades humanas e das forças sociais por meio de trocas de experiências e vivências. Como aponta Abigail Silvestre Torres (2013, p. 236), em sua tese de doutorado,

[...] há um aprendizado específico, individual e sensível que se abre aos seres humanos ao viver experiências. Tais aprendizados serão muito mais significantes para os sujeitos do que orientações valorativas que buscam amoldar e enquadrar comportamentos, posto que estabelecem uma hierarquia de alguém que sabe mais do outro que ele próprio. Ademais, apresenta verdades que, por serem externas ao sujeito, não produzem para ele sentido e dificilmente o afetará (TORRES, 2013, p. 236).

O trabalho social com famílias, dessa forma, mais do que “orientar, propor e decidir”, deve desenvolver a sensibilidade da escuta, de modo a promover um diálogo que, segundo Paulo Freire (1985, p. 93), configura o “encontro dos homens, mediatizados pelo mundo, para pronunciá-lo, não se esgotando, portanto, na relação eu-tu”. Tal postura exige humildade, segundo o autor, pois “como posso dialogar, se me admito como um homem diferente, virtuoso por herança, diante dos outros, meros “isto”, em quem não reconheço *outros eu?*” (FREIRE, 1985, p. 95).

É nessa relação dialógica, por meio da escuta qualificada, que se torna possível captar sofrimentos, sentimentos e emoções vividos pelos usuários do CREAS, bem como compreender o seu universo e, a partir daí, procurar modificá-lo. Segundo Paulo Freire (1985, p. 92),

A existência, porque humana, não pode ser muda, silenciosa, nem tampouco pode nutrir-se de falsas palavras, mas de palavras verdadeiras, com que os homens transformam o mundo. Existir, humanamente, é pronunciar o mundo, é modificá-lo. O mundo pronunciado, por sua vez, se volta problematizado aos sujeitos pronunciantes, a exigir deles novo pronunciar. Não é no silêncio que os homens se fazem, mas na palavra, no trabalho, na ação reflexão.

Podemos dizer que ir além do “silêncio” do usuário é proposta do trabalho social do CREAS, uma vez que a intencionalidade de sua ação deve contemplar o rompimento dos padrões violadores de direitos, com a participação do usuário. Para que isso ocorra, é preciso provocar e possibilitar o manifesto pela fala e o posicionamento diante das situações vivenciadas no percurso da vida contemporânea.

No entanto, é aí que reside a necessidade de refletir sobre como potencializar essa participação, no sentido inverso ao da subordinação e da invisibilidade a que historicamente esteve submetido o usuário da Assistência Social, tido como incapaz de decidir sobre a própria vida, muito menos sobre os rumos dessa política. Por isso, mais uma vez acentuamos a importância da elaboração de ações inovadoras que incentivem o desenvolvimento de lideranças e o

protagonismo, como modo de propiciar o alcance da segurança de convívio comunitário de forma qualificada e politizada (ALMEIDA, 2011, p. 156).

Intrinsecamente ligada à segurança de convívio ou vivência familiar, outra segurança social alicerçada pelo trabalho social do CREAS é a da autonomia, que tem em vista “o empoderamento e o desenvolvimento de capacidades e potencialidades para o enfrentamento e superação de condições adversas oriundas das situações vivenciadas.” (BRASIL, 2011, p. 24). O trabalho a ser desenvolvido deve primar pela autonomia das famílias, a fim de que possam ter a possibilidade de decidir sobre seu projeto de vida, baseado na qualidade e no bem-estar, por meio do acesso a seus direitos, de acordo com seus interesses e necessidades.

Incluída entre as finalidades do trabalho social do CREAS, a autonomia carrega uma série de questões que merecem reflexão. Uma delas refere-se aos limites que restringem as ações ofertadas para atingir esse objetivo, entre eles, a visão cultural e equivocada, que se mantém sobre o usuário, como sendo impossível deste ser um agente político e ativo.

Embora existam tentativas de desenvolvimento de ações que contribuam para a inserção do usuário como participante da gestão da Assistência Social, elas não se traduzem em realidade devido à permanência de valores que dificultam a confirmação das proposituras participativas. Exemplo disso é a participação dos usuários nos conselhos, que nem sempre se coaduna com a dinâmica da Política de Assistência Social, seja em suas normativas, seja em sua operacionalidade no cotidiano.

Por fim, faz parte também do trabalho social do CREAS garantir a segurança de sobrevivência, por meio do acesso a programas de transferência de renda instituídos no âmbito da Política de Assistência Social, assim como no dos demais serviços socioassistenciais.

É sabido que a segurança de renda é a primeira proteção garantida pela Política de Assistência Social, desde a Constituição Federal de 1988, e posteriormente pela LOAS/1993, que determinou e garantiu a oferta do Benefício de Prestação Continuada – BPC, que garante o direito de renda básica, no valor de um salário mínimo. Após esse marco, outras experiências brasileiras de programas de transferência de renda foram sendo construídas, com a finalidade de promover o enfrentamento da desigualdade social e o combate à pobreza como, por exemplo, o Programa Bolsa Família, o Ação Jovem e o Renda Cidadã, entre outros (ALMEIDA, 2011, p. 111).

Segundo Roseane Cunha (2009, p. 333), as experiências de segurança de renda são desenvolvidas no Brasil desde a década de 1990, quando começaram a fazer parte do conjunto de escolhas do poder público, concomitantemente ao período em que as políticas sociais passam a inserir a pobreza na questão social. Sob esse enfoque, consideramos ser a garantia de renda⁴⁶ um direito de cidadania da parcela da população em situação de pobreza, com recursos repassados sob a égide da justiça distributiva e das prioridades.

A autora ressalta que as regras relativas ao acesso ao benefício utilizam mecanismos de focalização que, por sua vez, é entendida como “a ampliação de critérios de priorização, em especial para enfatizar a garantia de direitos e a inclusão daqueles que historicamente estiveram à margem das políticas públicas.” (CUNHA, 2009, p. 334).

Afirmando a importância dos programas de transferência de renda⁴⁷, Jaccoud (2007, p. 30) ressalta que os impactos monetários são extremamente relevantes na vida das famílias, efetivando-se como uma segurança, seja no enfrentamento de situações de pobreza, indignidade e desigualdade social, seja em termos de garantia de proteção social e bem-estar. Vale ressaltar que a desigualdade e a pobreza são fenômenos que só podem ser definitivamente enfrentados se houver uma mudança radical do modelo econômico e social, desse modo, as provisões da transferência de renda restringem-se ao campo da ampliação protetiva do estado burguês e capitalista.

Desse modo, a inclusão das famílias nos programas de transferência de renda representa atenção a uma das desproteções sociais essenciais à vida, mas não pode ser considerada como única iniciativa capaz de garantir um padrão de vida sem precariedades, visto que a ausência de renda também promove outras incertezas básicas. Ainda que tenhamos essa compreensão, não se pode negar a importância da transferência de renda como uma segurança às famílias que acessam os serviços do CREAS, já que contribui para a construção de alternativas diante das desproteções da vida cotidiana.

⁴⁶ Atualmente existem inúmeros estudos sobre o tema da transferência de renda, cujas análises abrangem um importante legado: estudos comparativos sobre diferentes modelos adotados em países diversos; pesquisas que aprofundam a relação desse campo de proteção com os determinantes econômicos; aprofundamentos sobre os resultados na condição de vida dos beneficiários dentre muitos outros aspectos.

⁴⁷ Ressaltamos que, segundo a PNUD (ONU, 2011), na reportagem “Ação Social na América Latina deve focar a desigualdade”, o objetivo primário dos benefícios de transferência de renda deve ser a redução das desigualdades sociais, deixando assim de tratar esse objetivo de forma secundária.

Cabe salientar que, para efetivar essa segurança, como também as demais que compõem as garantias ofertadas no CREAS, é fundamental a articulação com outros atores da rede social, principalmente os serviços promovidos pela proteção social básica por meio do CRAS.

2.2.2 A Centralidade na Família

Diante disso, iniciamos afirmando que o SUAS traz para o bojo de discussão da Política de Assistência Social, a família, na qual deve ser central nos serviços socioassistenciais ofertados. Desse modo, o CREAS, promove suas atenções tendo como foco indivíduos e famílias que vivenciam situações de violação de direito e isto vem ao encontro do processo promovido pelas políticas sociais, afinal, a família se configura como espaço de manifestação das expressões da questão social, assim como é o lugar primordial de proteção a seus membros.

Ter a família como foco das políticas sociais requer uma atenção pública diferenciada, o que demanda inovação nas metodologias empregadas, as quais determinam os serviços a ela ofertados, assim como um debate constante sobre seu conceito e seus novos modelos.

As metodologias empregadas no trabalho social do CREAS direcionado às famílias estão diretamente relacionadas “às definições conceituais e teóricas que direcionarão a escolha dos caminhos a serem traçados por essas famílias, bem como de instrumentos e técnicas a serem utilizados” (CARDOSO, 2008, p. 200). Em face das novas proposituras da Assistência Social, a meta é romper com o conservadorismo⁴⁸ impregnado por ações tuteladoras e caritativas, incompatíveis com a finalidade de transformação das situações em que vivem as famílias.

Para tanto, enfatizamos a importância de um planejamento, com a seleção de metodologias que proporcionem respostas adequadas às demandas, ou seja, “um peculiar ordenamento da ação, sustentado por um quadro de referenciais teórico-metodológicos e ético-políticos, bem como pela experiência acumulada no cotidiano do trabalho social.” (WANDERLEY, 2008, p. 13).

⁴⁸ Exemplo disso são as ações pontuais, assistencialistas e sem fundamentação teórica, afastadas, portanto, da lógica da garantia de uma vida digna. A Teoria Funcionalista é um modelo que sustenta o conservadorismo, pois busca trabalhar com as famílias por meio de orientações disciplinadoras, de acordo com o aceitável pela sociedade burguesa.

Isso implica que o trabalho da equipe do CREAS deve estar baseado no conhecimento e na experiência de seus membros, considerando ainda elementos como visão de mundo, posicionamentos ético e político, assim como capacidade de selecionar estratégias para o alcance dos objetivos almejados. A qualificação da equipe, em termos teóricos e práticos, é fundamental à materialização das intencionalidades protetivas dessa unidade de serviço.

Sem sobrecarregar, nem responsabilizar o profissional, consideramos ser ele a matéria-prima do trabalho social, pois é por meio de suas ações que se materializa a proposta de trabalho com as famílias, o que exige autonomia, competência e conhecimento no trato das questões pertinentes às desproteções que lhes são próprias.

Além da prevalência de uma equipe qualificada para o enfrentamento das situações de violação de direitos, por meio um trabalho social correspondente à realidade social das famílias atendidas, há ainda outros componentes essenciais à sua proteção no âmbito do CREAS. É aqui que repousa o nosso interesse: desnudar os elementos essenciais à construção de um trabalho social do CREAS com as famílias que vivenciam realidades bastante complexas e com possibilidade de agravamento, ofertando ações protetivas, sem desconectá-las, porém, do nível de complexidade das vulnerabilidades e dos riscos sociais.

É fato afirmar que toda metodologia desenvolvida no trabalho social com foco na família deve ter como pressuposto a fundamentação conceitual que a sustenta e que direciona as proposituras, justamente pelas mudanças de valores que permeiam a sociedade, das quais decorre um confronto entre o velho e o novo pensamento sobre a família. Essas mudanças são tema de debate constante, inclusive nos meios de comunicação, que expõe o conceito de família a diferentes interpretações, dependendo dos valores de quem o define.

Os arranjos de família hoje existentes, com seus novos valores e organização, contrariam o padrão da família nuclear burguesa, em que a regra é a composição de um grupo formado por um casal heterossexual e seus filhos, necessariamente em quantidade também predeterminada: de um a dois apenas. Subjacente a essa modelo, está um arquétipo que reforça padrões conservadores sobre a forma como deve o grupo familiar se organizar e de se posicionar na sociedade, nos quais os papéis de cada membro são definidos sob a lógica do poder, do machismo e, muitas vezes, da violência. Quando esses padrões são

ameaçados, instala-se um conflito de valores que se contrapõem, em face de qualquer mudança como, por exemplo, no caso de casamentos entre pessoas do mesmo sexo.

Os novos formatos decorrentes do processo de mudança em curso na sociedade, no entanto, incluem casais não necessariamente heterossexuais, aqueles que optam por não ter filhos, bem como famílias monoparentais⁴⁹. Nesse contexto, Maria do Carmo Brant de Carvalho (2014) chama a atenção para as mudanças ocorridas em relação ao casamento:

Tomemos, como exemplo, as alterações ocorridas na própria convenção do casamento. Ao longo do último meio século, especialmente nos países ocidentais, o casamento passou a representar, ao menos em princípio, um encontro de iguais e não uma relação patriarcal; apoiado em laços emocionais, forjados e mantidos com base em atração pessoal, sexualidade e emoção, e não meramente determinado por razões econômicas, como já fora no passado (CARVALHO, 2014, p. 82).

Apesar de entendermos que o conceito de família é muito subjetivo, pois se sustenta pelas vivências e experiências de cada indivíduo, podemos considerar que, de modo geral, configura-se como um núcleo básico de pessoas que se relacionam, independente dos aspectos de consanguinidade ou de parentesco, em que o afeto, a proteção, o cuidado e a atenção são características primárias.

A família, no entanto, é também o lócus prioritário de manifestação das expressões da questão social, como as violências, as desproteções, a fragilização dos vínculos e a ausência ou precarização das formas de cuidados básicos de seus membros. Nesta situação, ela constitui o foco da proteção social do Estado, uma vez que o espaço familiar é também o espaço de tensões e de manifestação das mais graves formas de violação de direitos, as quais põem em risco o desenvolvimento humano de seus membros, ainda que, por se tratar de um espaço extremamente privativo, o sigilo e o segredo sejam rituais presentes nas relações, encobrendo o que de fato ocorre em seu interior, como afirma Maria Regina Fay de Azambuja:

A família, como qualquer outro espaço de convivência, experimenta situações de violência, muitas vezes mascaradas pela privacidade e pelos métodos educacionais ou de correção, incentivando e explicando a sua reprodução, na medida em que seus integrantes levam para os espaços

⁴⁹ *Família monoparental* ocorre quando apenas um dos pais arca com as responsabilidades de criar o filho ou os filhos.

públicos os ensinamentos adquiridos no lar, em especial, nos primeiros anos de vida (AZAMBUJA, 2013, p. 6).

Como um espaço contraditório, portanto, é na família que se encontram diversos binômios, como o amor e o ódio, a proteção e a desproteção, o cuidado e o abandono, entre outros que se manifestam nas relações e na sua forma de convívio. Justamente por se mostrarem como binômios, tais relações contraditórias apresentam aspectos positivos e negativos, que destacaremos em dois blocos.

São aspectos positivos aqueles considerados determinantes para a constituição de uma relação saudável e necessária no âmbito da família, onde a aproximação se dá por meio do afeto, da empatia, do cuidado⁵⁰ e do respeito, que propiciam um convívio harmonioso, necessário para o desenvolvimento humano. Trata-se, portanto, de um ambiente que assegura o pertencimento, o reconhecimento e a compreensão, elementos indispensáveis para que o indivíduo se sinta seguro e protegido, ou seja, um espaço onde ele possa relaxar e encontrar amigos (HELLER, 1987).

Desse modo, a família se configura como lugar de proteção, onde seus membros se acolhem e interagem, de forma que o outro possa “refazer-se de humilhações sofridas no mundo externo” (HELLER, 1987, p. 10), ou seja, onde as afinidades se fortalecem e as pessoas empenham-se umas com as outras, desenvolvem-se e adquirem valores necessários para suas relações com a sociedade. A reciprocidade é uma característica presente na família, sendo as diferenças um meio de complementariedade e não de distanciamento.

A família permanece sendo a única forma de comunidade real, é a “casa”, o “porto seguro” do indivíduo. No mundo externo ninguém tem piedade do outro, ninguém se interessa pela personalidade do outro e é dentro da família que cada um deseja receber atenção, respeito e o reconhecimento da própria personalidade (HELLER, 1987, p. 10).

A família possui valor simbólico na vida dos indivíduos, justamente por se caracterizar como espaço primário de sociabilidades, onde são adquiridos os primeiros valores e costumes que interferem na forma como eles se relacionam com os demais grupos da sociedade. Segundo Aristóteles, como cita Agnes Heller (1987,

⁵⁰ Inclui-se aqui o cuidado por meio da sobrevivência, onde os indivíduos se unem, também, como forma de sobrevivência material.

p. 7), toda a busca do ser humano é sem dúvida a vida ou o viver, mas também a “vida feliz”; e isso deve ser o compromisso e a finalidade de toda família. Para tanto, é fundamental que esteja inserida em “comunidades organizadas que ofereçam segurança afetiva, emocional e social, onde se possa ser alguém para o outro.” (HELLER, 1987, p. 31).

Uma vida feliz, entretanto, não se materializa sem o apoio de agentes externos. Ao contrário, é mais do que necessário à família um conjunto de certezas e seguranças que promovam a sua proteção, para que assim disponibilize um ambiente protetivo e ditoso aos seus membros. É aqui que se torna imperativa a presença de um Estado protetor e capaz de promover seguranças que atendam às proteções necessárias aos indivíduos e famílias, considerando o seu processo de desenvolvimento humano e sua capacidade de participar da vida social, bem como, em alguns casos, o fortalecimento das pessoas diante das mazelas da questão social que as expõem a situações de riscos e vulnerabilidades.

O segundo bloco, referente aos aspectos negativos, reúne as principais manifestações da questão social, como violência, fragilização dos vínculos, abandono, insegurança e desproteção, características emblemáticas na vida das famílias atendidas no CREAS. Tais fatores dificultam e fragilizam a convivência, a proteção e o desenvolvimento humano, principalmente em relação às crianças e aos adolescentes, que necessitam dos cuidados e da atenção da família para sua formação, e aos idosos, que requerem atenções específicas em seu processo de envelhecimento.

Outra faceta dos aspectos negativos manifestados no âmbito da família diz respeito às relações abusivas de poder, em que um de seus membros subordina os outros. Essa situação produz um convívio baseado no medo, na subalternidade e na infelicidade, o que contraria a ideia de ser a família a promotora de uma vida feliz para os seus componentes, uma vez que a presença do poder e da violência danifica as relações e ameaça a proteção de todos.

A escolha das metodologias que irão guiar o trabalho com as famílias deve, por conseguinte, considerar os aspectos positivos e negativos constituintes dos binômios que permeiam a sua compreensão. Isso vem ao encontro do que é proposto no CREAS, haja vista que suas demandas expressam com grande ênfase a violência intrafamiliar e a presença dessas relações contraditórias. Ao mesmo

tempo em que um responsável por uma criança é capaz de promover proteção e cuidado, pode também praticar atos violentos e degradantes à sua vida.

Torna-se fundamental destacar a manifestação da violência intrafamiliar para entendermos sobre que família estamos nos referindo quando discutimos as propostas de um trabalho social. É fato afirmamos que a família atendida no âmbito do CREAS, constitui-se como um espaço contraditório, pois, ao mesmo tempo em que deve ser reforçada como “ninho protetivo”, deve ser também visualizada como violadora de direitos de seus próprios membros.

Isso posto, fica claro que a proposta interventiva do CREAS deve ser alinhada à realidade social das famílias, a fim de possibilitar o desvelamento de suas trajetórias de vida e reconhecer os acontecimentos que impulsionaram a ocorrência da violência e de outras manifestações. Para tanto, é preciso que a metodologia do trabalho desenvolvido no CREAS tenha por base “instrumentos técnicos e operativos, bases teórico-metodológicas e ético-políticas, que possam proporcionar uma aproximação sucessiva e crítica à realidade social, donde emergem as situações atendidas” (BRASIL, 2011, p. 28), ou seja, que contribuam para a compreensão do que está por trás do estado aparente (*visível*) das famílias, elencando as situações que compõem sua realidade social, de forma a revelar não só suas fragilidades, como também suas potencialidades.

A aproximação com a realidade social da família exige uma fundamentação teórica capaz de dar direcionamento e embasamento às compreensões que norteiam o “agir profissional” da equipe do CREAS e proporcionar possibilidades de reflexão e elaboração de um trabalho social condizente com a realidade das famílias. Cabe aos profissionais, portanto, “transformar os pressupostos teóricos escolhidos em diretrizes operacionais e detalhar processos e técnicas de abordagem no seio das relações sociais que se pretende alterar.” (WANDERLEY, 2008, p. 13).

O trabalho desenvolvido no âmbito do CREAS deve, assim, ter como princípio, o desvelamento da realidade a ser transformada, o que requer especialidades e precauções, já que estamos tratando de cenários da violência, onde há pactos de silêncio e segredos que põem em jogo a segurança da vida. A particularidade dessa condição demanda conhecimento, competência e atitudes adequadas diante das situações de risco social, que envolvem relações de poder, de

subordinação e de compromissos pactuados, nas quais permeiam a insegurança daquele que é coagido e a ameaça que sofre dos que praticam a violência.

Exemplo disso é a violência contra a mulher, a criança, o adolescente e o idoso, que exige um conjunto de procedimentos e precauções que não exponham a mulher a novas situações de risco, a partir do desvelamento da situação vivenciada.

Com base nessas premissas é que o CREAS poderá elaborar as respostas⁵¹ protetivas adequadas, que devem ser ofertadas por meio dos serviços referenciados e das seguranças sociais, de modo que o trabalho proposto tenha um conteúdo vinculado com as proposituras das seguranças sociais, indicadoras substantivas da proteção social de responsabilidade da Política de Assistência Social.

2.2.3 A Articulação Socioterritorial e a Interlocação com a Rede de Proteção

A proteção social prevista no âmbito da Assistência Social deve envolver um conjunto de atores sociais, necessários para a garantia dos direitos socioassistenciais e das seguranças sociais. Essa é tarefa que exige uma articulação em rede, com o estabelecimento de fluxos e protocolos de atendimento, respeitando as demandas imediatas do indivíduo.

A articulação em rede é uma dimensão de destaque no trabalho social do CREAS, considerando-se a limitação de sua intervenção diante da complexidade das respostas exigidas para as desproteções sociais. Impõe-se, assim, a necessidade de interlocação com a rede socioassistencial, principalmente com a unidade de referência, o CRAS, a fim de compor um conjunto de ações protetivas, organizando a proteção integral da Assistência Social. Silveira (2012, p. 148) reforça a ideia do trabalho em comum, quando afirma ser o CREAS “referência para o atendimento sistemático de usuários encaminhados especialmente pelos CRAS”.

Na composição do trabalho articulado, porém, devem ser levadas em conta as funções protetivas específicas das duas unidades de serviço e as determinações do SUAS no que tange à referência e à contrarreferência, as quais, embora bastante discutidas, permanecem ainda permeadas por equívocos relativos

⁵¹ Isto é, respostas condizentes com o nível de agravamento das situações de vulnerabilidade e riscos sociais, que devem ser ofertadas de forma articulada com outros serviços da rede de proteção.

à sua compreensão e operacionalidade. Segundo as Orientações Técnicas do CRAS, a referência se materializa quando a equipe desta unidade de serviço:

[...] processa, no âmbito do SUAS, as demandas oriundas das situações de vulnerabilidade e risco social detectadas no território, de forma a garantir ao usuário o acesso à renda, serviços, programas e projetos, conforme a complexidade da demanda. O acesso pode se dar pela inserção do usuário em serviço ofertado no CRAS ou na rede socioassistencial a ele referenciada, ou por meio do encaminhamento do usuário ao CREAS (municipal, do DF ou regional) ou para o responsável pela proteção social especial do município (onde não houver CREAS) (BRASIL, 2009b, p. 10).

Por contrarreferência, podemos considerar a situação em que a equipe do CRAS “recebe encaminhamento do nível de maior complexidade (proteção social especial) e garante a proteção básica, inserindo o usuário em serviço, benefício programa e/ou projeto de proteção básica” (BRASIL, 2009b, p. 10). A articulação entre o CRAS e o CREAS propõe uma atenção ampla sobre as desproteções dos indivíduos e famílias, respeitando suas particularidades e as possibilidades de superação.

As singularidades de cada situação deverão, inclusive, orientar a decisão conjunta, com cada família/indivíduo, das metodologias a serem utilizadas no trabalho social especializado, para a adoção das estratégias mais adequadas em cada caso, tendo em vista a construção de novas possibilidades de interação, projetos de vida e superação das situações vivenciadas (BRASIL, 2011, p. 27).

É nessa direção que a articulação entre CRAS e CREAS deve ocorrer, considerando ainda a dimensão do território como uma das questões necessárias para a operacionalização e efetividade das ações, uma vez ser esse o lócus onde as desproteções são manifestadas e problematizadas. A dimensão local tem sido discutida como um dos novos formatos no campo das políticas sociais, compreendendo a responsabilidade em garantir direitos e dar repostas às expressões multidimensionais e complexas da questão social. Segundo Raquel Raichelis Degenszajn (2008, p. 211),

O território é também o terreno das políticas públicas, onde se concretizam as manifestações da questão social em suas múltiplas dimensões, e onde se criam os tensionamentos e as possibilidades para seu enfrentamento. A compreensão que incorpora a dimensão territorial nas políticas públicas remete ao reconhecimento da presença de múltiplos fatores sociais, econômicos, culturais, nos diversos territórios, que levam os indivíduos e as famílias a situações de vulnerabilidade e risco social.

Para definir melhor ainda o conceito, a autora lembra que:

[...] o território representa muito mais do que o espaço geográfico. Os territórios são espaços de vida, de relações sociais, de trocas, de vínculos cotidianos, de disputas de poder, de contradições e conflitos, de revoltas e resistências, de continuidade e rupturas, de expectativas e sonhos, que expressam as práticas sociais e os significados atribuídos pelos diferentes sujeitos que neles habitam (DEGENSZAJN, 2008, p. 211).

No que tange às situações de desproteções sociais, com ocorrência da violação de direitos, destacamos o território da família como o ponto de partida para as articulações necessárias promovidas pelos CREAS. Considerado como um espaço em constante dinâmica e que deve ser entendido para além dos limites geográficos e administrativos (KOGA, 2009, p. 31), o território configura-se também como espaço onde as famílias vivenciam suas experiências, constroem e reconstroem sua vida cotidiana.

O CREAS, por ter sua localização mais centralizada, deve propor ações descentralizadas nos territórios, *a priori*, com dois objetivos: o primeiro, reconhecer as dinâmicas de vida e a ocorrência das desproteções no território, e o segundo, possibilitar o acesso aos serviços ofertados sob sua responsabilidade, a fim de romper com os padrões violadores de direitos.

A descentralização das ações do CREAS no território torna possível o reconhecimento da rede de proteção existente e a indicação dos que devem ser parceiros no trabalho social a ser desenvolvido. Desse modo, é imprescindível, à gestão do CREAS, criar espaços de diálogo e articulação com as demais políticas sociais atuantes no território, assim como com os movimentos sociais e as ONGs que ali operam.

A articulação entre políticas públicas possibilita melhor utilização de recursos, sejam humanos, financeiros ou materiais, alcance de patamares qualificados de intervenção em menor tempo, com completude entre as especificidades, ganhos de escala e de resultados com impacto nas condições de vida da população (DEGENSZAJN, 2008, p.211).

Para qualificar a articulação entre os serviços, deve-se considerar o princípio da intersetorialidade, por meio de uma visão interdisciplinar, configurada, segundo Pereira (2014, p. 37), como “um processo eminentemente político e, portanto, vivo e conflituoso”:

A intersetorialidade envolve interesses competitivos e jogo de poderes que, na maior parte das vezes, se fortalecem na sua individualidade, ao cultivarem castas intelectuais, corporações, linguagem hermética e auto-referenciamento de seus pares. Por isso, a tarefa de intersetorializar as políticas sociais não é fácil, mas também não é impossível, desde que a maioria esteja consciente de que vale a pena persegui-la em prol do interesse público (PEREIRA, 2014, p. 37)

Segundo o documento Orientações Técnicas do CREAS, a intersetorialidade no âmbito da Assistência Social exige:

[...] um contínuo diálogo entre as diferentes áreas e pactuações de caráter coletivo, que devem considerar a diversidade, as particularidades, os limites e as especificidades de cada área, visando estabelecer nexos de interdependência e complementaridade. Para tanto, é necessário criar espaços de comunicação, negociação, mediação e estratégias, no sentido de estabelecer convergência nas ações e nos resultados esperados (BRASIL, 2011, p. 65).

O envolvimento das diversas áreas deve ser direcionado pela necessidade e responsabilidade de garantir proteção social, uma vez que esta constitui um direito de indivíduos e famílias em situação de risco social. É certo que isso exige esforço dos profissionais no planejamento das ações e intervenções necessárias para garantir essa proteção, mas antes, é fundamental conhecer a realidade social vivida por indivíduos/famílias, a qual revela as desproteções sociais e invoca esforços e atenções de diferentes áreas.

Um dos fatores de grande importância no estabelecimento de uma relação articulada é a percepção do que é comum entre os parceiros, principalmente quanto a intencionalidade, motivações, expectativas e disponibilidades. No entanto, “Perceber estas motivações e articulá-las depende de um sistema de comunicação, da relação de horizontalidade que agregue parceiros e interlocutores estratégicos, gradativamente em torno de identidade de propósitos e pautas comuns.” (DEGENSZAJN, 2008, p. 214).

Envolver os serviços públicos que compõem o território constitui tarefa árdua e complexa, principalmente quando não existe a cultura de promover uma articulação intersetorial que “envolva planejamento e execução de programas e serviços, potencializando resultados e universalizando atenções.” (DEGENSZAJN, 2008, p. 213). Em primeiro lugar, todavia, além de esforços e estratégias

específicos, demanda um olhar minucioso sobre as especificidades do CREAS, a fim de dar encaminhamento correto às situações de desproteções que extrapolam sua capacidade protetiva.

Na articulação com a rede é importante fortalecer a identidade do CREAS, clarificando papéis e delimitando competências, de modo a assegurar o desenvolvimento de ações complementares e sinérgicas. A clarificação do papel e das competências do CREAS na rede é fundamental para se prevenir que os serviços ofertados sejam chamados a assumir funções para além daquelas que lhe concernem (DEGENSZAJN, 2008, p. 2013).

Esse entendimento é fundamental para o efetivo papel do CREAS, sem sobreposição de ações com outros serviços da própria Política de Assistência Social, ou com os de outras políticas sociais. Cabe ainda ressaltar que a equipe do CREAS deve ter clareza sobre seu papel para não assumir demandas que vão além de sua capacidade operacional e do âmbito protetivo de responsabilidade da Assistência Social.

No caso de atendimento de crianças e adolescentes em situações de violência, por exemplo, cabe ao CREAS desenvolver papel protetivo e articular-se com outros serviços necessários, sem sobrepor-se ao papel do Conselho Tutelar, cuja função é aplicar medida de proteção e requisitar serviços, entre eles os do CREAS.⁵²

Instrumento importante para evitar a sobreposição de ações entre os atores da rede em determinada situação de violação de direitos, o Plano Individual de Atendimento - PIA, elaborado de forma articulada e transparente, favorece a revelação das desproteções sociais e o levantamento das articulações necessárias para sua superação, pactuadas entre os serviços. Outra forma de evitar a sobreposição e também impulsionar o papel dos atores sociais que compõem a rede socioassistencial é a definição de fluxos e protocolos, onde se deve prever todo o movimento necessário para a efetivação das articulações.

De acordo com Faleiros e Faleiros (2006, p. 110), uma rede desprovida de padronização de procedimentos técnicos, de rotinas estabelecidas de referência e contrarreferência tem como consequência “a compartimentalização e fragmentação das ações dos diferentes serviços e fluxos, confusão de papéis,

⁵²Cabe aqui reforçar a ideia da capacitação continuada, ação intrinsecamente relacionada à qualificação dos serviços, como também ao entendimento do papel do CREAS e seu lugar/função na rede socioassistencial, diante das diversas formas de violação de direitos.

duplicidade de ações, revitimização, descontinuidade no atendimento, indefinição de portas de entrada”. Quando falamos de fluxo, referimo-nos a um conjunto:

[...] composto pelas instituições executoras de políticas sociais (de saúde, educação, assistência, trabalho, cultura, lazer, profissionalização) e de serviços e programas de proteção especial [...]. Suas funções são: dar acesso a direitos a políticas sociais e de proteção, prestar serviços, cuidar e proteger (FALEIROS; FALEIROS, 2006, p. 28).

Cuidar e proteger são as principais metas da articulação em rede, principalmente devido à gravidade das situações de desproteções presentes na vida de indivíduos e famílias e, justamente, por configurar um dos aspectos essenciais para o desenvolvimento do trabalho social do CREAS, a articulação em rede exige qualificar os atores sociais envolvidos, desde o CRAS até os órgãos de defesa de direitos, como o Ministério Público, a Defensoria Pública, o Poder Judiciário e os Conselhos de Direitos.

Segundo as Orientações Técnicas do CREAS (BRASIL, 2011, p. 62), o envolvimento de outros atores da rede serve para qualificar ainda mais o atendimento ofertado, assim como para oportunizar o fortalecimento da identidade dessa unidade de serviço.

É interessante enfatizar, nesta discussão, que a articulação deve abranger não só os serviços públicos, mas também a rede privada, composta por ONGs e movimentos sociais que desenvolvem ações de caráter público e têm a família como foco de intervenção. No território, essas ações são muito visíveis e participam da vida dos indivíduos, às vezes com muito mais proximidade que os próprios serviços públicos promovidos pelas políticas sociais.

Eduardo Marques (2010), em seu livro, “Redes sociais, segregação e pobreza”, apresenta os resultados da pesquisa sobre redes pessoais realizada por Fontes e Eichner (2004 apud MARQUES, 2010), na qual, estudando as redes egocentradas em uma comunidade de baixa renda em Recife, identificaram fortes vínculos entre as pessoas da própria comunidade, com destaque aos vizinhos e parentes. Avaliaram ainda os “efeitos da força dos vínculos sobre a mobilização de recursos e apoio social, considerados formas de capital social” (MARQUES, 2010, p. 51).

A rede secundária, que tem como base o direito do indivíduo e da família, é também inerente ao trabalho do CREAS que, organizando a articulação

em rede, procura integrar os serviços existentes no território, com a finalidade de garantir o acesso a direitos sociais. Neste caso, o papel do Estado como agente primordial na proteção dos usuários do CREAS deve ser fortalecido, envolvendo as políticas sociais necessárias e garantindo a participação desses indivíduos nas decisões referentes às desproteções vividas.

Demonstrada a importância do trabalho social do CREAS com as famílias, que deve priorizar a acolhida e a escuta qualificada, assim como a necessária articulação com os demais atores sociais que compõem a rede socioassistencial e o Sistema de Justiça, se faz necessário frisar que para essa organização especializada da atenção protetiva do CREAS é essencial que seja operacionalizada por meio de um equipe de profissionais especializado que dão materialidade as proposituras desta unidade de serviço.

Sendo assim, é mais que necessário, trazer esse debate para este estudo, considerando os novos ditames do SUAS que traz a NOB/suas RH de 2006, que invoca, com destaque, o corpo de recursos humanos da Política de Assistência Social.

2.2.4 Qualificação Profissional: Reconhecimento do Fazer Profissional no Trabalho Social no CREAS

Para se incumbir de um trabalho dessa natureza, a equipe do CREAS deve ser composta adequadamente de acordo com suas propostas, considerando que é por meio do ato profissional que essa política se materializa e se transforma. É necessário contar com profissionais “habilitados e com capacidades técnicas para o desenvolvimento de suas funções” (BRASIL, 2011, p. 28), o que implica exigências de ordem teórica e metodológica, assim como o conhecimento de técnicas que permitam aproximações com a realidade social, por meio de um olhar crítico e propositivo.

A fim de contribuir para a discussão sobre a atenção diferenciada no âmbito do CREAS, cujo objetivo é potencializar sua intervenção em face das situações de violação de direitos, trataremos a seguir da composição dessa equipe e os aspectos necessários para que ela seja especializada. Escolhemos esse caminho para dinamizar o debate, não com a intenção de sobrecarregar e responsabilizar a equipe técnica sobre essa determinação, mas, pelo contrário, dar visibilidade à sua

importância no alcance da qualificação e da especialização das atenções dos serviços públicos, considerando as exigências do papel do Estado para tal propositura.

Iniciamos ressaltando que a composição da equipe deve ser condizente com as ofertas protetivas (seguranças e direitos) assim como com as complexidades atendidas no CREAS, visando atender indivíduos inseridos em contextos complexos, pela ocorrência da violência, da qual derivam fatores de ordem psicossocial, como: sofrimentos, inseguranças e incertezas que resultam, entre outros efeitos, na fragilização ou no rompimento dos vínculos familiares. Dessa situação decorre a necessidade de que a equipe seja composta por um grupo de profissionais de áreas de saberes diferenciados e especializados, de acordo com o nível de complexidade das situações atendidas.

O CREAS de um município de grande porte em gestão básica, assim como o que estamos pesquisando, deve ter capacidade de atendimento de 80 casos (famílias/indivíduos), com uma equipe composta por 12 profissionais: um coordenador, dois assistentes sociais, dois psicólogos, um advogado, quatro profissionais de nível superior e médio, para a abordagem dos usuários, e dois auxiliares administrativos. Esse parâmetro de equipe é considerado o mínimo para compor o trabalho inicial do CREAS, e deve, necessariamente, ser ajustado conforme o planejamento e a extensão de sua gestão. Como afirmam Couto, Yazbek e Raichelis (2010, p. 58),

A implantação do SUAS exige novas formas de regulação de gestão do trabalho e, certamente, a ampliação do número de trabalhos com estabilidade funcional é condição essencial, ao lado de processos continuados de formação e qualificação, a partir do ingresso via concurso público, definição de carreiras e de processos de avaliação e progressão, caracterização de perfis das equipes e dos serviços, além da remuneração compatível e segurança no trabalho.

A equipe do CREAS, portanto, deve ser composta por profissionais com saberes específicos, que interagem e se completam para uma intervenção especializada e correspondente ao nível de agravamento das situações atendidas. No território brasileiro, entretanto, segundo o Censo SUAS/CREAS, a composição das equipes é bastante diversificada, contando com profissionais de diferentes áreas, como terapeuta ocupacional, antropólogo e economista, entre outros. Ressalta-se, porém, que entre os profissionais determinados como equipe mínima

do CREAS, há uma predominância dos que tiveram sua formação nas áreas do Serviço Social, da Psicologia e do Direito.

O Censo CREAS de 2013 apresenta um número bastante significativo de profissionais dessas áreas – 5006 assistentes sociais, 3.907 psicólogos e 1.373 advogados – o que contrapõe a ideia anterior à vigência do SUAS de que havia uma presença maior, quando não única, de assistentes sociais⁵³ nas equipes dos programas, projetos e atividades da Política de Assistência Social.

Não podemos deixar de reconhecer que ainda é destaque a quantidade de profissionais da área do Serviço Social, mas, com o reordenamento da Assistência Social, a incorporação de outros profissionais é necessariamente requerida para ampliar a atenção ofertada, envolvendo outros saberes de acordo com a especificidade dessa política, como é o caso da presença do advogado, que vem conquistando seu espaço nas intervenções, possibilitando o acesso ao sistema de justiça pelos indivíduos atendidos. Interessante afirmar que a inserção desse profissional na equipe do CREAS tem sido alvo de debates e estudos, o que contribui para sua especialização frente às situações de violação de direitos no âmbito do CREAS⁵⁴.

A inclusão desse profissional na equipe do CREAS é inovadora, mas é preciso que seja respeitado em sua especificidade, e que esta corresponda às necessidades e limites operacionais dos serviços dessa política. Vale destacar que sua intervenção preconiza assessoramento às famílias e à equipe do CREAS, por meio de orientações jurídico-sociais e da relação mais próxima com o sistema de justiça, não sendo sua atribuição, porém, exercer um trabalho forense e nem mesmo agir em ações individuais no âmbito da Justiça, como define o próprio MDS/SNAS. Tal cuidado visa a não perder a característica da intervenção do CREAS no âmbito da proteção social pública, evitando, assim a responsabilização/criminalização do indivíduo atendido.

A definição específica das áreas que compõem a atenção prestada pelo CREAS deve levar em conta as determinações do SUAS, assim como seus esforços em recompor a Política de Assistência Social com novos saberes e olhares, estabelecendo compromisso com os pressupostos da garantia de direito e da

⁵³ Justamente pela sua aproximação com o processo do desenvolvimento e da transformação da assistência social em política social, na qual a presença dos assistentes sociais foi emblemática.

⁵⁴ Exemplo disso foi o II Seminário Direito e Assistência Social, que debateu a Consolidação do SUAS no Ordenamento Jurídico Brasileiro. O evento ocorreu em 02 e 03 de dezembro de 2014.

democratização, o que determina o empenho em qualificar o processo de trabalho em seu âmbito, assim como especializar as novas determinações instituídas desde 2004.

Com isso, podemos dizer que é mais do que necessário o estabelecimento de espaços de construção coletiva das especificidades dos serviços, assim como das áreas profissionais que compõem as equipes. Esse processo tem sido percebido no trabalho dos Conselhos de Classes, principalmente os do Serviço Social e da Psicologia (CFESS/CRESS e CRP), viabilizando espaços de troca e de debates para refletir sobre a intervenção específica desses profissionais no âmbito da Assistência Social, invocando as diretrizes dessa política e as determinações do projeto profissional, dos compromissos e dos limites éticos, já que o MDS/SNAS, ao tratar dos profissionais do CREAS, aponta a necessidade de:

[...] maior domínio teórico-metodológico por parte da equipe, intencionalidade e sistematicidade no acompanhamento a famílias/indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos. Nesse sentido, numa perspectiva dialética, deve agregar instrumentos técnicos e operativos, bases teórico-metodológicas e ético-políticas, que possam proporcionar uma aproximação sucessiva crítica à realidade social, donde emergem as situações atendidas (BRASIL, 2011, p. 28).

Tal conjunto de exigências pode tornar o trabalho da equipe do CREAS tenso e complexo, considerando seus limites operacionais. Vale destacar, porém, que esses requisitos são exigidos, de modo geral, de todos os profissionais que compõem os serviços da Política de Assistência Social, tanto da proteção social básica quanto da especial, pois o atendimento requer uma aproximação com a realidade social do indivíduo para que se promova uma proteção adequada.

No entanto, o processo de reordenamento dessa política organiza as proteções conforme o nível de complexidade das situações atendidas, cabendo ao CREAS responsabilidades específicas diante dos principais fenômenos sociais como, no caso, a violência, o que exige uma atenção diferenciada. Assim sendo, os membros de sua equipe atuam como especialistas no trato da violação de direitos, a quem se atribui um rol de determinações e exigências de ordem teórica e operacional. E é justamente por isso que há a necessidade de um processo continuado de apreensão de conhecimentos que venham a contribuir para essa

especialização quanto aos temas e práticas pertinentes à proteção dos indivíduos atendidos.

Com a finalidade de qualificar a atenção ofertada pelo CREAS, a aquisição de conhecimentos⁵⁵ visa a dois aspectos essenciais, “o que privilegia elementos de ordem teórico-metodológica e o que dá ênfase aos requerimentos prático-operativos expressos nas diretrizes do SUAS.” (MOTA; MARANHÃO; SITCOVSKY, 2006, p. 173). Sob essa perspectiva, possibilita-se uma aproximação dos conteúdos constitutivos da Política de Assistência Social (teórico e normativo) com o cotidiano de atuação do CREAS, que é composto por desafios e tensões.

Os conteúdos que proporcionam conhecimento especializado à equipe do CREAS, porém, nem sempre estão incorporados no processo de formação dos profissionais, o que justifica a necessidade de serem incluídos nas ações de capacitação continuada, que devem dar ênfase às experiências adquiridas no cotidiano de atuação nessa unidade de serviço, referenciado como uma fonte enriquecedora de experiências e práticas no trato das realidades dos indivíduos atendidos, dando ensejo ao desenvolvimento de uma inteligência prática que vem ao encontro da atenção especializada exigida no cotidiano do CREAS.

Compreendido como o ambiente privilegiado da ação humana, o cotidiano é definido por Agner Heller (1972) como o espaço em que o homem se coloca por inteiro, ativa todos os aspectos de sua individualidade e de sua personalidade, “põe suas capacidades em movimento em função de suas finalidades profissionais” (SOUZA; AZEREDO, 2004, p. 54), enfim, onde se manifestam seus “sentidos, capacidades intelectuais, suas habilidades manipulativas, seus sentimentos, paixões, ideias, ideologias.” (HELLER, 1972, p. 17).

No âmbito do CREAS, o cotidiano é permeado pela contradição entre a negação de direitos e a busca por eles, no sentido de promover a proteção dos indivíduos que ali chegam, por meio de articulações estratégicas desenvolvidas pelos profissionais inseridos no serviço, cujo compromisso ético é determinante nesse movimento. Ocupar-se do cotidiano do CREAS para desenvolver intervenções inovadoras e estratégicas é, sem dúvida, um dos requisitos para garantir a eficácia no atendimento, que deve ser especializado, considerando as situações de violação de direitos, com ênfase na ocorrência da violência.

⁵⁵ O Guia de Referência de Orientações do CREAS (BRASIL, 2011) indica alguns conteúdos necessários para compor o processo de capacitação dos profissionais.

Para tanto, é preciso distanciar-se de ações pontuais, funcionalistas e acríticas embasadas no senso comum, que impossibilitam um olhar questionador para o desvelamento das realidades e não contribuem para a sua transformação.

Nessa perspectiva, Rosany B. de Souza e Veronica G. Azeredo (2004, p. 55), ao tratarem da ação cotidiana do serviço social, apontam duas posturas imperativas: “A primeira diz respeito à necessidade de dizer não ao senso comum, aos pré-conceitos, aos pré-juízos, aos fatos cotidianos que nos cercam: a segunda diz respeito à capacidade de interrogar sobre o que são as *coisas*, os fatos etc., mas também dos *porquês*.”

Com base nessas premissas, a leitura da realidade em que vive o usuário dos serviços do CREAS deve resultar de uma ação investigativa, não podendo ser esta uma atribuição somente dos profissionais do Serviço Social, mas de todos os que compõem a equipe de trabalho, uma vez que estão em jogo fenômenos ocultos como, no caso, a violência, encoberta por segredos, medos, negações, pactos de silêncio e valores deturpados.

A proximidade com a realidade do indivíduo pode contribuir para o desvelamento de suas particularidades, diferenças e escolhas, considerando suas diferentes trajetórias de vida, compostas por acontecimentos significativos, o que exige uma lente com foco restrito no indivíduo, contextualizando-o, porém, em seu tempo e espaço. Como afirma Claudia Gonçalves, por um lado, o indivíduo é:

[...] atrelado historicamente à sociedade em que vive, mas, por outro lado, destaca-se também a sua singularidade que precisa a um só tempo ser reconhecida e respeitada pela sociedade e pelo Estado. Não se trata, aqui, de uma volta ao *antropocentrismo renascentista* abstratamente pensado, mas o necessário reconhecimento da dignidade de que são portadores todos os homens e mulheres. Cuida-se, portanto, de recolocar a dignidade humana no centro da proteção jurídica (GONÇALVES, 2011, p. 47).

Considerar o indivíduo em sua singularidade é proporcionar o direito de ser respeitado em suas escolhas, crenças, valores e hábitos que permeiam o seu modo de viver e de se relacionar. Isso torna-se essencial na oferta da atenção especializada e na qualidade do atendimento⁵⁶, em face dos diversos arranjos

⁵⁶ Neste caso, a qualidade dos serviços está “especialmente relacionada aos resultados que devem produzir na qualidade de vida de seus usuários e da população que direta ou indiretamente deles necessita” (BRASIL, 2013, p. 60).

familiares existentes e das relações e vínculos estabelecidos em seu interior, a fim de garantir a proteção condizente com seu projeto de vida⁵⁷.

As singularidades de cada situação deverão, inclusive, orientar a decisão conjunta, com cada família/indivíduo, das metodologias a serem utilizadas no trabalho social especializado, para a adoção das estratégias mais adequadas em cada caso, tendo em vista a construção de novas possibilidades de interação, projetos de vida e superação das situações vivenciadas. (BRASIL, 2011, p. 27).

Além de valorizar a subjetividade do indivíduo como aspecto importante na organização e no planejamento de uma proposta interventiva compatível com sua realidade, os profissionais do CREAS devem ser capazes de articular, negociar, planejar e inovar em seu processo de intervenção. De acordo com Marco Aurélio Nogueira (1998, p. 190, grifo nosso), eles:

[...] não podem, antes de tudo, manter-se amarrados aos limites da divisão intelectual do trabalho e da organização burocrática: precisam se converter em **líderes, especialistas técnico-políticos** capacitados para pesquisar, negociar, aproximar pessoas e interesses, planejar, executar e avaliar. Devem se transformar em profissionais competentes para *pensar a crise*, os movimentos da economia, da cultura e da política, a dinâmica dos grupos, dos indivíduos e da comunidade.

Em outros termos, trata-se de profissionais habilitados a compreender o cenário de incertezas que emerge das mudanças aceleradas por que passa o mundo contemporâneo e interfere na forma como as pessoas vivem e são protegidas, o que pode trazer novos sofrimentos, novas inseguranças, novas ameaças e novas formas de agressão à vida cotidiana. Famílias e indivíduos que acessam o CREAS vivenciam, assim, essa “modernização dos problemas sociais”,⁵⁸ que exige novas intervenções profissionais, compatíveis com as mudanças sociais e preparadas para operar “na tênue fronteira entre *técnica e política*” (NOGUEIRA, 1998, p. 187).

Diante do exposto, cabe acentuar que, no cotidiano do CREAS, o processo de intervenção é algo bastante tenso, posto que, se por um lado o profissional é considerado peça chave na oferta de uma atenção especializada, por outro, ele não pode ser sobrecarregado nem responsabilizado unicamente por essa

⁵⁷ Como, por exemplo, as uniões homoafetivas e as mulheres que decidem ter seus filhos de forma independente, sem a presença de um parceiro (a).

⁵⁸ Referimo-nos às novas expressões da questão social, que se manifestam na vida da classe trabalhadora e que exigem estratégias diferenciadas das políticas sociais em seu atendimento.

ação, para a qual não se pode prescindir do interesse e do compromisso do Estado, principalmente na promoção de atividades de capacitação continuada, a fim de favorecer o desenvolvimento de competências e habilidades e a motivação para novos conhecimentos, importantes para os enfrentamentos, em face da necessidade de proteção do indivíduo e dos limites protetivos do Estado.

Recentemente foi aprovada a Política de Capacitação e Educação Permanente do SUAS e posta em curso, o que tem atribuído para manter um processo de aprimoramento e qualificação e que prevê a produção de conhecimentos e, por conseguinte tem aprimorado a gestão da Política de Assistência Social.

Essa Política de Educação Permanente tem por objetivo geral “Institucionalizar no âmbito do SUAS, a perspectiva política pedagógica e a cultura da educação permanente, contribuindo para sua profissionalização e efetividade em relação a gestão, ao provimento dos serviços socioassistenciais.” (BRASIL, 2013c, p. 27).

Isto implica na mobilização dos profissionais a se manterem constantemente conectados com a busca de novos conhecimentos que corroboram com a qualificação dos serviços e a acolhida humanizada, sendo esses fatores essenciais ao trabalho do CREAS, considerando sua complexidade de proteção social a ser afiançada.

Para finalizar esse capítulo, indicaremos alguns desafios postos para o trabalho social do CREAS diante das demandas vivenciadas pelas famílias e indivíduos, na qual requer uma atenção qualificada e especializada ao que tange as violações de direito, além da articulação com os demais serviços da rede de atendimento e o Sistema de Justiça.

- Aclaramento das demandas sociais dos indivíduos e famílias, considerando a especificidade do CREAS e as desproteções que devem ser compartilhadas com outros serviços públicos, sob o seu monitoramento;
- criação de fluxos e protocolos para facilitar as articulações e a manutenção de pactos de parceria diante das situações de desproteções sociais vividas pelos usuários, considerando seus sofrimentos, inseguranças e ameaças;

- estímulo à participação dos usuários nas discussões e decisões sobre as possíveis intervenções, levando em conta suas expectativas e escolhas quanto ao seu projeto de vida;
- capacitação continuada dos profissionais versando sobre as principais desproteções vivenciadas pelos usuários do CREAS, com discussões sobre casos reais, bem como o fortalecimento constante das parcerias e dos pactos previstos nos fluxos de atendimento, com a finalidade de promover a proteção social integral;
- garantia de acesso imediato a serviços socioassistenciais e aos promovidos por outras políticas sociais, considerando a emergência e a urgência das desproteções, como no caso, por exemplo, do indivíduo que, sob a ameaça da fome, das drogas, da ausência do cuidado e da desproteção das políticas sociais, depende da atenção imediata para se manter “vivo”.

A partir desses desafios, apontamos que as demandas sociais dos usuários do CREAS devem ser lidas com a lente das desproteções e dos direitos sociais. O exposto nessa unidade teve o objetivo de resgatar as principais orientações e apresentar possibilidades de aprimorar a leitura da realidade acrescentando dois fatores essenciais que são: a perspectiva coletiva da realidade social e a responsabilidade pública que, na maioria das histórias dos cidadãos atendidos no CREAS, apresenta-se muito mais como direito roubado ou subsumido.

Outro aspecto diz respeito ao aprimoramento do serviço a partir da retomada das principais obrigações do CREAS e sua capacidade de oferecer competentemente respostas às reais necessidades, vulnerabilidades, violações e desproteções. No capítulo subsequente estarão expressas como essa difícil combinação entre a oferta e a demanda se encontra e se entrelaçam num universo tão desprotegido e individualizado.

CAPÍTULO 3

AS DESPROTEÇÕES SOCIAIS NA TRAJETÓRIA DE VIDA DAS FAMÍLIAS ATENDIDAS NO CREASE A CORRESPONDÊNCIA COM A OFERTA DA PROTEÇÃO

3. 1 CAMINHOS METODOLÓGICOS E O ENCONTRO COM OS SUJEITOS DA PESQUISA

O objetivo deste estudo é identificar os nexos e aproximações entre a desproteção social manifestada na vida das famílias, que se configura enquanto demanda para o atendimento do CREAS, e a capacidade protetiva desta unidade de serviço de assistência social. O desvelamento das desproteções sociais permite analisar a correspondência entre elas e as ações ofertadas pelo CREAS, considerando que sua incorporação na leitura da vulnerabilidade e violação de direitos não apenas adensa a complexidade da pobreza e vulnerabilidade, mas sobretudo aproxima da garantia de direitos como peça chave para a organização e qualificação dos serviços.

Sustentamos, nesta tese, que a compreensão e o estudo das desproteções sociais devem, portanto, ser função primária dos serviços públicos, visto que os caminhos protetivos a serem trilhados serão conduzidos pelo reconhecimento daquilo que traz ausências e precariedades à vida dos indivíduos. No caso dos serviços que compõem o escopo de responsabilidades da Política de Assistência Social, torna-se imprescindível superar ranços históricos que pairam ainda sobre sua especificidade, como o que lhe atribui o papel de política que atende indivíduos pobres, incapazes e dependentes do Estado, a partir de uma visão moralista, acrítica e pontual.

Constata-se, porém, que a investigação e o desvelamento das desproteções sociais dos usuários do CREAS ainda são um desafio para a efetivação dos ditames da Política de Assistência Social, particularmente no que concerne ao reconhecimento da ausência de direitos. Por isso, a tarefa não é simples. Ela exige uma aproximação com a realidade social, a fim de propiciar um conhecimento das condições de vida e das relações em que esses indivíduos estão inseridos, podendo assim, desvelar os motivos que os levaram a ser atendidos no âmbito da Política de Assistência Social, com ênfase no CREAS.

Esse esforço de reconhecer o real possibilita ainda trazer à tona os silêncios, segredos e os sentimentos encobertos por uma gama de precariedades e dificuldades da vida cotidiana, sejam elas financeiras, relacionais ou materiais.

Compreendemos que as desproteções sociais dos usuários do CREAS são elementos centrais ao que tange as propostas protetivas desta unidade de serviço público, o que ir em busca de seu desvelamento nos impõe vários desafios, principalmente no que concerne às estratégias para desvelá-las e interpretá-las, já que são realidades resultantes da intersecção de várias expressões da questão social.

O tema da desproteção vem gravado como um modo de reconhecer a multidimensionalidade da vulnerabilidade social uma vez que, para a Política de Assistência Social seu campo de proteção responde às condições de vulnerabilidade social e risco como está descrito nos documentos normativos. Ao incorporar como fator preponderante a desproteção na identificação da realidade dos indivíduos destinatários dessa política, fortalece duas dimensões essenciais: (i) o direito - a concepção de que a vulnerabilidade está permeada pela insuficiência da ação estatal e, por conseguinte pelo foco dos serviços na ampliação de suas ofertas protetivas, (ii) intersectorialidade – como essencial para avançar na integralidade da proteção uma vez que, o quadro de vulnerabilidade e violações de direitos foi desenhado com mais presença ou ausência do conjunto de políticas sociais que deveriam oferecer garantias, seguranças e direitos ao longo da vida dos indivíduos, assim como observar suas especificidades.

Desse modo, desvelar tais desproteções pode ser o objetivo de uma pesquisa social, já que esta possibilita o conhecimento e a compreensão da realidade, assim como a aproximação com os problemas da vida cotidiana. Nesta linha Maria Cecilia Minayo (2007, p. 16) afirma que “toda investigação se inicia por uma questão, por um problema, por uma pergunta, por uma dúvida”. Sendo assim, a questão norteadora deste estudo é: O CREAS, como unidade de serviços públicos, com responsabilidade de promover um conjunto de proteções sociais, reconhecidas como direito do cidadão, constitui, de fato, um órgão capaz de promover mudanças na realidade social dos sujeitos atendidos, predominante na condução do Estado?

Considerando a necessidade de respostas a nossa questão/ problema, escolhemos investigar o campo de atuação do CREAS, justamente pelo fato deste estar em pleno processo de organização no âmbito brasileiro, ao que tange sua

especificidade e capacidade protetiva e carecer de contribuições científicas no que diz respeito a suas proposituras e operacionalidade.

Esse serviço deve compor o debate dos principais estudos, devido sua importância diante do argumento de atender as situações de violação de direito, cujos primórdios se dá na ausência da proteção social pública e conseqüentemente a garantia dos direitos sociais.

A pesquisa foi realizada no município de Presidente Prudente - SP, no serviço de proteção e atendimento especializado às famílias com crianças e adolescentes em situação de violência, referenciado ao CREAS indivíduos e famílias. A escolha por este serviço justifica-se pelo fato deste ser o que revela maior número de atendimentos mensais, por possuir uma organização mais ampla em sua estrutura técnica e operacional e também pela complexidade da demanda que atende.

Para realização desta pesquisa, foi necessário utilizar abordagens que favorecessem a aproximação com a realidade social dos sujeitos, assim como o estabelecimento de afinidade e confiança entre o pesquisador e os pesquisados – indivíduos atendidos e profissionais prestadores do serviço.

A pesquisa qualitativa foi a escolhida para este estudo, pois permite o reconhecimento de significados que não estão aparentes e tem a preocupação de desvelar realidades que não podem ser quantificadas (MINAYO, 2007), ou seja, “trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes” (MINAYO, 2007, p. 21). Tal abordagem permite compreender diversos fatores a partir das interpretações do próprio sujeito pesquisado, o que necessariamente exige o uso de técnicas que possibilitem o mergulho no mundo de significados e o alcance dos nossos objetivos, como por exemplo, a técnica história de vida, utilizada neste estudo.

Para o tratamento dos dados coletados foi adotado como procedimento a Análise de Conteúdo que, segundo Minayo (2008, p. 303), configura uma “técnica de pesquisa que permite tornar replicáveis e válidas inferências sobre dados de um determinado contexto, por meio de procedimentos especializados e científicos”. Ou seja, permite afirmar ou construir novas compreensões sobre determinados conhecimentos, a partir das falas dos sujeitos pesquisados, as quais são carregadas de sentidos e significados.

3.1.1 Técnicas de Coleta de Dados sobre o Objeto Pesquisado: História de Vida e Grupo Focal

A técnica história de vida permite reconhecer os processos sociais vivenciados pelas famílias que afetam diretamente sua proteção, assim como compreender os principais sentidos e emoções existentes em suas trajetórias de vida, sob a perspectiva de que a realidade atual é resultado de um processo social que deixam marcas (às vezes irreversíveis) na vida dos sujeitos.

A abordagem de histórias de vida valoriza o relato a partir do ponto de vista do próprio narrador. Segundo Spindola e Santos (2003, p. 121), “a história de vida trabalha com a estória ou o relato, ou seja, a história contada por quem a vivenciou”, o que a torna atrativa e significativa nos processos de investigação sobre as realidades sociais, sem desmerecer o que o pesquisado tem a dizer.

A história de vida pode contribuir para o desvelamento dos processos sociais experimentados pelas famílias, em sua singularidade, mas nunca desvinculados da totalidade que os sustenta e os fundamenta. Aquilo que narra um indivíduo pode, por conseguinte, significar a representação do grupo ao qual ele pertence, haja vista que os processos sociais não incidem na vida de um indivíduo apenas, mas fazem parte de um universo maior e mais complexo.

Segundo Frederico Ramos e Dirce Koga (2011), um dos principais aspectos no uso da história de vida é o fato de o interesse não estar focado em um único indivíduo, mas sim no grupo social em que ele está inserido: “por mais paradoxal que isto possa parecer, estamos interessados no que as experiências de vida desse indivíduo podem revelar a respeito de determinado objeto de pesquisa sobre o qual temos interesse.” (RAMOS; KOGA, 2011, p. 341).

Essa técnica, portanto, coaduna-se aos objetivos deste trabalho, em especial o desvelamento dos principais processos sociais que provocam as desproteções na vida das famílias e indivíduos, e de como interpretam os valores e sentimentos dados a essas desproteções, a fim de avaliar os impactos das ações promovidas pelo CREAS no enfrentamento dessas situações. O usuário do CREAS passa então a ser o sujeito principal desta pesquisa, e seu relato, meio para “o conhecimento do indivíduo como agente humano participante da vida social.” (RAMOS; KOGA, 2011, p. 343).

As informações obtidas nos relatos das entrevistadas demonstram, por um lado, semelhanças no que respeita aos processos sociais que marcaram as suas trajetórias de vida, mas, por outro, revelam as formas diferentes como as interpretam. Ou seja, por mais que essas famílias compartilhem algumas vivências semelhantes, no caso, a violência, a pobreza, o abandono e a exclusão, as visões e sentimentos que permeiam sua história de vida podem se diferenciar. Desse modo, os aspectos subjetivos implícitos nas narrações, e que lhes dão sentido, são fundamentais para reconhecer os valores revelados pelas mulheres, ao contar suas histórias de vida.

Além dessa técnica, também utilizamos o grupo focal, que permite a ampliação dos debates das principais categorias analíticas deste estudo, no que concerne às desproteções e às ações do CREAS. A escolha pela utilização do grupo focal justifica-se pelo fato de possibilitar o encontro dos sujeitos entrevistados e o debate de temas que lhes são comuns e circunscrevem a dinâmica da vida social.

O grupo focal foi uma técnica utilizada na Segunda Guerra Mundial para avaliar os impactos da propaganda política, a eficácia do material de treinamento de tropas e os fatores que implicavam na produção dos grupos de trabalho. Mais recentemente, foi utilizada, na década de 1980, para entender as atitudes de doentes (GONDIM, 2002, p. 151), entre outras finalidades.

Na aplicação desse procedimento, tivemos a preocupação de investigar temas pertinentes à pesquisa, sob o ponto de vista das entrevistadas – os processos sociais pelos quais vivenciaram desproteções e a capacidade da proteção do CREAS em revertê-las. Com os profissionais foram investigadas as demandas (aqui entendida como as desproteções) atendidas no CREAS e a compreensão sobre a capacidade de proteção do CREAS.

3.1.2 O Encontro com os Sujeitos: Delimitando o Universo da Pesquisa

A proteção social especial de média complexidade da Política de Assistência Social propõe uma organização nos serviços ofertados aos indivíduos que se encontram em processo de violação de direitos e desproteção agravado pela fragilidade dos vínculos, assim como pelo seu rompimento. No âmbito brasileiro, os CREAS foram sendo implantados de forma secundária, se comparada à instalação dos CRAS, o que explica aquela unidade ainda estar em processo de instalação,

ampliação e adequação, de acordo com as normativas e recomendações do MDS e CNAS.⁵⁹

O município de Presidente Prudente foi escolhido como palco de nossas reflexões, pelo fato de ser o único de grande porte na região e por possuir uma trajetória significativa na implantação dos serviços da Política de Assistência Social, sendo base de referência para outros municípios da redondeza. Presidente Prudente está localizada no sudoeste do Estado de São Paulo⁶⁰ e, segundo o IBGE, em 2015, a população do município era de 222.192 habitantes.

Figura 1 – Mapa da região do Estado de São Paulo



Fonte: São Paulo (2016).

Segundo informações contidas no Plano Municipal de Assistência Social de Presidente Prudente, de 2014, “o município apresenta, no geral, índices elevados do desenvolvimento humano com variação de IDH (0,746 a 0,806)” (PRESIDENTE PRUDENTE, 2014). Em relação ao Índice Paulista de Vulnerabilidade Social (IPVS) “apresenta reduzida parcela da população urbana

⁵⁹ Mais informações sobre essa evolução da implantação dos CREAS no território brasileiro podem ser obtidas no Censo 2014.

⁶⁰ Segundo o Censo de 2013, o Estado de São Paulo possui 230 CREAS - unidades/municipais, e nenhuma regional.

(7,30%) e rural (0,2%) classificadas em alta vulnerabilidade (grupo 5 e 7) e não apresenta população residindo em favelas ou aglomerados precários (grupo 6) ”.

Quanto ao cadastramento das famílias no CADunico, segundo o departamento de proteção social básica da Secretaria Municipal de Assistência Social de Presidente Prudente, o município possui aproximadamente 21.000 famílias cadastradas e 6.190 recebendo o benefício do Bolsa Família.⁶¹

No que respeita à organização da Política de Assistência Social, o município possui 5 CRAS (sendo 1 com recurso do Estado de São Paulo, 3 do Governo Federal e 1 com recurso próprio do município)⁶². Os CRAS estão localizados nos territórios considerados de alto índice de vulnerabilidade social, seguindo o recomendado pelo Mapa da Exclusão/Inclusão Social de Presidente Prudente, elaborado pelo CEMESP/UNESP/Presidente Prudente.

Quanto ao CREAS, atualmente existem 3 unidades no município e 5 serviços socioassistenciais referenciados, além do atendimento da pessoa com deficiência, ofertado por meio da rede não governamental. Os CREAS estão localizados na região central do município. Os serviços ofertados são:

- CREAS - serviço de proteção e atendimento especializado às famílias com crianças e adolescentes em situação de violência; serviço de proteção e atendimento especializado às famílias com idosos em situação de violência; serviço de proteção e atendimento especializado às mulheres em situação de violência;
- CREAS – liberdade assistida e prestação de serviço à comunidade;
- CREAS – Centro POP - população de rua;

Com a finalidade de apresentar a realidade destes serviços no município, elaboramos o quadro abaixo, com as informações dos usuários, quantidade de atendidos e composição da equipe técnica.

⁶¹ Dados de dezembro de 2015.

⁶² Os recursos do Governo Federal, no valor de R\$ 12.000,00 são somente para a execução das atividades do PAIF.

Quadro 4 - Dados CREAS Presidente Prudente

CREAS		Público Atendido	N.º de atendimento mensal*	Quantidade de profissionais (nível superior)
CREAS/ PAEFI/ INDIVÍDUOS E FAMÍLIAS	Serviço de proteção e atendimento especializado às famílias com criança e adolescente em situação de violência	Criança e adolescente	162	4 assistentes sociais (sendo que uma exerce a função de coordenadora) 3 psicólogos 1 orientador jurídico 1 educador social 2 monitores
	Serviço de proteção e atendimento especializado às famílias com idoso em situação de violência	Mulher	50	2 assistentes sociais (sendo 1 na função de coordenador) 1 psicólogo 1 orientador jurídico 1 educador social
	Serviço de proteção e atendimento especializado à mulher em situação de violência	Idoso	50	2 assistentes sociais (sendo 1 na função de coordenador) 1 psicólogo 1 orientador jurídico 1 educador social
CREAS/PAEFI/medidas socioeducativa		Adolescente	127	1 coordenador que exerce a função de psicóloga concomitantemente 1 assistente social 1 orientador jurídico 1 pedagoga 6 orientadores
CREAS/Centro de atendimento a população de rua		Adultos	59	1 assistente social 1 psicóloga 3 monitores

Fonte: Elaborado pela autora com base em dados informados pelo Departamento de Proteção Social Especial da Secretaria Municipal de Assistência Social de Presidente Prudente.

*De acordo com o número informado no Relatório CIT de dezembro de 2015.

Os serviços que compõem a oferta protetiva do CREAS/PAEFI indivíduos e famílias são gerenciados separadamente, em espaços físicos e com coordenação diferenciados. Essa forma de organização pode contribuir para a manutenção da fragmentação entre os serviços, já que não favorece um processo continuado de interlocução da gestão dos serviços. Cabe ainda salientar que, o modelo adotado pelo município é reflexo daquele que existia antes do reordenamento da Assistência Social, já que os programas como Sentinela⁶³, PETI⁶⁴ e Atendimento à Mulher em Situação de Violência já ocorriam separadamente, sem nenhuma interlocução. Na região, o município se destaca pela forma de organizar os serviços do CREAS em espaços físicos separados.⁶⁵

De acordo com a tabela acima, no mês de dezembro de 2015 os serviços dos CREAS tiveram 448 indivíduos referenciados, o que permite perceber a quantidade significativa de atenções ofertadas às situações de desproteção social por ocorrência da violência⁶⁶. Essa demanda exige uma gestão inovadora e eficiente no que tange à qualidade dos serviços prestados (em especial quanto à estrutura física e à composição da equipe), assim como aos novos ditames da Política de Assistência Social.

Acoplado ao PAEFI/indivíduos e famílias, o serviço que se destaca, pela quantidade de atendidos, neste conjunto é o de atendimento à criança e ao adolescente envolvidos em situações de violência, não apenas física, mas também sexual, psicológica e negligência. Esse destaque também é constatado nos dados do Censo SUAS de 2013 (BRASIL, 2014)⁶⁷, que demonstram que essa realidade é pertinente no território nacional, sendo um segmento que apresenta maior percentual de atendimentos, comparado aos dados dos adultos – idosos, mulheres e homens. Esse foi um dos motivos que nos levou a escolher o serviço para realizarmos a pesquisa empírica.

⁶³ Atendida exclusivamente crianças e adolescentes em situação de violência sexual (abuso e exploração).

⁶⁴ Programa exclusivo no enfrentamento do trabalho infantil que hoje está diluído entre os serviços da proteção social especial e básica.

⁶⁵ Uma alternativa seria a organização desses serviços referenciados por território, e não por segmentos - mulher, criança e idoso. Por outro lado, compreendemos que, pelo fato de a implantação dos CREAS ainda estar em processo de adequação, o município pode ocupar-se em refletir sobre a gestão e viabilizar a melhor forma de organizar seus serviços de proteção social de média complexidade, sem manter a fragmentação.

⁶⁶ No caso do Centro POP atendem exclusivamente os indivíduos que estão em situação de rua, não sendo necessário ter vivenciado violências específicas como a psicológica, sexual, física e negligência como ocorre nos outros serviços.

⁶⁷ No conjunto de dados do Censo 2014, não encontramos essa informação referente as violências.

Desse modo, as famílias que compõem o universo de entrevistados neste estudo, são as que possuem criança e adolescente em situação de violência física, psicológica, sexual e negligência e ocupam o lugar de sujeito principal, pois revelam os processos sociais do seu cotidiano bem como as desproteções sociais vivenciadas.

Ao definir a pesquisa, foram estabelecidos os seguintes critérios que as famílias deveriam apresentar para participarem do estudo. São eles:

- a vivência de violência intrafamiliar e doméstica, justamente por ter dados sobre a experiência dessa realidade no âmbito familiar;
- precariedade nas condições de vida e proteção;
- vínculos fragilizados entre seus membros e dificuldades na convivência (ausência de afeto e de cuidados, brigas constantes, abandono, uso de drogas etc.), sendo estes um dos motivos que justificam serem acompanhadas pelo CREAS;
- residência em territórios de referência de CRAS, na qual são considerados como sendo os lócus de maior manifestação da questão social e com isso expressivo ao que tange as situações de vulnerabilidades e riscos sociais;
- famílias dispostas a participarem da pesquisa.

A partir desses critérios fizemos uma solicitação aos profissionais que indicassem famílias que atendiam aos critérios estabelecidos para a pesquisa, todas incluídas na categoria de *alto índice de desproteção social*, ou seja, famílias que apresentavam um conjunto expressivo de demandas sociais não satisfeitas pela proteção social pública, sendo violada no direito de acessar seus direitos sociais e a ter atenção proveniente dos serviços públicos condizentes com suas necessidades.

Após essa delimitação, foram iniciados os contatos para convidá-las a participarem da pesquisa e apresentarmos a proposta de trabalho. É importante salientar que cada família foi representada pela mulher⁶⁸, visto ser ela que comparece ao atendimento, seja como responsável pela criança, pelo adolescente

⁶⁸ A mulher representa vários papéis, seja como mãe, responsável pelos cuidados das crianças e adolescentes, quer como filha cuidadora do idoso, ou, ainda, como mulher agredida. Nesta pesquisa ela será referenciada como entrevistada, para não desprezar seus vários papéis, mas em alguns lugares esta será referenciada como mãe, indicando especificamente este papel.

ou idoso, seja como vítima de violência. Desse modo, os relatos utilizados para a análise das situações são apresentados por essas mulheres.

Cabe ressaltar que a pesquisa lhes foi apresentada antes de se iniciarem as entrevistas, ocasião em que assinaram o termo de consentimento e autorizaram a utilização das informações. As entrevistas foram realizadas em lugar reservado, previamente agendadas e autorizadas. Em alguns casos, após o primeiro encontro, houve necessidade de um segundo, para a complementação e ampliação das informações. Esse momento foi de grande importância para estabelecer uma aproximação com as entrevistadas, e agendar a entrevista em local escolhido por elas, respeitando sua disponibilidade de data e horário.

Além das oito famílias selecionadas, foram convidados também a integrar a pesquisa, os profissionais que as atendem no CREAS, entre os quais sete aceitaram participar da técnica grupo focal, para cuja realização utilizou-se um roteiro norteador do debate. Os profissionais escolhidos foram os que compunham a equipe técnica do CREAS/serviço de proteção e atendimento especializado às famílias com crianças e adolescentes em situação de violência, e que tinham vínculos com as famílias.

3.1.3 Procedimentos Metodológicos

Para a realização da pesquisa com os sujeitos selecionados (famílias e profissionais), foram utilizados três procedimentos metodológicos essenciais para a obtenção dos dados:

- consulta nos prontuários das crianças e dos adolescentes referenciados no CREAS em busca de informações sobre as famílias;
- entrevistas com as famílias, por meio de um roteiro semiestruturado;
- grupo focal com as famílias (mães);
- grupo focal com profissionais do CREAS.

A fase de coleta de dados com as famílias ocorreu de julho de 2014 a dezembro de 2015, período que se justifica pelas diferentes etapas do trabalho:

- definição de quais seriam as famílias;
- realização do convite e aplicação da entrevista⁶⁹, muitas vezes dificultada devido à ausência das famílias nos atendimentos;
- agendamento para a realização das entrevistas (com algumas famílias foram necessários dois encontros para a complementação das informações);
- organização dos encontros para o grupo focal.

As entrevistas basearam-se no método qualitativo, que permite a “mediação entre os marcos teóricos-metodológicos e a realidade empírica” (MINAYO, 2008, p. 189). Foram organizadas a partir de um roteiro pré-definido, que direcionou a conversa entre entrevistado e entrevistador. Segundo Minayo (2008, p.189), “por roteiro se entende uma lista de temas que desdobram os indicadores qualitativos de uma investigação”, o que tem intrínseca relação com o objeto da pesquisa. Assim, com o objetivo de direcionar as entrevistas, o roteiro utilizado incluiu os seguintes temas:

- a constituição da família e seus principais acontecimentos;
- desproteções, vulnerabilidades e violação de direitos presentes em seu cotidiano;
- significado de proteção e o papel do Estado;
- os sentimentos e posicionamentos quanto a estar desprotegida;
- os sentimentos e posicionamentos quanto a ser protegida;
- o acesso à proteção do CREAS;
- os impactos trazidos pelos serviços do CREAS no que tange às desproteções e à vida;
- melhorias necessárias no atendimento do CREAS;
- a importância do CREAS frente à responsabilidade de proteção.

Vale ressaltar que esses temas deram essência às entrevistas e foram balizas para traçar o direcionamento do conteúdo esperado e utilizado na análise dos dados. Alguns temas não previstos foram introduzidos nas entrevistas e

⁶⁹ Existe um índice elevado de ausência das famílias nos atendimentos por questões diversas – resistência, atendimentos em outros serviços públicos e cuidados internos na família, entre outras.

contribuíram para ampliar a compreensão das narrativas dos entrevistados. Todos eles deram sustentação aos debates do grupo focal, reunidos nas categorias proteção, desproteção e direitos.

O processo de aproximação com os sujeitos da pesquisa abriu espaço para que as entrevistadas pudessem “falar”, para o que contribuiu a “escuta” que, como já discutimos no capítulo anterior, demanda ética e respeito, indo além do simples ato de ouvir. Assim, o processo da “escuta” foi extremamente valorizado na pesquisa, uma vez que permitiu a compreensão das narrativas apresentadas e a interlocução entre elas e o contexto da sociedade e do mundo contemporâneo em que estamos inseridos.

As entrevistas puderam, enfim, revelar situações marcadas por violência, pobreza, subalternidade e ausência de proteção social pública, entre outras precariedades percebidas por meio dos relatos e somadas a um conjunto de sentimentos que demarcam a vida desumanizada dessa parcela da população, como demonstraremos a seguir.

A coleta de dados com os profissionais ocorreu em janeiro de 2016, após o término do processo de organização das entrevistadas com as mães, para então se proceder à construção do roteiro norteador do grupo focal, o que necessariamente deveria estar vinculado ao debate sobre a capacidade protetiva do CREAS. A pesquisa com os profissionais teve por base os seguintes temas:

- a compreensão e o posicionamento sobre a violação de direito e a desproteção social vivenciadas pelas famílias;
- a compreensão e o posicionamento sobre o direito de proteção;
- as respostas protetivas do CREAS e sua capacidade em face da desproteção;
- a intersetorialidade e a rede de proteção diante da garantia de direito e proteção;
- os avanços necessários para ampliar a capacidade protetiva do CREAS.

O debate foi muito profícuo e rendeu reflexões de fundamental importância para os objetivos deste estudo. Os profissionais tiveram participação ativa e trouxeram muitas contribuições. O envolvimento dos profissionais na

pesquisa justificou-se pelo fato de serem os principais agentes dos serviços do CREAS, visto que é por meio de suas competências e habilidades que as diretrizes e princípios dessa unidade de serviço são materializados. Suas falas permitiram conhecer as ações desenvolvidas a partir da percepção daquele que as propõe, planeja e executa, sobretudo, a relação da complexidade da demanda, da trajetória de direitos violados, incluindo aqueles se referem à ausência ou insuficiência protetiva do Estado.

A contribuição analítica dos profissionais colocou em destaque informações sobre as desproteções das famílias, assim como sobre o atendimento do CREAS e da responsabilidade das diferentes políticas sociais de garantirem e ampliarem o direito à proteção.

3.2 AS DESPROTEÇÕES SOCIAIS DAS FAMÍLIAS ATENDIDAS NO CREAS

Como mencionado anteriormente, a história de vida possibilita reconhecer as experiências vividas e sentidas, o que contribui para a compreensão das realidades atuais e os modos de vida dos sujeitos que fazem parte de um importante grupo social e mantêm seus valores, sentimentos, expectativas e significados.

A partir dessa premissa, apresentamos, neste capítulo, num primeiro momento, uma reflexão sobre a realidade cotidiana de famílias que apresentam condição de violação de direitos, violência e desproteção, a partir das narrativas dos sujeitos, que ocuparam lugar central neste estudo, a fim de lhes dar voz e desvelar as realidades sociais por elas experimentadas, assim como compreender o modo como avaliam os atendimentos recebidos no âmbito do CREAS.

Num segundo momento, por meio das falas dos profissionais, analisaremos a relação da demanda, na perspectiva de sua qualificação com a oferta dos serviços do CREAS. Nesse caso, nosso foco reside na categoria desproteção/direito e a leitura de profissionais sobre as possibilidades de melhoria de oferta dos serviços.

O caminho analítico revela alguns conteúdos essenciais como: a precarização das condições de vida, onde revelam as dificuldades encontradas no cotidiano; as carências nas relações; os sofrimentos; e as sensações de subordinação e humilhação. Esses conteúdos têm intrínseca relação com o que fora

discutido no primeiro capítulo, ao indagar sobre o conjunto de desproteção que dão corpo às situações de vulnerabilidades e riscos sociais.

Nos relatos é muito latente a desproteção advinda da precária cobertura da proteção social pública, ressaltando ao que diz respeito à moradia e acesso ao alimento. Além disso, os conteúdos revelam o deficiente acesso aos serviços de educação, saúde e assistência social, assim como ao mercado de trabalho. Isto possibilita uma sensação de insegurança frente ao convívio com seus filhos.

Desse modo, a princípio, apresentaremos as narrativas que expõem os processos que marcaram a história de vida das mulheres entrevistadas, o que permitiu reconhecer alguns de seus sofrimentos e possível desproteções presentes em suas vidas até os dias de hoje. Posterior a isto, apresentaremos alguns dados das entrevistadas, com a finalidade de reconhecer particularidades e subjetividades de seu modo de vida, como inclusão no mundo do trabalho, moradia, renda, escolaridade, quantidade de filhos, estado civil, acesso a benefícios e como acessaram o CREAS.

Em seguida, iniciaremos as reflexões das principais categorias construídas a partir das narrativas das entrevistadas, que permitiram conhecer um conjunto de realidades, que por ora, estavam preservadas e mantidas no anonimato.

Neste subitem, a pobreza, por meio da insuficiência de renda e, sobretudo, ausência dos direitos básicos, é emblemática, tomando centralidade na análise que fora construída. As narrativas revelaram a dificuldade de manutenção das demandas básicas, o que as expõem a um contexto de vulnerabilidades e riscos com ênfase na manutenção do cuidado de seus filhos. Desse modo, esses conceitos – pobreza, vulnerabilidade e riscos, coadunados com importância da proteção social do Estado, sustentaram a análise.

A categoria de análise refere-se à violência, que se expressa no interior da família e no âmbito doméstico, dando destaque a um tema central para as ofertas do CREAS: o convívio familiar. Além destes aspectos, a violência também promove um conjunto de inseguranças que põe em risco a condição de cidadão e o exercício dos papéis assumidos ao longo da vida.

Por último trataremos sobre a relação das desproteções com as ofertas do CREAS, considerando as narrativas não somente das entrevistadas, mas também dos profissionais que materializam o trabalho do CREAS.

3.2.1 As Entrevistadas: Quem São e Como Vivem?

As mulheres participantes da pesquisa apresentam um perfil com características que representam não só sua singularidade, como também o coletivo em que estão inseridas, no que concerne à vivência da pobreza, da violência, da violação de direitos e do sofrimento causado pelas dificuldades no cuidado com os filhos e nos demais aspectos da vida. A princípio, nos preocupamos em conhecê-las para saber quem são essas mulheres, sujeito de direitos que lutam, em seu cotidiano, contra um conjunto de desproteções, em face das agruras e incertezas da vida.

Esse primeiro contato foi de grande importância, pois permitiu que a pesquisadora entendesse o universo permeado por sentimentos e preocupações gerados pelas inseguranças resultantes da ausência do direito e da proteção. A cada entrevista, foi possível conhecer um pouco mais desse mundo e o que sustenta essas mulheres, que ocupam lugar central na proteção da família, especialmente no que respeita ao cuidado dos filhos. São elas que comparecem ao atendimento no CREAS, assim como em outros serviços, em busca de proteção e de atendimento a suas desproteções.

Desse modo, ter essas entrevistadas como nosso principal sujeito, invoca grande responsabilidade e cuidado na forma de tratar suas narrativas, conferindo fidedignidade a suas histórias e seus sofrimentos. Respeitamos seu nobre papel⁷⁰ na sociedade, quer seja na função no âmbito doméstico de mãe, mulher, esposa, como também fora dele como trabalhadora, estudante, profissional liberal, consumidora, dentre outras) exatamente por isso, serão referenciadas por nomes fictícios a fim de preservar sua identidade e não expor seus sofrimentos, que muitas vezes se tornam segredos, justamente pela vergonha e humilhação que vivenciam no exercício de suas funções.

Importante frisar que ao chegarem no CREAS estas mulheres são reconhecidas como mães das crianças e dos adolescentes encaminhados pelos órgãos da rede de proteção, justamente por terem vivenciado situações de

⁷⁰ Segundo Jean Levy Moreno (1994 apud BRASIL, 2013) papel é a forma de funcionamento que assume um indivíduo, no momento em que reage a uma situação também específica na qual estão envolvidos outras pessoas e outros objetos. Logo, podemos dizer que é o que determina o sentido da ação. Pode-se definir papel como uma unidade de experiência sintética na qual se fundiram elementos privados, sociais e culturais." (BRASIL, 2013, p. 30).

violência, em sua maioria intrafamiliar. Por isso, decidimos adotar, neste estudo, a denominação de “entrevistada”, sem desprover de todas as demais condições que ocupa nesta sociedade.

Antes de descrever os dados objetivos sobre o perfil das entrevistadas participantes da pesquisa, optamos por enriquecer a compreensão sobre o sujeito principal do nosso estudo, apresentando relatos em que as entrevistadas narram suas histórias e os processos que mais marcaram suas vidas. Cada uma delas ficou livre para apresentar os aspectos que consideravam de maior importância. Algumas falaram de sua infância, outras, de seus casamentos, numa narrativa onde a presença de sofrimentos e inseguranças é notável. As transcrições das narrativas das entrevistadas foram feitas na forma *ipsis litteris*.

Anita e sua infância:

Quando eu era mais nova e morava com meus pais, não saía de casa, porque, naquela época, não tinham leis que tem hoje. Eu tinha que ajudar minha mãe, porque ela trabalhava, meu pai bebia e várias vezes ia com meus irmãos buscá-lo na rua. Um dia, ele prometeu um bolo para meu irmão por ser o aniversário dele e eu falei para meu irmão não confiar muito porque ele não iria trazer. Então o alertei, porque ele era o mais novo, pra não ter que ficar esperando e nada. Meu irmão tinha 10 anos e eu, 12 anos. Ele questionou se eu achava que o pai não iria trazer mesmo, e eu disse que não, depois ele se conformou. Passado algumas horas, ficamos sabendo que o meu pai sofreu um acidente, tinha sido roubado e estava bêbado, fui buscá-lo e o levei para o hospital. Nesse dia, meu pai falou que nunca mais colocaria álcool na boca e, realmente, nunca mais colocou álcool na boca. Na época, minha mãe trabalhava no sítio para cuidar de nós, só podíamos contar com ela para não deixar faltar as coisas em casa. E quando faltava, meu padrinho dava assistência, então nossa vida não foi fácil. Faltava tudo, leite, material escolar, muitas vezes nós sofriamos o que hoje é chamado por bullying. Nós íamos para a escola com um saquinho de arroz com os cadernos dentro e, se não tivesse chinelo, tínhamos que ir com um pé de um e um pé de outro, sofriamos muito com os outros zombando. Mas graças a Deus deu tudo certo, minha mãe comprava o necessário para dentro de casa e começou a fazer reservas para conseguir comprar uma roupa adequada para nós. (ANITA)

Carla e seus romances:

Minha vida foi muito complicada. Conheci os meus maridos e eles não me ajudaram em nada, não fui feliz. Muita briga. O N. já me bateu porque era muito ciumento e o R. também me bateu porque usava droga. Sinto muita raiva deles. Já dei cinco facadas no N. quando ele tentou me bateu. Conhecer eles só me fazia passar raiva. O N não me levava para ir com ele nos lugares. Não sei o que ele fazia, se me traía. O R. saía com outros homens. Não fui feliz com eles. O último marido, pai da nenê, até que foi bom, ainda amo ele. Eu não passava raiva com ele. Mas ele mora em S.P.G. Não posso deixar os moleques pra ir atrás dele, né? Hoje ele não pode voltar pra Prudente, se ele voltar ele morre, porque ele bateu em ex-namorado da minha mãe. Bateu porque ele disse que iria mexer (abuso

sexual) com a nenê, aí ele bateu. É filha dele, né? Eu quis ter meus filhos, hoje eu não quero mais. Eu não quero mais filho, chega, né? Já tá bom. Mas eu quis ter eles. Eu gosto dos meus filhos, gosto de ter eles perto de mim. (CARLA)

Gilda e seus sonhos:

Então, minha vida...(silêncio), minha vida nem sei o que falar. Quando minha mãe morreu que piorou tudo. O meu marido, eu conheci quando eu era moça... eu trouxe ele na minha casa. Ele foi meu terceiro namorado. Os outros não deu certo. Eu conheci ele e achei que dava certo, mas não deu, né? Fui descobri isso depois que já tava com filho. Aí eu tive 5 filhos, eu que quis ter meus filhos. Sempre falei que queria ter 4 filhos, o último veio de repente, agora não posso ter mais, né? Sempre sonhei em casar, eu sempre quis, também sonhei em ter uma vida boa, ter as coisas. O meu objetivo sempre foi esse, quer dizer é esse, né, eu vo conseguir isto tudo..., mas tá bom, Deus abençoou e tá bom, não pode desistir, né? A esperança nunca acaba né? Eu sempre sonhei em ter uma vida boa, dar as coisas para meus filhos. Num mês, eu dou umas coisas, no outro mês, eu dou outra. Mas Deus quis assim, né? Não pode reclamar, né? Se eles me pedem doce e tem que comprar comida, então eu deixo o doce pra lá, né. Eu sempre quis dar as coisas para eles, mas não dá, né. (GILDA)

Gisele e a importância do estudo, porém, sem violência:

Tenho coisas boas e coisas que não me agradaram. Meu pai é tenente aposentado e minha mãe sempre foi do lar e ia para roça. Meu pai era tenente, muito rígido, e não deixava faltar nada em casa, só que era muito mulherengo, muito seguro e deixava algumas coisas a desejar. Como minha irmã e eu éramos muito pequenas, não entendíamos. Sempre fomos estudosas, meu pai sempre cobrou isso da gente, estudo era primordial. Ele queria que fôssemos as primeiras da sala, coisa que minha irmã não estava nem aí. Eu levava tudo de forma minuciosa, com medo de apanhar dele, porque ele batia, e minha irmã não estava nem aí caso ele batesse. Até hoje eu gosto de estudar. Quando chegávamos da escola, a primeira coisa que meu pai fazia era olhar nossos cadernos. Minha mãe não teve muita leitura, mas meu pai tinha estudo e ainda tem, sabe falar alemão, japonês, inglês, espanhol. Fala muito bem porque estudou bastante. Na parte dos estudos, eu acho que puxei a ele. Mas matemática, eu não gostava de estudar e, naquele tempo, os professores mandavam estender as mãos e quebrava a régua na mão da gente.

Se fosse só na escola tudo bem, o pior é que olhava os cadernos e colocava as notas zero em vermelho, então como iria chegar em casa e mostrar a nota para meu pai, eu tinha um medo de mostrar aquela nota. Isso quando ele não estava de plantão, quando estava de plantão eu dava graças a Deus, pois no outro dia tinha desculpa para dar e chegava a arrancar a folha para ele não ver. Ele chegava e perguntava onde estava a data de ontem, pois não estava tudo ali. Os cadernos não eram espirais então dava para ver.

Quando a nota não era boa, ele fazia repetir tudo até aprender, dava tempo para concluir e não aceitava um erro. Se estivesse errado, era cada grito, porque não tinha paciência para explicar.

Na quinta série, minha ficha começou a cair, eu já era adolescente. Minha irmã sempre tirava zero e apanhava por não fazer lição, mas ela enfrentava e dizia que se ele batesse não faria a lição mesmo. E eu sempre fui medrosa, para mim, sempre foi sim senhor e sim senhora. Por isso que eu sou fria até hoje. (GISELE)

Janete e a dor do abandono:

A vida é dura, né? Minha mãe me deu quando era pequena, não sei por quê, aquela [...] me deu. Se não fosse meu pai me ajudar, me dando, eu tinha morrido, morrido mesmo. Eu nem sei se ela tá viva, mas se tiver, também não quero nem ver ela, não quero mais saber dela, como pode dar os filhos? Depois veio os filhos, a primeira desilusão foi o primeiro filho, aí tentei de novo, aí ela (outra filha) sumiu, e a outra eu tive que dar, dar mesmo para outra pessoa, tinha que trabalhar, porque, se não, ela também ia sumir; eu não tinha condição de cuidar deles, tinha muita dificuldade, não tinha o que dar pra ela também. Só tomei no nariz. Olha o que virou, usam droga e ainda me dão trabalho. Tudo começou errado com o E. (filho), que está preso porque matou um homem, tá lá em SPG. Depois a J. (outra filha), que vivia na frente da rodoviária usando droga, vendia e usava, só que nunca foi presa. Um dia, eu fui buscar ela e ela veio embora, estava um frio, e ela não voltou mais. Os casamentos também nunca dá certo, nunca dá. Esses homem que bebe eu não quero mais, só dão trabalho. Teve um que pegou a J. (sexualmente). Aí eu larguei dele... eu não sei se aconteceu de verdade, a J. mente também, e vivia atrás dele. Então vai saber o que aconteceu. (JANETE)

Nilda e o trabalho precoce:

Minha infância foi muito dolorida, não foi uma infância protetiva, não vivíamos em harmonia. Com dois anos, eu perdi meu pai. Éramos três filhos, eu e mais dois irmãos, minha mãe teve que dar minha irmã para um casal de São Paulo por não ter condições de ficar com os três, e o meu irmão ficou com um tio que era irmão do meu pai e eu ficava com qualquer pessoa. Ela não tinha como cuidar da gente e na época não tinha os recursos de hoje, e seguir sem meu pai foi muito difícil. Então eu fiquei 5 anos morando com uma senhora e depois minha mãe me buscou e levou para São Paulo, lá eu estudava e cuidava da casa. Minha mãe acabou casando novamente e teve mais dois filhos. E eu tinha que cuidar da casa, dos irmãos e ir para escola. Devido às dificuldades que minha mãe estava passando eu larguei a escola e fui trabalhar de babá com oito anos de idade. Trabalhei até os 15 anos e depois comecei a pedir nas ruas em São Paulo. Aí minha mãe teve uma briga com o segundo marido e voltou comigo e meus dois irmãos. Eu acabei arrumando um trabalho e morava na casa, e minha mãe foi morar no Jardim Cobral com os dois. Com os problemas e dificuldades que ela passava acabou voltando com os dois para São Paulo e eu fiquei trabalhando. Mas devido minha patroa ter filhos homens, eu tinha medo de acontecer alguma coisa e acabei saindo do serviço. Morei na rua, dormia nos bancos do Parque do Povo, tomei chuva. Conseguia lugar nos abrigos, mas tinha medo de estupro, abuso e não dormia, ficava chorando. Até que consegui uma passagem para voltar, minha mãe ficou me esperando na rodoviária de São Paulo. Chegando em São Paulo, voltei a estudar, cuidar dos meus irmãos e da casa. Minha mãe estava trabalhando e meu padrasto também. Quando completei 18 anos, eu trabalhava como faxineira nos apartamentos de estudante na Barra Funda e fiquei um bom tempo. Depois, acabei voltando para cá e conheci o pai dos meninos e engravidei do C. (NILDA)

Suzana e a dificuldade de promover o cuidado aos filhos:

A minha vida tá difícil, nada muda, eu não estou mais aguentando os meninos. É muito difícil. Tive cinco irmãos e a gente brigava, mas nem tanto. Tinha alguns que tinha problema de cabeça, mas não brigava, nós somos muito unido, muito até hoje. Mas a que eu mais gosto está presa. Quando eu era pequena, minha mãe batia muito na gente, eu pai era um bom pai, eu nunca ouvi um palavrão da boca dele. Mas minha mãe teve uma história muito triste, ela apanhou muito, foi estuprada pelo padrasto, a mãe dela deu o filho dela, ficou do lado do padrasto. Ela teve um nenê desse estupro e a mãe dela deu, deu para outra pessoa. A história de vida dela não é muito fácil. Depois ela casou com meu pai. Eu, minha irmã e minha mãe somos muito unidas, por isto eu sofro delas estão presas, eu sinto muita falta, muita mesma, elas me ajudavam a ficar com os meninos. Em toda minha vida, eu tive que correr atrás de ajuda. O S. nunca fez nada, não me ajuda a cuidar dos meninos, afinal são nossos filhos. Pelo contrário, ele diz que eu tenho que ajudar ele. Ah, jamais eu vou ajudar ele, ele trabalha quando quer... Eu não sei porque eu casei com ele. Na verdade, eu casei sem minha mãe querer, pois sabia que ele era meio doido. Ela tocou eu de casa, aí eu fui morar com ele, e a gente acabou amigando, fiquei um ano e logo casei, deveria ter namorado mais, conhecer ele um pouco mais e depois casar... nunca eu teria casado com ele. Ninguém quer ele. Vivemos 14 anos junto, eu acho que eu tentei tanto, porque eu queria mostrar para minha mãe que ia dar certo, mas não deu, antes eu tivesse ouvido ela. Fiquei sem falar com a minha mãe um ano. É triste... eu vivi tanto tempo com ele sofrendo, passei muita coisa, passei miséria, sem ter nada pra comer, sem o M. (filho mais velho) ter leite pra tomar, já fui traída, ele contava o que fazia com as mulheres na rua, me xingava, me maltratava na frente das irmãs dele. Agora, larguei dele, e o meu problema aumentou, não consigo ficar com esses meninos brigando, eles brigam todos os dias, o K. implica muito com o M. Eles brigam muito... o K. não gosta do M. (irmão). O K. quer ter eu só para ele. Desde pequeno eles brigam, quando o K. está sozinho, ele é um santo, o duro quando junta com o outro. Minha voz vive assim (rouca) pois eu grito todos os dias. O M. com esse jeito sonso dele, não é fácil também, briga com o irmão, eles brigam todos os dias. Eu lembro que a minha mãe deixava meus irmãos brigar comigo, bater em mim porque eles eram mais velhos. Eu sou contra isto. (SUZANA)

Vilma e sua experiência com a prostituição, como meio de sustento dos

filhos:

Bom, quando era criança, não tive muito convívio com meus pais porque eles trabalhavam, eu vivia com meu avô. Não foi uma infância difícil, mas não tínhamos luxo, tínhamos o básico. Viemos de Nova Londrina para PP, meu pai começou a trabalhar como serralheiro e construíram uma casa no Jardim Itapura. Depois, casei e comecei a me prostituir. A primeira vez que me prostitui, amamentava o pequeno e o maior não tinha com o que sustentar. O meu marido não sabia. Foi saber depois. E dessa vez que voltamos, falei para ele que bastava cuidar, porque, cuidando, não tem necessidade de fazer nada. A vontade da mulher é diferente do homem em questão de sexo, não se compara é outra realidade. Tinha uma vizinha que me ajudava, mas não podia ajudar sempre, até que um dia ela me indicou para um cliente que queria uma mulher que amamentasse, pagava R\$ 600,00 o programa, e aceitei. Tem de tudo nesse meio, homens que só pagam para falar com você sobre a mulher dele, esses são maravilhosos porque nem toca. Pagam bem porque é algo sigiloso e aceitei porque recebi R\$ 600,00 em meia hora. Passei mais tempo no mercado do que fazendo o programa. Não é um dinheiro fácil, mas é rápido e vai rápido também. (VILMA)

Essas narrativas demonstram os desafios postos neste capítulo, devido a multidimensionalidade da violação de direitos, da violência, da pobreza, vulnerabilidade e da desproteção trazidas nas informações coletadas, essenciais para permitir um mergulho nas nuances e particularidades que este estudo busca alcançar. Os relatos revelam um conjunto de desproteções e sentimentos unívocos, que somente as entrevistadas poderiam expressar.

Quadro 5 - Idade das entrevistadas

Entrevistada	Idade
Anita	36
Carla	32
Gilda	29
Gisele	47
Janete	52
Nilda	37
Suzana	36
Vilma	31

Fonte: Elaborado pela autora.

A idade das entrevistadas concentra-se na faixa de 30 a 50 anos, e todas têm filhos que ainda frequentam a escola e dependem de seus cuidados, com exceção de Janete, a única com filhos maiores, os quais, porém, segundo ela, “*dão trabalho como se fossem crianças*”. Sua filha de 15 anos está internada na Fundação Casa. Isso indica que são mulheres a quem cabe a responsabilidade de cuidar dos filhos, já que a infância e a juventude são consideradas fases que demandam esta atenção tanto da família, como do Estado e da sociedade, determinados pelo artigo 227 da Constituição Federal de 1988:

Art. 227 - É dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança, ao adolescente e ao jovem, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-los a salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão (BRASIL, 1988).

Esse cuidado, porém, é muitas vezes exclusivo das entrevistadas, haja vista que nem sempre elas mantêm relacionamento com os pais de seus filhos. Com exceção de Anita e Vilma, as demais constituem uma família monoparental, como a tabela abaixo demonstra:

Quadro 6 - Estado civil

Entrevistada	Estado civil
Anita	Casada com o pai dos 9 filhos.
Carla	Foi amasiada com os pais dos seus filhos; devido às agressões e conflitos nos relacionamentos, está solteira, mas tem companheiros esporádicos.
Gilda	Foi casada com o pai de seus filhos, mas, atualmente, está separada do companheiro devido às agressões e continua solteira.
Gisele	Foi casada com o pai de suas filhas, atualmente está separada devido às agressões e continua solteira.
Janete	Foi casada uma vez, amasiada em outros relacionamentos; atualmente, está divorciada e tem companheiros esporádicos.
Nilda	Foi casada com o pai de seus filhos, atualmente está separada devido às agressões e continua solteira.
Suzana	Foi casada, está separada do companheiro devido aos conflitos na relação e, atualmente, mantém um relacionamento (namorado).
Vilma	Mantém união estável como o pai dos dois últimos filhos.

Fonte: Elaborado pela autora.

Percebe-se que, na maioria dos casos, a causa da separação do casal é a violência praticada pelo companheiro contra a mulher e, às vezes, também contra as crianças. Afastadas do pai de seus filhos, a responsabilidade de cuidar deles fica única e exclusivamente para as entrevistadas, posto que os pais não mantêm vínculos afetivos e nem mesmo prestam apoio financeiro.

Quadro 7 - Número de filhos

Entrevistada	Nº de filhos	Idade
Anita	8	19, 18, 16, 11, 6, 5. As outras duas filhas, a entrevistada não soube informar a idade por não conviver com as mesmas.
Carla	6	13, 12, 7, 5 e 3 anos, o último com apenas 1 ano
Gilda	5	8, 7, 5 e 3 anos, o último, com 4 meses
Gisele	2	10 e 17 anos
Janete	7	37, 32, 25, 18, 15 anos; não sabe a idade de duas filhas, pois não vivem com a família desde a infância
Nilda	5	17, 16, 14, 11 e 9 anos
Suzana	4	13, 11, 7 e 4 anos
Vilma	3	9, 6 e 4 anos

Fonte: Elaborado pela autora.

É possível constatar, no grupo, uma média de 5,25 filhos por mulher, valor esse acrescido pelo fato de haver duas delas com 10 e 7 filhos, respectivamente. Janete é a única que tem filhos maiores e também teve duas filhas afastadas de sua convivência, ainda na infância. Indagadas sobre o desejo de ter mais filhos, nenhuma expressou expectativa de novas gestações, pelo contrário, algumas relataram que não queriam ter filhos, porém foram convencidas pelo companheiro, como no caso de Suzana, que os teve devido à vontade do marido, de quem atualmente está separada. Essa é uma das principais queixas da entrevistada:

Eu só quis ter meu primeiro filho, os demais, não. O S. que queria filho. Eu não usava medicamento e nem ele usava camisinha, e aí fiquei grávida, sem saber. Nem sabia que estava grávida. Aprendi que não deveria ter casado, tem que conhecer as pessoas direito, e depois ter filhos. Eu só teria um, me arrependo ter esse monte de filho. Eu acho assim: o que adianta ter filhos e não ter condição de dar as coisas? Ainda mais com esse tipo de marido que eu tenho, não ajuda em nada..., nada mesmo. (SUZANA)

Em sua narrativa, Suzana cita por diversas vezes a dificuldade de exercer a maternidade, deixando claro seu sofrimento em cuidar dos filhos, sem o apoio do ex-companheiro:

Eu acho que sobrecarrega muito a mulher cuidar dos filhos sozinha, trabalhar, cuidar da casa... não dá, pelo menos no final de semana ele tem que ficar com as crianças. Aí ele não dá conta, me sobrecarrega, por isso que as pessoas chegam ao São João (HOSPITAL PSIQUIÁTRICO DE PRUDENTE).

Um dos maiores conflitos da Suzana é realmente o cuidado dos filhos. O seu maior questionamento é sobre a participação do ex-companheiro nessa tarefa, já que ele se mostra bastante ausente. A situação gera grandes conflitos entre a entrevistada e seus filhos, assim como entre ela e o pai das crianças, fazendo o ambiente doméstico se tornar inseguro e demasiadamente carregado de desentendimentos diários.

É fato que as responsabilidades familiares, no que tange ao cuidado com os filhos, têm em sua dinâmica um rol de atribuições que exige tempo, disposição e afetividade nos papéis representados. A ausência desses elementos pode contribuir para a fragilização dos vínculos e comprometer a qualidade do convívio entre os membros.

A entrevistada Janete também relata que gostaria de ter tido somente um filho, mas acabou tendo sete, o que para ela é ruim, pois não tem condições de cuidar deles: *“Eu só queria ter um filho, só um, e dar tudo para ele..., mas deu nisto, tenho esse monte de filho, e não consigo dar o que eles precisa (sic) ”*. A narrativa de Janete apresenta uma preocupação com as questões de ordem material: “dar alguma coisa” expressa o cuidado com comida, moradia e vestuário, entre outros itens essenciais para o desenvolvimento humano, considerando os ciclos geracionais. Numa outra passagem, Janete relata a situação de ter uma criança após outra e aponta seu desapontamento em relação aos filhos:

A primeira desilusão foi o primeiro filho, aí tentei de novo, aí ela (outra filha) sumiu⁷¹, e a outra eu tive que dar, para trabalhar, porque, se não, ela também ia sumir; eu não tinha condição de cuidar deles, tinha muita dificuldade, não tinha o que dar pra ela também. Só tomei no nariz. Olha o que virou, usam droga e ainda me dão trabalho.

A ausência das condições materiais é tão presente na vida da entrevistada, que chegou ao ponto de “doar” uma de suas filhas, segundo seu relato,

⁷¹ Ao informar que sua filha sumiu a entrevistada está referindo-se ao fato da mesma ter sumido de casa quando tinha 8 anos. A entrevistada relatou que não teve tempo de procurá-la e agora tem contato com ela pelas redes sociais, mas sem nenhuma possibilidade de reencontrá-la pessoalmente, pois acredita que a filha não tem interesse em restabelecer os vínculos afetivos.

por não ter condições de cuidar dela, pois precisava trabalhar. Essa informação revela uma ocorrência geracional: Janete teve, com sua filha, a mesma conduta que sua mãe teve consigo, o que lhe trouxe muitos sofrimentos ainda presente em sua vida. Fica nítido nessa fala, assim como as que virão a seguir que a ideia de que a pobreza é fruto da família numerosa. Pressuposto incutido no coração e mente dos mais pobres e que encobre a verdadeira razão da pobreza – a exploração do trabalho e a desigualdade.

Carla e Gilda, por sua vez, relataram ter desejado seus filhos, mas que não querem mais ter outros filhos, devido às dificuldades para criá-los:

Sim, eu que quis ter filhos, hoje eu não quero mais. Eu não quero mais filho, chega, né? Já tá bom. Mas eu quis ter eles. Eu gosto dos meus filhos, gosto de ter eles perto de mim. (CARLA)

Eu tive 5 filhos, eu que quis ter meus filhos. Sempre falei que queria ter 4 filhos, o último veio de repente. Agora não posso ter mais, né? (GILDA)

Anita revela uma história bastante impactante quando fala com emoção de seus oito filhos, em momentos da vida em que o relacionamento não estava fortalecido, pois seu companheiro possuía outras companheiras e outros filhos, fato este que não foi mencionado quando conheceu Anita.

Quando ele chegou à minha casa com um primo dele para me pedir em namoro, eu já havia respondido que não queria, e como eu não tinha falado com meu pai, preferi sair de casa naquela hora com medo de apanhar. Eles ficaram conversado e nem perceberam minha saída pelo fundo. Conversei com meu pai, expliquei que não tinha aceitado namorar, mas ele disse que tinha gostado muito de mim e foi me convencendo. Depois, começaram a surgir uns boatos e eu já gostava dele como gosto até hoje, minha mãe foi pesquisar e descobriu que ele era casado, tinha filhos e virou um rolo. Cheguei ao M., perguntei se ele tinha outra família e ele negou. Passado algum tempo, a ex-mulher dele (que hoje é ex mesmo) veio me procurar e falou que era mulher do M. Pedi para ela resolver com ele, porque eu não tinha nada a ver com isso, cansei de perguntar e ele negava. Depois de um tempo, eu tive os meninos, ele largou dela por muitos problemas, também largou de mim e casou com outra. Agora casou comigo definitivamente. (ANITA)

Apesar do companheiro ser casado com outra mulher, Anita manteve o relacionamento com o pai de seus filhos. Ela lembra que o companheiro voltou a morar com a família e se envolveu com outra mulher. Nessa ocasião, Anita denunciou o companheiro por não pagar a pensão, o que resultou na prisão dele. Após acertar as pendências e terminar os relacionamentos com outras mulheres, ele

permanece com Anita até os dias de hoje. As lembranças dessa convivência conflituosa foram relatadas por ela com muita emoção, pois a fizeram recordar o momento em que seus filhos foram retirados de sua guarda, pela primeira vez, quando o companheiro estava casando com outra mulher

Então ele chegou a mim e pediu perdão pela traição. Pedi para ele pensar no que fez. Lembrei que quando ele estava casando, o Conselho estava tirando dois filhos de mim e eu achava que pelo menos ele me procuraria para conversar, saber o que aconteceu, mas não fez nada... fiquei muito mal com isto ... chorei muito, me senti muito mal... mas hoje ele está comigo.
(ANITA)

No relato de Anita, mãe de oito filhos, dos quais quatro foram entregues para adoção percebemos que sua história não difere das demais entrevistadas, todas envolvidas em relacionamentos conflituosos, incluindo agressões contra elas e os filhos.

Mesmo cientes das dificuldades encontradas na vida, a responsabilidade de cuidar dos filhos sozinhas, as mulheres, entretanto, tomam a decisão de se separar dos companheiros, movidas pelas reiteradas ocorrências de agressões, como aconteceu com Suzana. Mesmo porque a presença do companheiro na relação conjugal não indica, necessariamente, a proteção instalada, haja vista que Vilma e Anita, por exemplo, ambas ainda casadas com seus companheiros, continuam enfrentando dificuldades em prover a proteção à família e o cuidado dos filhos.

Percebe-se que, a narrativa de Anita como as das outras entrevistadas, revela uma trama da vida familiar na qual a forma de organização familiar e os sentidos existentes são relevadores de um contexto em que a humilhação e a desvalorização estão presentes.

Essas relações não afetam somente a mulher, mas também seus filhos e todos aqueles que convivem no âmbito desta família e que possuem laços de co-dependência (seja afetivo ou econômico). Isto mostra que o contexto da vulnerabilidade social e das violações de direito, afeta o coletivo da família.

Dando continuidade ao reconhecimento do perfil dessas mulheres, introduzimos no campo da escolaridade, na qual relataram também os motivos que as levaram a se afastar da escola, e, para a maioria delas, justamente a ausência de outra pessoa para cuidar de seus filhos, a sobrecarga do cuidado da prole com

certeza ainda recai sobre as mulheres que revelam a dificuldade de se emancipar para viver seus sonhos e desejos. No caso de Vilma, ficou explícito que o desejo de ser uma profissional liberal não compatibilizava com a função de mãe o que a fez abandonar os estudos para cuidar de seus filhos.

Quadro 8 - Escolaridade das entrevistadas

Entrevistada	Escolaridade	Motivo da evasão
Anita	Ensino Fundamental completo	Necessidade de cuidar dos filhos.
Carla	Estudou até a 5 ^a série	Não gostava de estudar, mas pensa em voltar.
Gilda	Estudou até a 4 ^a série	Necessidade de cuidar dos filhos.
Gisele	Ensino Médio completo Fez curso de auxiliar de enfermagem	Não continuou os estudos, pois faz tratamento contra depressão.
Janete	Estudou até a 4 ^a série	Não gostava de estudar
Nilda	Estudou até a 6 ^a série	Necessidade de cuidar dos filhos.
Suzana	Ensino Médio completo	Tem vontade de continuar os estudos e fazer faculdade de Psicologia.
Vilma	Ensino superior incompleto	Gravidez e necessidade de cuidar dos filhos

Fonte: Elaborado pela autora.

Embora expresse a vontade de voltar a estudar, Janete enfrenta um problema em relação à filha de 15 anos, que atualmente usa drogas e está internada na Fundação Casa, em outro município. Relata que primeiro precisa cuidar dela e se livrar dessa preocupação, para só então dispensar seu tempo em busca de cuidados próprios, como os estudos, por exemplo. Já para Carla, a necessidade de voltar a estudar está vinculada à exigência para encontrar um emprego, sendo a escolaridade um requisito essencial para conquistar uma vaga... *“onde eu vou pergunta se eu estudo, se já estudei, até que série, aí, quando eu falo que parei, eles nem me chamam mais”* (CARLA). No momento da entrevista, estava ocupada cuidando de seus filhos, e ainda que conseguisse vaga em creche, deveria trabalhar

para sustentá-los, inviabilizando assim o retorno aos estudos, apesar de saber da dificuldade de encontrar um bom emprego sem a formação acadêmica.

Suzana declara que deseja prestar vestibular e ser psicóloga, mas não se sente capaz: *“Querida muito estudar mais, mas não tenho capacidade para fazer isto, queria ser psicóloga, acho legal... cuidar das pessoas”* (SUZANA). Já Vilma iniciou o curso de medicina veterinária, mas não o concluiu devido à gravidez, pois teve que escolher entre ter filho ou estudar: *“Minha mãe me fez escolher entre ter o filho ou estudar e escolhi ter minha filha”* (VILMA).

Para essas mulheres, a trajetória de estudos é interrompida pela chegada dos filhos, tornando a maternidade inconciliável com outra atividade. Diante da responsabilidade primordial de cuidar de suas crianças, muitas vezes sozinhas, elas têm seus direitos violados, em especial, os de estudar e trabalhar. Esta dificuldade é nítida na narração das entrevistadas, como se observa nas falas de Carla e Gilda, para as quais os filhos são o obstáculo:

Parei de estudar na 5ª série, não gostava de ir para a escola. Não sei por que não gosto. Queria voltar. Mas a nenê precisa crescer... (CARLA)

Ah, seria bom, mas quem fica com as crianças, né? Não tenho com quem deixar, eles ainda precisam de mim. O pai tá preso, minha mãe morreu, meus irmão têm a vida deles, né... não tem como, agora. Mas, quem sabe, um dia eu volto. Tem que voltar, né? (GILDA)

O fato de não contarem com uma rede de apoio e serviços públicos para atendê-las, afasta a possibilidade de retomada dos estudos. Um exemplo disso é que no município existe uma demanda reprimida em busca de vagas, especialmente em creche. Desse impasse resulta a impossibilidade de serem inseridas no mercado de trabalho, já que, sem o estudo, sua profissionalização fica comprometida, de forma que a, maioria delas, acaba inserida em atividades eventuais, sem vínculo empregatício nem garantia de renda fixa.

Quadro 9 - Condições de trabalho

Entrevistada	Mercado de trabalho / ocupação
Anita	Trabalha eventualmente como faxineira.
Carla	Trabalhou eventualmente como empacotadora em supermercado; atualmente, não está trabalhando, mas está entregando currículo; não quer trabalhar como empregada doméstica.
Gilda	Trabalhou como empregada doméstica; atualmente, não está trabalhando devido à ausência de creche para os filhos. Busca por emprego.
Gisele	Trabalhou como auxiliar de enfermagem, mas atualmente está afastada e recebendo auxílio doença pelo INSS.
Janete	Trabalhou com empregada doméstica; teve um AVC e está afastada do emprego há 3 anos; atualmente, aguarda o andamento de um processo trabalhista para se aposentar; não deseja mais trabalhar.
Nilda	Não trabalha, mas busca por emprego.
Suzana	Exerce a função de serviços gerais como funcionária de uma empresa de limpeza.
Vilma	Trabalha como faxineira. Já se prostituiu para auxiliar na renda. Busca por emprego.

Fonte: Elaborado pela autora.

A perspectiva de inserção no mercado de trabalho é visível na intenção de Gilda, Carla e Suzana. Definem o trabalho como a única possibilidade de proteção e forma de suprir as desproteções sociais. No entanto, buscam os benefícios de renda ofertados pela Política de Assistência Social e por outras agências, mas, quase sempre aquém das necessidades da família. Essa realidade trazida à tona nos relatos confere, cada vez mais, veracidade à dois importantes pressupostos já tratados anteriormente neste estudo quando tratamos do modelo capitalista e liberal: a dependência da sobrevivência pela inserção no mundo do trabalho e as necessidades de sobrevivência vinculadas ao mercado e a multidimensionalidade da proteção que envolve a transferência de renda e o acesso à protetiva pública, universal e gratuita.

O trabalho, também deve ser compreendido como realização pessoal das mulheres, no entanto, elas sofrem preconceitos das relações sociais de gênero no mercado de trabalho, expressos por contratações irregulares, sem direitos trabalhistas assegurados nem garantias de uma situação estável. Entre as entrevistadas, somente uma possui emprego formal e com garantias trabalhistas;

outras duas encontravam-se afastadas por motivos de saúde. A inserção no mercado de trabalho é fundamental para garantir renda e, com isso, a proteção aos filhos, com ênfase para aquelas mulheres que não contam com o apoio do companheiro e que dependem dos programas de transferência de renda como principal componente do orçamento familiar.

Quadro 10 - Renda mensal / Benefício de renda

Entrevistada	Renda mensal/benefícios
Anita	Recebe dois salários mínimos por BPC (de dois filhos). Atualmente está com o benefício do Programa Bolsa Família cancelado.
Carla	Recebe R\$ 238,00 do Bolsa Família.
Gilda	Recebe R\$ 352,00 do Bolsa Família.
Gisele	Recebe R\$ 1.100,00 como auxílio-doença. Não se inclui no Bolsa Família devido à renda.
Janete	Recebe, eventualmente, R\$ 300,00 de pensão. Atualmente não recebe Bolsa Família, pois a filha está evadida da escola.
Nilda	Recebe R\$ 200,00 do Bolsa Família e R\$ 80,00 do Ação Jovem.
Suzana	Tem renda fixa: recebe um salário de R\$ 600,00 e tíquete alimentação de R\$ 500,00. Não se inclui nos programas de transferência de renda devido ao salário.
Vilma	Não tem renda fixa, somente a que provém de faxinas eventuais. Recebe R\$ 182,00 do Bolsa Família e R\$ 80,00 do Renda Cidadã.

Fonte: Elaborado pela autora.

É importante ressaltar que no período de janeiro a junho de 2014⁷² a renda mensal das famílias que compunham o universo dos atendimentos do CREAS não chegava a um salário mínimo. Isso confirma a afirmação feita anteriormente de que os dados revelados nos depoimentos não se referem apenas a indivíduos/famílias, mas configuram também uma representação do coletivo dos atendidos no CREAS.

Duas das entrevistadas têm acesso a benefício dos programas de transferência de renda, mas o valor recebido é certamente insuficiente para manter

⁷² Conforme informações coletadas em entrevista com a equipe do CREAS de Presidente Prudente.

as despesas nos cuidados com os filhos. Relatam ainda que da dificuldade de renda decorrem outras necessidades, especialmente no acesso a alimentação, moradia e demais bens imprescindíveis para uma vida digna. Gilda, que recebe R\$ 352,00 do Programa Bolsa Família, gasta R\$ 270,00 com o transporte dos filhos para a escola, o que ocupa quase todo o recurso recebido, sobrando muito pouco para as demais despesas.

Relata, ainda, que essa despesa deve-se ao fato de ter transferido as crianças para outra escola, desde que uma de suas filhas sofreu violência sexual nas proximidades da antiga escola. Segundo ela, o município disponibiliza transporte somente para moradores da zona rural e para deficientes:

Recebo Bolsa Família, R\$ 352,00, aí eu pago perua para levar eles na escola, que é longe... porque onde ela estudava não pode mais, por conta de o idoso que abusou dela morar perto da escola... aí, pra não ficar sem estudar, eu mudei de escola, a psicóloga do CREAS me disse isso. Eu tenho receio dela estudar lá, pois voltou tudo na cabeça da minha outra filha... ela quebrou tudo na escola. Tem que pagar, pois o transporte público do município é só para a área rural... por isso eu não consegui... Eu pago R\$ 270,00 de perua...sobra R\$ 72,00; aí tem luz, água, comida. Esse mês está atrasado, eu tenho que pagar R\$ 400,00 e pouco para o perueiro, são dois meses de atraso... inclusive julho. Não quero voltar minhas filhas para aquela escola, tenho medo do homem violentar ela de novo. Eles são prioridades pra mim. (GILDA)

O uso do recurso do Programa Bolsa família com transporte escolar foi posto aqui para evidenciar a tese de que o arco das desproteções nas diferentes políticas sociais acaba por minimizar os efeitos protetivos da política de assistência social. Além disso, a regra imposta para acesso a serviços nas demais políticas não reconhece como público prioritário as famílias e indivíduos com mais vulnerabilidade e nem reconhecem a necessidade de exceções. Esse quadro serve de ponto de reflexão no tema da intersetorialidade e da articulação da rede de serviços.

Nilda também reflete sobre suas dificuldades diante da escassez da renda, o que dificulta o cuidado dos filhos.

Ah, o que eu ganho é muito pouco, não dá para comprar as coisas para os meninos... isso é ruim. Recebo doação, mais dói. Meus filhos abrem a geladeira procurando uma fruta para comer e não tem nada. O K. é um amor, mas ele não entende que eu não tenho dinheiro para comprar alface, tomate, frutas. Ele questionou se ia ganhar ovo de páscoa e eu não sabia o que falar. Essa é minha dor maior, não ter a mistura, as crianças gosta de comer carne, coisas diferentes. (NILDA)

Também com dificuldades materiais, a entrevistada Gisele relata que apesar de ter uma renda no valor de R\$ 1.100,00, advinda de seu auxílio doença, pouco pode utilizar para o sustento de seus filhos, visto que paga empréstimo feito pelo companheiro, quando ainda estavam morando juntos.

Tenho dificuldade financeira de não poder ir no mercado ter o meu dinheiro. Pegar os mil reais que eu ganho e ir fazer uma compra porque ainda estou pagando contas que ele deixou pra trás. (GISELE)

É certo que a renda disponível para o sustento da família é muito baixa e não supre demandas básicas, como a alimentação. Embora essenciais na vida dessas famílias, os programas de transferência de renda não são suficientes por representarem o único recurso para o seu sustento, incapaz de afastar a pobreza material e financeira. Essa discussão invocou a construção de uma categoria de análise neste estudo, tratada mais adiante, ao falarmos das desproteções e da busca por proteção social pública.

Quadro 11 – Condições de moradia

Entrevistada	Moradia	Condições de estrutura
Anita	Própria (obtida no último sorteio da Prefeitura)	Estrutura nova, mas com composição inadequada de cômodos para a quantidade de pessoas.
Carla	Sem moradia	Mora com a mãe, Janete.
Gilda	Própria – herdada com os irmãos	Edícula, com três cômodos, inacabada.
Gisele	Própria	Inacabada, com poucos cômodos.
Janete	Própria (obtida no último sorteio da Prefeitura)	Estrutura nova; insatisfação com a localização.
Nilda	Alugada	Precária na estrutura e na composição de cômodos para a quantidade de pessoas.
Suzana	Própria	Precária: dois cômodos, inacabada.
Vilma	Alugada	Precária, com inadequação na estrutura para a quantidade de pessoas.

Fonte: Elaborado pela autora.

Além das dificuldades apresentadas até o momento, a falta de moradia adequada é tema central nas narrativas das entrevistadas, uma vez que provoca um conjunto de inseguranças. A casa é o lugar do convívio, do acolhimento, da proteção e, para muitas dessas mulheres expressa a composição e organização da família. Além disso, a política de habitação tem um importante déficit histórico e mesmo os programas atuais como “minha casa minha vida” não atendem prioritariamente essas famílias, cuja vulnerabilidade social é evidente e reconhecida como público prioritário da política de assistência social,

Gilda e Suzana, ainda que tenham casa própria, sentem-se inseguras: no caso de Gilda, o imóvel, herança dos pais, pertence também aos seus sete irmãos, e logo terão que vendê-lo para dividir o recurso; Suzana, por sua vez, depois de passar por muitas dificuldades morando em barracos, conseguiu construir dois cômodos, mas eles não comportam todos os membros da família, sendo preciso ampliar a construção. Quanto a Janete e Carla, que são mãe e filha, vivenciam juntas a insegurança, diante da dificuldade de pagar o aluguel da residência.

No ano de 2015, o município de Presidente Prudente, em parceria com a Caixa Econômica Federal, entregou 3.464⁷³ casas para famílias com renda familiar de até R\$ 1.600,00⁷⁴. Nesse sorteio, as famílias de duas participantes desta pesquisa foram contempladas com a moradia, no entanto apresentam vários questionamentos quanto à estrutura do bairro, como a ausência de escolas, transporte e segurança.⁷⁵

Ganhei a casinha, mas não quero ficar lá não, quero voltar para onde morava, lá tenho meus parceiros, tenho minha vida... no C. não tem nenhum transporte, to pagando perua para os meninos ir na escola... isto não pode, né... quase não dá pra come, ainda mais pra pagar perua, mas não tem outro jeito. (ANITA)

To na casa, mas tem coisa pra fazer, aumentar um quarto, na casa que eu morava dava pra todo mundo, agora não dá... mas é minha né, não tenho que pagar aluguel... mas queria ficar onde eu tava, queria que me dessem aquela casa, lá é muito longe pra gente chegar no centro e para ir nos lugar, nem bar tem. (JANETE)

Considerando o fato de ter uma casa própria e com estrutura adequada para comportar todos os membros da família é fundamental para a sua proteção e

⁷³ Fonte – SAS – Secretaria Municipal de Assistência Social de Presidente Prudente.

⁷⁴ Fonte – SAS – Secretaria Municipal de Assistência Social de Presidente Prudente

⁷⁵ Esses relatos foram obtidos durante o grupo focal com as famílias.

como um direito humano, deve ser acoplada ao conjunto de proteções básicas para o desenvolvimento da pessoa, o que necessariamente exige atenção pública, seja no investimento financeiro, seja na agilidade na ampliação de sua oferta.

Ter moradia é apresentado como uma garantia para que seus filhos permaneçam sob seu cuidado, no caso da ausência deste elemento, insere-se um contexto de insegurança na vida dessas mulheres e fere o direito socioassistencial de convivência familiar, na medida em que, em alguns casos não ter onde morar pode indicar o acolhimento institucional das crianças e adolescentes.

Além do acesso à moradia, é fundamental o reconhecimento do território em que está inserido, de forma que a estrutura do espaço territorial deve atender garantir condições de vida e proteção social, por meio dos serviços públicos ofertados, como por exemplo, os das áreas de saúde, educação, transporte, lazer e assistência social, entre outros. Anita verbaliza o quanto está descontente com o novo local de sua moradia, obtida em programa habitacional promovido pela Prefeitura

Eu cheguei num bairro que não tem escola, não tem praça, não tem transporte... isto eles não vê. Como eu vou levar meus filhos na escola, tive que pagar uma perua, vamos ver até quando, vou tirar da comida. (ANITA)

A perspectiva territorial, considerada como um dos eixos do SUAS, na tentativa de superar a fragmentação e contribuir com a descentralização dos serviços no espaço onde as famílias vivem e as expressões da questão social se manifestam. Isto possibilita a universalização dos serviços com acesso prioritário às famílias que estão em situação de vulnerabilidade e risco social.

A rede de serviço que compõe o território é fundamental para garantir os direitos básicos dos indivíduos e famílias, que devem ser ofertados por meio das políticas sociais, como saúde, transporte, educação, lazer e cultura, dentre outras que devem ofertar serviços públicos com qualidade e acessibilidade, garantindo a proximidade com esses sujeitos. É desse modo que compreendemos o território, como sendo o espaço social em que indivíduos e famílias possam usufruir de uma rede de serviços protetivos e públicos que garantam segurança e cidadania.

Essa tendência se aproxima dos padrões de segregação e da necessidade de separação social daqueles que possuem diferentes formas de vida,

ou seja, dos que desfrutam de bens e serviços com elevados padrões de qualidade e riqueza.

A gestão do território como uma forma de integração da rede de serviços e de aproximação com a realidade social deve levar em conta as proteções essenciais ao desenvolvimento humano, no caso das entrevistadas. Essa responsabilidade está distante de ser materializada visto o descaso de proporcionar o direito de moradia em conjunto com outros direitos básicos.

Quadro 12 – Motivos para serem atendidas no CREAS

Entrevistada	Motivos do encaminhamento	Agressor	Órgãos responsáveis pelo encaminhamento da família ao CREAS
Anita	1º encaminhamento - Maus tratos e negligência 2º encaminhamento - Violência sexual contra dois filhos Violência física	Genitora Entre irmãos Genitora	Conselho Tutelar Poder Judiciário
Carla	Violência Física	Genitora	Poder Judiciário
Gilda	1º encaminhamento - Violência sexual contra as filhas de 8 e 7 anos 2º encaminhamento – Negligência	Desconhecido Genitora	Conselho Tutelar Conselho Tutelar
Gisele	Violência sexual contra a filha de 17 anos (na época tinha 15 anos)	Desconhecido Exploração sexual	Busca espontânea e Conselho Tutelar
Janete	Violência sexual contra a filha de 15 anos Abuso sexual Exploração sexual contra a filha de 15 anos	Namorado da genitora Desconhecido exploração sexual	Conselho Tutelar
Nilda	Violência física contra filhos e a genitora	Genitor	Escola e Conselho Tutelar
Suzana	Negligência dos pais em relação ao filho mais velho (13 anos) Violência física	Genitores Genitora	Conselho Tutelar
Vilma	Violência física e psicológica, negligência	Genitor	Conselho Tutelar

Fonte: Elaborado pela autora.

A violência contra os filhos é predominante nas situações que demandam atendimento no CREAS, no entanto, no decorrer dos atendimentos, outras desproteções foram sendo evidenciadas, em especial a violência contra a mulher e as dificuldades vividas por elas na proteção aos filhos.

Enquanto Gilda, Janete e Gisele foram encaminhadas ao CREAS porque seus filhos sofreram violência praticada por desconhecidos, Anita, Carla e Suzana revelam situações de violência que ocorreram (e que talvez ainda ocorram) nas relações de cuidado no núcleo familiar, figurando, as três, como autoras de agressão contra seus filhos. É fato que a violência intrafamiliar é o motivo de encaminhamento para o CREAS conforme apresentado na tabela 8.

Tal constatação provocou a construção de uma das categorias analíticas deste estudo, a violência, cujo debate vem associado à necessidade de reforçar que à rede de serviços de proteção à criança e ao adolescente, cabe a responsabilidade de propor alternativas capazes de rever valores e atitudes como elementos básicos para o rompimento de um ciclo de violação de direitos.

Até este ponto, procuramos traçar o perfil das mulheres participantes deste estudo, não só a partir de dados mensuráveis – idade, número de filhos, escolarização, trabalho, renda e motivos de encaminhamento ao CREAS –, como também do reconhecimento da realidade cotidianas que abrangem tanto os aspectos estruturais – moradia, alimentação, acesso a direitos sociais –, quanto as relações familiares, em que a violência também é presenciada, seja nos cuidados com os filhos, seja nas relações maritais.

Ainda que todas elas tenham tido companheiros e tenham tentado, de alguma forma, viver com seus parceiros, as circunstâncias da vida, com destaque para a ocorrência da violência, não permitiram a manutenção desse laço. No entanto, os relatos demonstram que a presença de um companheiro é valorizada especialmente no que concerne às questões relacionadas aos filhos.

Aprofundando a análise, verificamos que, famílias constituídas apenas pelas mães e seus filhos cujos parceiros não assumem a função paterna, nem mesmo com apoio financeiro, são consideradas monoparentais, e sua característica principal é que os filhos, estão sob a responsabilidade exclusiva da mulher. Das famílias atendidas no CREAS, uma expressiva proporção é caracterizada como monoparental, fenômeno que tem se ampliado na sociedade

brasileira e que alguns estudiosos procuram explicar. Para Cynthia Andersen Sarti (2011), ele se deve ao fato de haver

[...] de um lado, a afirmação da individualidade – uma possibilidade do mundo moderno, em que a tradição vem sendo abandonada como em nenhuma outra época da história, transformando a intimidade (Giddens, 1993) – e, de outro, o respeito às obrigações e às responsabilidades próprias dos vínculos familiares (SARTI, 2011, p.19).

Essa realidade afetou, amplamente, pessoas de todos os níveis sociais se para as classes mais abastadas, o leque de possibilidades para fazer escolhas é maior, nos territórios em que ocorrem as mais severas manifestações da questão social, como a pobreza e a violência, a situação é outra.

Como consequência, as mulheres, em geral sobrecarregadas por não terem com quem dividir a responsabilidade de cuidar dos filhos, tendo ao mesmo tempo de trabalhar para garantir o seu sustento, buscam os serviços públicos, a fim de protegê-los. Observando os relatos, podemos constatar que algumas narrativas indicam as dificuldades diárias para garantir a sobrevivência, o que traz à tona a luta dessas famílias na busca por estratégias a fim de enfrentar os obstáculos que as separam de um padrão digno de vida e da certeza de ter os filhos em sua proteção. Vilma, por exemplo, faz um relato sobre sua experiência na prostituição, a que foi levada devido às dificuldades para cuidar dos filhos.

Para ele (esposo), eu saía com todos os homens da face da terra, ele tinha muito ciúmes. Várias vezes tentamos morar juntos na casa da mãe dele, mas era muita humilhação por parte dele, ele me mandava embora e por causa das drogas também não dava certo. Então, tive que me prostituir, porque não tinha emprego, estava separada e não tinha o que dar para comer para meus filhos, e já tinha os dois meninos. Inclusive fazia 15 dias que um tinha nascido de parto normal quando me prostitui a primeira vez. E foi horrível essa experiência. Misericórdia!!! Tinha uma cafetina e os clientes vinham de fora, principalmente o povo do sul, e escolhia que queria uma preta e era um trabalho fixo. Agora veja bem, tendo relação com uma pessoa que você conhece, às vezes não é legal, imagine ter que se submeter a certas coisas já que estão te pagando, e era um preço bom, eu podia ir no mercado comprar tudo o que meus filhos queriam, mas no outro dia, não tinha mais nada. Eu mantinha meus filhos com a prostituição. Eu fazia programas de manhã e à tarde, nunca à noite, porque eu sempre estava com as crianças. Se prostituir é horrível, me sentia muito mal, é por isso que nas casas de prostituição você tem que beber, porque sã, é difícil. Na rua eu nunca trabalhei, a maioria das meninas que trabalham na rua são usuárias e se prostituem por 10,15 reais só para o uso da droga. Eu só consegui sair dessa situação, quando eu arrumei um emprego e fui trabalhar numa casa de decoração. Esse emprego apareceu através de um cliente, ele me indicou e eu fui. (VILMA)

A narrativa de Vilma demonstra a busca por oportunidades para proteger seus filhos e, mais uma vez, um emprego seria a solução para conquistar um padrão de vida em que suas necessidades sejam atendidas. A busca pela recolocação no mercado de trabalho demonstra a importância da proteção social por meio da renda, típica de uma sociedade salarial, na qual Robert Castel (2010, p. 282) vincula àquela sociedade com “proteções forte ao trabalho, assegurando uma estabilidade ao conjunto da sociedade”. Nesta sociedade o trabalho assalariado é valorizado enquanto fonte de proteção, mantendo o lema bíblico: “*you will gain your bread with the sweat of your face*” (CASTEL, 2010, p. 283). O assalariado é considerado como:

Alguém que não tem nada, que não tem propriedade, que tem apenas a força de seus braços para vender e que o faz geralmente de forma frágil e miserável. É o proletariado, por exemplo, do início da industrialização, que evoquei há pouco, mas essa situação se prolonga até quase o início do século XX, quando o salariado é sempre pensado com base no salariado operário, quer dizer da condição social a mais ingrata, a mais penosa e também a mais desprezada (CASTEL, 2010, p. 284).

Mas a sociedade salarial é sobretudo uma sociedade na qual a maioria dos sujeitos sociais têm sua inserção social relacionada ao lugar que ocupam no salariado, ou seja, não somente sua renda, mas também seu status, sua proteção, sua identidade. Poder-se-ia dizer que a sociedade salarial inventou um novo tipo de seguridade ligada ao trabalho, e não somente à propriedade, ao patrimônio. Porque, antes do estabelecimento dessa sociedade salarial, ser protegido era ter bens; somente quando se era proprietário é que se estava garantindo contra os principais riscos da existência social, que são a doença, o acidente, a velhice sem pecúlio (CASTEL, 2010, p. 285-286).

O que mantém essa sociedade é a exploração do trabalho, na qual a hierarquia está fortemente presente e contraria todas as formas de igualdade e justiça. Aldaiza Sposati (2012) em seu artigo ‘Desafios do sistema de proteção social’ apresenta fortes críticas a essa proteção por meio da renda, na qual concordamos, já que é preciso de “ter renda para resolver situações em que alguém se sinta fragilizado”. (SPOSATI, 2012, p. 21). Concordamos com a autora em suas críticas, pois, a ideia apresentada por esse tipo de proteção por meio da renda, é justamente focada ao pagar/comprar proteção, na qual aquele que não detém do poder de comprá-la fica desprotegido diante de qualquer acesso à bens e serviços.

Essa ideia dos sistemas de proteção monetaristas contraria a ideia da universalização do direito de proteção, na qual deve ser ofertado por meio do campo

coletivo e não individual, ou seja, “quem pode mais, mais será protegido”. Nesta ótica, a renda ocupa o lugar central no campo da proteção, sendo essencial para o atendimento das proteções básicas, o que vem de encontro com a ideia da proteção social enquanto direito universal, já que implica em um fracionamento da sociedade, pois uma parcela significativa não terá suas necessidades atendidas já que não possuem renda.

No âmbito da proteção os programas de transferência de renda possibilitam o acesso a benefícios monetários que buscam reduzir as desigualdades. O Programa Bolsa Família é um exemplo de transferência de renda condicionada, que adota o critério de priorização dos pobres, permitindo o acesso a direitos e inclusões essenciais para sua cidadania. Segundo Maria Ozanira Silva e Silva (2010), os programas de transferência de renda têm sido desenvolvidos em vários países europeus desde 1930 e podem ser considerados como:

[...] programas focalizados em segmentos pobres da população e têm sua prestação condicionada a determinadas exigências que devem ser cumpridas pelos indivíduos ou pela família, principalmente no campo da educação, da saúde e do trabalho (SILVA, 2010, p. 21).

No Brasil, esses programas têm forte indicação para reduzir a pobreza extrema. Esse objetivo é bastante árduo diante do contexto de demandas das famílias, em especial as de ordem material, que requisita investimento para suprir as proteções de moradia, alimento, vestuário, transporte, dentre outros. Com isso, é necessário salientar que os recursos recebidos pelas famílias nem sempre são suficientes para o atendimento dessas demandas, o que indica uma insuficiência em sua proposta, apesar dos resultados sobre o alívio imediato da pobreza, como apresenta Rosani Cunha (2009) em seu artigo “Transferência de renda com condicionalidade: a experiência do Programa Bolsa Família”.

O alívio imediato da pobreza, primeira dimensão apontada, é hoje o resultado mais perceptível e mensurável do PBF, e é garantido por meio do acesso da família à renda. Estudos mostram que o Brasil tem reduzido a pobreza, em especial a extrema pobreza, a desigualdade e a fome, e o Bolsa Família tem papel preponderante nesse resultado. Também mostram que as famílias utilizam o benefício principalmente para a compra de alimentos (CUNHA, 2009, p. 339).

Talvez esse indicador de alívio imediato da pobreza possa dar abertura a outros ganhos que o programa venha alcançar, no entanto, é preciso investimento

público e político para que este seja ofertado com maior capacidade de ampliar a proteção às famílias e com isso reduzir os problemas relacionados à precariedade ou insuficiência de renda.

A partir das falas das entrevistadas, eivadas de responsabilidades, abandonos, desproteção e violência, suas histórias de vida, revelam sentimentos como a insegurança, o medo e a incerteza, relacionados à perda dos filhos e a carência dos direitos sociais essenciais para um padrão de vida protegida, demonstrando a “ausência” de um conjunto de elementos essenciais à vida contemporânea: renda, acesso a direitos sociais, segurança e proteção e bem-estar.

Com o propósito de desvelar essas desproteções e analisar a correspondência entre elas e a proposta do CREAS, uma vez ser esta a unidade de referência de proteção para essas famílias, construímos categorias de análise, das quais trataremos a seguir. A violência, acrescida de privação de direito, foi revelada igualmente como um dos componentes que desprotegem a família, demandando assim a intervenção do Estado. A relação violência – proteção será debatida neste estudo, portanto, como categoria identificada tanto nas narrativas quanto nos documentos pesquisados que justificaram o acesso ao atendimento do CREAS.

Outra categoria estabelecida a partir das narrativas abrange os sentidos promovidos pela desproteção social e sua correspondência com as ações do CREAS que, diante do conjunto de situações vivenciadas por seus usuários, não podem deixar de considerar todos os aspectos subjetivos envolvidos, entre os quais o medo, a insegurança e a incerteza são elementos permanentes.

3.3 O BINÔMIO DESPROTEÇÃO – PROTEÇÃO SOCIAL: A AUSÊNCIA DE RENDA E AS PRECARIIDADES NA ATENÇÃO DOS SERVIÇOS

As situações de vulnerabilidade e risco social, sobre as quais discutimos anteriormente, abrangem um conjunto de desproteções sociais que viola o direito de cidadania e ameaça e/ou impede a produção de uma vida com qualidade, demandando, assim, a interferência do Estado, que tem a responsabilidade de promover proteção social pública, conforme preconizam as determinações estabelecidas na Constituição Federal de 1988, visando à “defesa da vida e impedimento de sua precarização.” (SPOSATI, 2012, p. 23).

A pobreza, compreendida enquanto uma expressão da questão social, se configura desproteção a partir da ausência da atenção do Estado, e está presente na vida das entrevistadas nesta pesquisa. Desse modo, destacamos a insuficiente atenção do Estado às condições decorrentes da pobreza que se manifestam pela lógica da precariedade das condições de vida, enfatizada pela dificuldade de acesso a direitos como: moradia, trabalho, educação, saúde, assistência social, cujo conjunto de proteções e seguranças confere direito à renda, ao convívio familiar e comunitário, acesso a serviços de qualidade dentre outros.

Para Luana Siqueira (2013, p. 164), a pobreza é compreendida como “um produto necessário do MPC”⁷⁶. O capitalismo, como sistema social de produção de valores, tem como resultado do seu próprio desenvolvimento a acumulação de capital, por um lado, e a pauperização absoluta e relativa do outro”. Os dados empíricos desta pesquisa mostram que as entrevistadas experimentam as mais severas manifestações do processo de pauperização, sem garantias essenciais para o desenvolvimento humano.

Estamos nos referindo à pobreza enquanto uma manifestação da questão social, resultado do modo de produção capitalista que invoca a exploração do trabalho pelo capital e, com isso, a subalternização de uma classe a outra. Para Maria Carmelita Yazbek (2012, p. 289), a pobreza é definida como:

[...] uma das manifestações da questão social e, dessa forma, como expressão direta das relações vigentes na sociedade, localizando a questão no âmbito de relações constitutivas de um padrão de desenvolvimento capitalista, extremamente desigual, em que convivem acumulação e miséria. Os “pobres” são produtos dessas relações, que produzem e reproduzem a desigualdade no plano social, político, econômico e cultural, definindo para eles um lugar na sociedade. Um lugar onde são desqualificados por suas crenças, seu modo de se expressar e seu comportamento social, sinais de “qualidades negativas” e indesejáveis que lhes são conferidas por sua procedência de classe, por sua condição social. Este lugar tem contornos ligados à própria trama social que gera desigualdade e que se expressa não apenas em circunstâncias econômicas, sociais e políticas, mas também nos valores culturais das classes subalternas e de seus interlocutores na vida social. Assim sendo, a pobreza, expressão direta das relações sociais, não se reduz às privações materiais.

Como afirma a autora, a pobreza não se resume às limitações de acesso às condições materiais, nem mesmo à incapacidade de consumo, ao poder monetário e à renda. Como um fenômeno multidimensional, ela se expressa também

⁷⁶ Modo de Produção Capitalista

na precarização do usufruto de bens, serviços e riquezas socialmente produzidas, é categoria política que implica carecimentos no plano espiritual, no campo dos direitos, das possibilidades e esperanças (MARTINS, 1993), os quais abalam, inevitavelmente, a vida dos sujeitos devido à ausência das condições básicas para o desenvolvimento humano, como a alimentação, a moradia, a segurança, o transporte, a saúde e a educação.

A pobreza lhes confere uma posição de subalternidade e desqualificação na sociedade, colocando em descrédito seus valores, comportamentos, posicionamentos e participação na vida contemporânea. Segundo Maria Carmelita Yazbek (2001, p. 34):

Pobreza, exclusão e subalternidade configuram-se, pois como indicadores de uma forma de inserção na vida social, de uma condição de classe e de outras condições reiteradas da desigualdade (como gênero, etnia, procedências etc.), expressando as relações vigentes na sociedade.

Sendo assim, os sujeitos que lidam com essa realidade social são aqueles que, além de desprovidos de capital, não detêm igualmente condições sociais, morais e culturais, o que os exclui do acesso à riqueza socialmente produzida. Ou seja, o pobre compõe a grande parcela da sociedade que oferta sua mão de obra de forma barata e que é apropriada pela exploração do capitalismo. Jessé de Souza, em seu polêmico e magnífico livro, “A Ralé Brasileira: quem é e como vive”, apresenta a seguinte reflexão:

O processo de modernização brasileiro constitui não apenas as novas classes sociais modernas que se apropriam diferencialmente dos capitais cultural e econômico. Ele constitui também uma classe inteira de indivíduos, não só sem capital cultural nem econômico em qualquer medida significativa, mas desprovida, esse é o *aspecto fundamental*, das condições sociais, morais e culturais que permitem essa apropriação (SOUZA, 2009, p. 21).

Cabe ressaltar que, com a expressão “ralé brasileira”, o autor não tem intenção de ser ofensivo, mas, sim, de chamar a atenção para o conflito social e político em que está imersa parte da população que sofre e é humilhada:

É essa classe social que designamos neste livro de “ralé” estrutural, não para “ofender” essas pessoas que já tão sofridas e humilhadas, mas para chamar a atenção, provocativamente, para nosso maior conflito social e político: o abandono social e político, “consentindo por toda a sociedade”,

de toda uma classe de indivíduos “precarizados” que se reproduz há gerações enquanto tal. Essa classe social, que é sempre esquecida enquanto uma classe com uma gênese e um destino comum, só é percebida no debate público como um conjunto de “indivíduos” carentes ou perigosos, tratados fragmentariamente por temas de discussão superficiais, dado que nunca chegam sequer a nomear o problema real, tais como “violência”, “segurança pública”, “problema da escola pública”, “carência da saúde pública”, “combate à fome” etc. (SOUZA, 2009, p. 21).

Nos relatos apresentados pelas entrevistadas nesta pesquisa, foi possível constatar a presença de elementos que comprovam os aspectos apontados anteriormente, em relação tanto à precarização das condições básicas, quanto a itens como pobreza, subalternidade, exclusão, insegurança, incerteza e humilhação. À essa condição, reflexo do modelo econômico, social e político, também pode ser acrescida aspectos referentes às responsabilidades do Estado como signatário de um conjunto de direitos sociais e humanos.

Para Carla, o fato de ser pobre é o suficiente para se sentir insegura e ameaçada, diante da possibilidade de ter seus filhos acolhidos em alguma instituição, em função das condições da família, em relação à moradia e à alimentação. Na narrativa abaixo, a entrevistada demonstra exatamente suas desproteções materiais, assim como a insegurança perante os acontecimentos da vida cujo futuro é um lugar incerto.

Ah, fico preocupada com essa vida... não sei onde vai dar tudo isto, né... como posso cuidar de todo mundo, se nem tenho ajuda dos pais deles, nem tenho onde morar ... aí você já viu né... preciso de ajuda, de ajuda mesmo, não pouca coisa, se não vou perder meus filhos... espero que não, né. Não consigo pagar o aluguel todos os meses. Queria muito ter minha casa, pra ter certeza que meus filhos não vão sair daqui. Isso é o mais importante pra mim. Eu sei que eu posso sair daquela casa a qualquer momento, porque a casa não é minha, né? Eu posso perder meus filhos se eu ficar na rua, se eu não tiver casa, se eu não tiver as coisas para eles; que o Lar pode pegar eles. Eu sei que eu posso perder eles, e se eu perder, eu vou ficar louca. Gosto dos meus moleques. (CARLA)

As demais entrevistadas também relatam suas dificuldades e as expectativas frente aos acontecimentos da vida

A vida é assim, né, complicada, cheia de dificuldades, sempre tive dificuldades, tenho medo de perder tudo, mas tudo o que?? (risos), eu não tenho nada, só meus filhos e já tá bom, mas queria ter uma vida boa pra cuidar deles, vamos tocando a vida, tem que ter fé (risos). (NILDA)

Então, eu não tenho para onde ir, não fui sorteada nas casas. Tenho a necessidade de ter uma segurança e passar essa segurança para meus filhos [...].(VILMA)

São muitas dificuldades, não sei descrever. A água, por exemplo, foi feita uma reunião com a minha família para dividir a conta porque estava cortada, mas negocieei. Tem muitas dificuldades, tem hora que nem sei o que fazer... (rs) (ANITA)

Eu consigo manter a comida, sem os supérfluos, não tem bolacha, nem fruta, nem legumes... tem que sacrificar um pouco, pra ter as coisas, né?... As crianças dormem na sala. (SUZANA)

Dificuldade financeira de não poder ir no mercado ter o meu dinheiro. Pegar os mil reais que eu ganho e ir fazer uma compra porque ainda estou pagando contas que ele deixou para trás. (GISELE)

Eu não tenho nada de renda, nada, nada. Não consigo pagar água, luz, comida, né, sem renda. Eu trabalhei, mas agora estou com a carteira com problema. Não vivo sem renda, né? Não tem de onde tirar dinheiro, e aí eu fico assim, pedindo. Eu nunca tive uma casa. Ter minha própria casa me deixaria feliz... queria ter minha casa, como faz pra ter casa? Eu me sinto muito insegura em não ter mais casa, e me jogarem para fora... a gente nunca sabe o que vai acontecer, né? A gente não consegue pagar o aluguel, esses dias eu não paguei, não tinha dinheiro, e o mês que vem não sei como eu pago. (JANETE)

As narrativas, além de demonstrar um conjunto de necessidades não supridas em função do que já foi exposto anteriormente, traz a centralidade da responsabilidade estatal de proteção não contributiva, também demonstra um sentimento de responsabilidade pessoal dessas mulheres associado à insegurança.

Apesar de ainda termos políticas sociais que são insuficientes na atenção à proteção dos mais pobres, é possível concordar que, desde a Constituição Federal essa proposta foi apresentada, por meio do artigo 3º que são apresentados os “princípios fundamentais da República Federativa do Brasil dentre eles o de erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais” (CUNHA, 2009, p. 331).

A pobreza, intrinsecamente relacionada à ausência de garantias protetivas, compromete as condições para cuidar dos filhos, ou seja, que lhes permitam viver uma vida segura, tranquila, sem a presença da violação do direito do agravamento das realidades. Complementando os anteriores, outros relatos reforçam o grau de dificuldades que enfrentam essas mães impossibilitadas de prover as proteções vinculadas às condições básicas para uma vida digna.

Eu estou sozinha, não posso trabalhar, por causa das crianças, tem que arrumar a creche das crianças, encaixar eles, para eu arrumar um emprego, aí eu consigo ter as coisas para eles.

A minha necessidade é a casa, quando chove, molha aqui dentro, fica difícil, eu não estou trabalhando e não tenho dinheiro para trocar...eu consigo alimento para meus filhos “quem tem boca vai a Roma”... eu vou no Fundo Social, peço cesta, busco na igreja e eles me pergunta se eu preciso de alguma coisa. Eu não tenho vergonha de pedir, eu tenho cinco crianças e todo mundo tá vendo o que eu tô passando. Eu sempre sonhei em ter uma vida boa, dar as coisas para meus filhos. Num mês, eu dou umas coisas, no outro mês, eu dou outra. Mas Deus quis assim, né? Não pode reclamar, né? Se eles me pedem doce e tem que comprar comida, então eu deixo o doce pra lá. Eu sempre quis dar as coisas para eles, mas não dá, né? (GILDA)

Tenho dificuldade em manter algumas coisas também - roupa, comida, com as crianças. Eu ganho R\$ 600,00, mais o ticket de R\$ 500,00, mas a pessoa que compra, paga R\$ 400,00. Eu preciso vender para ajudar na renda do mês, pois eu tive que fazer uma casa para mim, casa não, dois cômodos... eu morava em casa de chão de terra... pelo S., eu nunca tinha feito. Fiz um cômodo e um banheiro, e morava eu, o meu marido e meu filho mais velho. Eu vivo fazendo empréstimo para mexer nesta casa.

Eu tenho uma moto também, que tive que comprar para ajudar a levar essas crianças para tanto lugar. Eu pago o empréstimo da casa e da parcela da moto. Tudo para dar um conforto para eles. (SUZANA)

As desproteções⁷⁷ humanas são específicas, do modo de produção capitalista e são consideradas neste estudo enquanto a ausência de atenção protetiva do Estado diante das necessidades “básicas” dos indivíduos. Esta atenção, logo em sua ausência, se torna desproteção, por deve ser compreendido enquanto um “direito indisponível (isto é, inegociável) e incondicional de todos, e quem o tem, por falhas do sistema socioeconômico terá que ser ressarcido desse déficit pelo próprio sistema.” (PEREIRA, 2011, p. 35).

Essa reflexão torna-se desafiadora, por se tratar de condições que requisitam a intervenção eficiente da proteção social do Estado, por meio de um conjunto de políticas sociais capazes de garantir a totalidade dos direitos dispostos constitucionalmente.

O direito à satisfação otimizada de necessidades, a partir da garantia das condições básicas como exigência fundamental para essa otimização, constitui o cerne de todas as justificações das políticas sociais públicas, incluindo a assistência, a meta a ser alcançada e defendida por todos aqueles que acreditam que a condição de vida dos pobres deve ser crescentemente melhorada. Em suma, a satisfação otimizada de necessidades deverá visar simultaneamente à melhoria da eficiência da política social e da equidade social (PEREIRA, 2011, p. 35).

⁷⁷Ao ler as narrativas das entrevistas, fica claro o conjunto de necessidades e precariedades sob o modo de vida, mas daremos enfoque, neste estudo, aos conceitos de “desproteção e proteção básica”.

Com a instituição do SUAS, é possível verificarmos, em suas normativas, esforços em promover condições mais abrangentes para ampliar a proteção social dos sujeitos, visto que às unidades de serviços – CRAS e CREAS – cabe a responsabilidade por ofertar um conjunto significativo de seguranças sociais enquanto proteção diante das situações de vulnerabilidade e risco social.

São seguranças sociais garantidas: segurança de acolhida; segurança de renda; segurança do convívio familiar, comunitário e social; segurança do desenvolvimento da autonomia individual, familiar e social; segurança de sobrevivência à riscos circunstanciais, conforme apresentadas pelos documentos Política de Assistência Social (BRASIL, 2004) e a 1ª Norma Operacional Básica (BRASIL, 2005b).

Como tratado no capítulo anterior, as seguranças sociais devem ser o ponto de partida para a organização do conjunto de ações destinadas a indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade e risco social, desenvolvidas não só nas unidades de serviço público da Política de Assistência Social, como em toda a rede socioassistencial.

Na segurança de renda, está a oferta dos Programas de Transferência de Renda, que, de certa forma, são essenciais para aumentar a capacidade de aquisição de bens para suprir suas necessidades, materiais ou de outra espécie, contribuindo para que atinjam um patamar de vida com um pouco mais de dignidade.

Maria Ozanira Silva e Silva, por meio de seu artigo, “Focalização e impactos do Bolsa Família na população pobre e extremamente pobre”⁷⁸, apresenta uma crítica sobre o fato de que o programa, embora focalizado na pobreza e na extrema pobreza, o que proporciona uma maior visibilidade desse fenômeno, não é suficiente para explicitar e nem muito menos superar as determinações estruturais da pobreza e da desigualdade social (SILVA, 2010, p. 103). Além disso, confere aos beneficiários a responsabilidade de gerir os recursos, em especial à mulher, que deve suprir suas necessidades com valores insuficientes, como os recebidos pelas entrevistadas desta pesquisa.

⁷⁸ Artigo que compõe o livro “Avaliando o Bolsa Família”, de organização das autoras Maria Ozanira Silva e Silva e Valeria Ferreira Santos de Almada Lima. (SILVA, 2010, p. 103).

O bem-estar social, direito inalienável de todo cidadão, sustentável, coletivo e universal, é colocado sob a responsabilidade dos indivíduos e das famílias, recaindo principalmente sobre a mulher a obrigação de administrar a família com valores monetários insuficientes para a aquisição da cesta básica (SILVA, 2010, p. 103).

A responsabilidade de suprir as desproteções básicas, seja com recursos dos programas de transferência de renda, seja por meio da inclusão no mercado de trabalho, ou até mesmo por meio dos benefícios materiais (cesta básica e outros), recai sobre as mães, ou seja, estas são responsáveis em administrar a difícil compatibilização da escassez de recursos com a complexidade das necessidades da família.

Essa situação se agrava, quando se separam de seus cônjuges, permanecem com seus filhos, mas sem apoio de seu ex-companheiro, tanto afetivo como financeiro⁷⁹. Tornam-se, portanto, detentoras de um conjunto de responsabilidades no que concerne, não só ao cuidado dos filhos, atendendo às determinações legais contidas nos principais marcos de proteção da infância, como a Constituição Federal de 1988 e o Estatuto da Criança e do Adolescente como também à busca por soluções para atender às proteções básicas da família⁸⁰, como demonstram claramente os relatos.

Janete, expressa a preocupação com o pagamento do aluguel da casa, relacionando à falta de condição financeira, à incapacidade de manter consigo os filhos/netos:

Se ela (Carla) não pagar o aluguel, ela corre o risco de perder os filhos para o juiz, e eu não queria isto, não pode acontecer isto, já tem um acolhido. Aí vai perder de novo pra ele. (JANETE)

Nessa mesma linha, Nilda e Vilma também revelam suas preocupações e inseguranças:

⁷⁹ Aqui não estamos concordando de que a mulher necessita da presença do “homem” em sua vida para suprir suas necessidades básicas, mas estamos nos referindo ao fato dessas mulheres não contarem com a participação dos seus ex-companheiros no cuidado com seus filhos.

⁸⁰ A mulher é preferencialmente a referência dos programas de transferência de renda, o que, como já mencionado, amplia suas responsabilidades, ainda que lhe confira, concomitantemente, uma maior autonomia. Essa autonomia, porém, refere-se ao poder aquisitivo para o consumo, mas não se estende, necessariamente, às relações de gênero, em que o machismo do homem ainda impera. Não é possível afirmar que o PBF trouxe mudanças no papel da mulher para o âmbito doméstico em que ela pode decidir como gastar o recurso, assim como ter participação em outras decisões.

Eu não tenho segurança por não ter uma casa para proteger meus filhos. Faria qualquer coisa para ter minha casa. (VILMA)

É muito difícil não ter onde ficar com seus filhos, deixei minha casa para ele, lá em (nome do município) e não trouxe nada pra mim, saí foragida da minha própria casa, agora to numa casa sem muita estrutura, o J. dorme na área, pago com dificuldade o aluguel, mas fazer o que, né, para ter meus filhos faço milagre, não quero ter eles longe de mim, sei que isto pode acontecer se eu não tiver onde ficar. Fazer o que, né... Quando eu nasci, também vivi isto, fui morar com uma senhora quando tinha cinco anos...depois voltei pra casa. (NILDA)

Para essas mulheres, o Estado está longe de ser protetor, ao contrário, é um agente de punição, pois diante da sua condição a oferta é o rompimento dos vínculos. Isso revela que não se trata, apenas, de desconhecer quais os direitos (moradia, renda e convivência familiar, dentre outros), mas sobretudo, da experiência ter recebido do agente protetor ameaças e negativas.

Naturalmente, reconhecem que as condições que dispõem não correspondem à dignidade da vida humana (como pode ser observado nas narrativas), no entanto, a resposta do Estado no que tange a todas as políticas sociais está fora do alcance de ser considerada de proteção integral, conforme rege as leis e estatutos atuais.

Falta de alimentação, água e luz sempre foi um problema na minha vida, mas eu nunca desisti de batalhar. E hoje está sendo muito difícil para mim, sozinha, mas com ele era pior. Estou separada há dois anos, tenho que fazer dois papéis, e é muita responsabilidade. Ainda passo por dificuldades, as crianças dormem no chão num colchão fino por não ter cama e eu não ter condições para comprar um beliche, não tenho guarda-roupas e as roupas das crianças ficam de qualquer jeito no chão. O K não tem roupa, as roupas dele ficou na casa onde o traste está morando, o único tênis que tem está descolando, a sandália que está no pé está quebrando. (NILDA)

Da mesma forma, Suzana também apresenta essa dificuldade e teme ter seus filhos acolhidos. Ao longo de toda a narrativa, relatou seu descontentamento em exercer a maternagem sozinha:

Se meus filhos for pro Lar (serviço de acolhimento) é por causa da incapacidade do homem de cuidar. É fácil fazer os filhos para os outros cuidar. Ele achava bonito ter um monte de filho, e agora deixa para eu cuidar. Sei que eles não pediram para nascer, mas eu também não dou conta de tudo. Ele não ajuda em nada, nem com dinheiro e nem fica com os meninos. Desse jeito, vai pro Lar, porque eu não dou conta de tudo. (SUZANA)

A realidade apresentada por essas mulheres recoloca, a necessidade de oferta de bens e serviços de todas as políticas sociais, mas também na política de assistência social o que atribuímos como trabalho social com famílias. Além disso, também trouxeram à tona o papel do Poder Judiciário, em especial às decisões tomadas em relação ao cuidado dos filhos. Elas relataram sentirem-se menosprezadas em suas realidades, cujas dificuldades foram desconsideradas, embora mantenham as crianças acolhidas.

Nilda relata que além de ter sofrido muitas violências do ex-companheiro, ainda é penalizada por dois de seus filhos não estarem em seu convívio.

Ele (juiz) tirou da minha casa, da minha própria casa, pra me colocar no aluguel, hoje eu vivo com o Bolsa Família para pagar água, luz eo aluguel... chegaram em mim e disseram: ou você sai daqui ou vai perder seus filhos, e deixaram aquele que me agrediu lá na casa. A justiça não sabe do que a gente passa em casa, não sabe quem foi o vilão, os meninos falou para o juiz que eu tinha apanhado muito do pai deles, para defender eles... eu sinto muito em deixar meus filhos no lar, dói muito... dói muito virar as costas e deixar eles lá... eu não posso ser punida, e eu estou... por isso que fico louca com o juiz. Eu não tenho que ser punida. Para que sofrer mais. (NILDA)

As famílias revelam suas revoltas diante do posicionamento do Judiciário ao tomarem medidas quanto ao cuidado de seus filhos. Isto indica que as famílias não são só punidas por serem pobres, o que precariza sua condição de cidadã e rompe com as possibilidades de uma vida digna, mas também pela soberania do Poder Judiciário sobre suas vidas, como indicam durante as narrativas. Anita⁸¹ demonstrou seu descontentamento e temor em relação às decisões do Poder Judiciário, deixando claro que tem disposição para se defender:

Eu reagi quando o povo do fórum foi lá em casa, senão a gente perde eles né... esses dias apareceram lá em casa e eu encarei, disse que se tem lei, tem que defender a gente né...eu sei educar meus filhos. eu fico louca com a justiça, não presta, tira nossos filhos. Eu cheguei num bairro que não tem escola, não tem praça, não tem transporte... isto eles não vê. Como eu vou levar meus filhos na escola, tive que pagar uma perua, vamos ver até quando, vou tirar da comida. Se não for na escola, vão tirar meus filhos, eles já até falaram que vão tirar, mas eu disse que tem que ter justificção, eu já fiz de tudo para eles ir para escola... agora vamos ver se vão com a perua. Essa dificuldade deles ir para escola, o juiz não vê, né? (ANITA)

⁸¹ Na data da entrevista e do grupo focal os filhos de Anita ainda estavam sob o seu cuidado, no entanto no mês de janeiro de 2016, todos foram acolhidos.

A revolta das entrevistadas ao ter seus filhos acolhidos expressa impotência diante do Judiciário, uma vez que, os motivos não são suficientes para justificar o ato que nem sempre está calçado de conhecimento e razoabilidade. Esse fato, reforça a visão coercitiva que essas mulheres e crianças têm desse tipo de conduta. As demais políticas sociais, em especial os CREAS, devem construir um campo de diálogo e força na relação dessas famílias com o Judiciário e outros serviços do sistema de garantia de direitos.

É muito mais do que a interpretação dos acontecimentos e dos direitos, trata-se de tornar a decisão menos autoritária e os serviços mais permeáveis das visões, saberes e posicionamento dos sujeitos que acessam essa rede.

Na narrativa de Anita, ela deixa claro o desamparo advindas das políticas sociais que deveriam proteger, sendo que quando não estão ausentes, essas demonstram uma incapacidade de materializar as suas responsabilidades específicas e de direito do sujeito. Esse cenário que demonstra a pouca efetividade das políticas sociais, invoca também um conjunto de desproteções que precarizam a vida do sujeito, como indicam as entrevistadas nesta pesquisa.

Segundo Potyara Amazoneida Pereira (2009, p. 172) a política social “está inextricavelmente relacionada ao Estado, governos, políticas (no sentido *politics* e de *polity*) e aos movimentos da sociedade”, na qual o termo social tem intrínseca relação com o atendimento das demandas sociais.

As entrevistadas Nilda, Anita, Carla, Gilda e Suzana tiveram seus filhos acolhidos sob a justificativa, que consta no prontuário das famílias no CREAS, de que precarizaram os cuidados. Uma análise desse motivo pode imputar exclusivamente a essas mulheres a responsabilidade por sua condição de vida e por sua trajetória de desproteção.

Tal leitura encontra-se ancorada na explicação do desajuste ou disfunção do próprio sujeito, atribuindo-lhe, com base em fundamento positivista e funcionalista, a pecha de ser incapaz de cuidar de sua prole.

A responsabilidade dos pais pelo cuidado de seus filhos está prevista no artigo 229 da Constituição Federal de 1988, que dispõe sobre o “dever dos pais de assistir, criar e educar os filhos menores, estabelecendo ainda o recíproco dever de os filhos maiores amparar os pais na velhice ou em caso de carência ou enfermidade”. Já o Estatuto da Criança e do Adolescente estabelece, em seu artigo 22, que “aos pais incube o dever de sustento, guarda e educação dos filhos

menores, cabendo-lhes ainda, no interesse destes, a obrigação de cumprir e fazer cumprir as determinações judiciais”.

Ambos os artigos deixam claro a responsabilidade dos pais (pai e mãe) em promover o cuidado de seus filhos, mas, no caso das entrevistadas, todas relatam que cuidam de seus filhos sem a participação afetiva e financeira dos pais. Tratam-se de mulheres vítimas de um conjunto de desproteções sociais, o que exige força e resistência para conquistar direitos aos membros da família.

O ECA, em seu artigo 98, determina que, sem que os direitos reconhecidos nessa lei sejam ameaçados ou violados, o afastamento do convívio familiar, como medida de proteção é aplicável nas seguintes circunstâncias “a) por ação ou omissão da sociedade ou do Estado; b) por falta, omissão ou abuso dos pais e responsáveis; c) em razão da conduta da própria criança ou adolescente”. Já o artigo 23 dispõe que “a falta ou a carência de recursos materiais não constitui motivo de suspensão do pátrio poder.”⁸² e recomenda, no parágrafo único deste mesmo artigo, que “não existindo outro motivo que por si só autorize a decretação da medida, a criança ou o adolescente será mantido em sua família de origem, a qual deverá, obrigatoriamente, ser incluída em programas oficiais de auxílio”.

Corroborando a discussão, a pesquisa intitulada “O Direito à Convivência Familiar e Comunitária: os abrigos para crianças e adolescentes no Brasil”, realizada pelo IPEA (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (SILVA, 2004), conclui que: “carências materiais sofridas pelas famílias de baixa renda impõem dificuldades adicionais para a sobrevivência do grupo, ampliando as chances de crianças e adolescentes pobres passarem por períodos de institucionalização.” (SILVA, 2004, p. 52).

É fato que um ambiente familiar afetivo, em que a criança e o adolescente tenham suas proteções atendidas, é fundamental para o seu desenvolvimento. Com isso, é essencial a atenção que deve ser dada às famílias, com destaque na mulher, para se fortalecer frente à responsabilidade de cuidar de seus filhos, assim como se proteger diante da insegurança e sofrimento promovido pela violência.

Ao ocuparem lugar central na atenção da Política de Assistência Social, com destaque na proteção social especial de média complexidade, requisita-

⁸² Esse termo foi alterado por poder familiar, no entanto mantivemos a citação do artigo na íntegra, que fora publicado antes dessas alterações.

se promover ações que contribuam com o alargamento da proteção recebida por essa família, a fim de que todas as crianças e adolescentes voltem ao convívio familiar.

A Política de Assistência Social, apresenta como um de seus eixos do SUAS, a matricialidade sociofamiliar que garante direitos às famílias, com destaque para as que estão em situação de pobreza, que requerem apoio para enfrentamento das precariedades das condições de vida. No caso das mulheres que tiveram seus filhos acolhidos, pode se observar que o apoio ofertado pelo Estado foi insuficiente para que estas pudessem evitar o afastamento de seus filhos, o que pode indicar que foram vítimas de uma sobrecarga de responsabilidades, não alcançáveis por elas.

Segundo Couto, Yazbek e Raichelis (2010), as iniciativas que estão sendo desenvolvidas têm em vista o fortalecimento e o apoio das famílias para seu enfrentamento das desproteções sociais e podem, tanto,

[...] construir em ações protetivas que favoreçam a melhoria de suas condições sociais como em ações que acabam por sobrecarregar e pressionar ainda mais essas famílias, exigindo que assumam novas responsabilidades diante do Estado e da sociedade (COUTO; YASBEK; RAICHELIS, 2010, p. 54).

Isto implicaria um processo contrário ao almejado pela matricialidade sociofamiliar previsto pela PNAS (BRASIL, 2004) que visa atingir o princípio da Integralidade e dar destaque à família no campo da proteção social pública. Portanto, essa atenção deve enfatizar os processos pelos quais a família percorreu ao longo de sua história, além de considerar as humilhações e subordinações a que fora submetida perante as negações dos seus direitos e, com isso, as precarizações das condições sociais, que conseqüentemente agravam seu modo de vida.

Outro apontamento necessário frente a essa necessidade da proteção às famílias, com destaque àquelas com crianças e adolescentes acolhidos, é o Plano Nacional de promoção, proteção dos direitos da criança e do adolescente à convivência familiar e comunitária (BRASIL, 2006) que também afirmar:

[...] a violação de direitos que tem lugar no seio da família pode refletir, ainda que não necessariamente, também uma situação de vulnerabilidade da família diante dos seus próprios direitos de cidadania, do acesso e da

inclusão social. Depreende-se que o apoio sócio-familiar é, muitas vezes, o caminho para o resgate dos direitos e fortalecimento dos vínculos familiares. Levando isto em consideração, cabe à sociedade, aos demais membros da família, da comunidade, e ao próprio Estado, nesses casos, reconhecer a ameaça ou a violação dos direitos e intervir para assegurar ou restaurar os direitos ameaçados ou violados (BRASIL, 2006, p.35).

O SUAS, por intermédio de seu conjunto de seguranças, apresenta uma novidade na antiga rede “protetiva” e oferece um novo paradigma de orientação das ofertas. Desse modo, põe em questão o modo como a Vara da Infância e da Juventude executa suas atribuições, dentre elas a decisão de retirar uma criança ou um adolescente dos cuidados de sua família.

Trata-se de atribuir ao conjunto dos serviços, mas em muitas situações de acolhimento protagonizado pelo CREAS, a responsabilidade de valer um dos fundamentos mais caros do conjunto de direitos das crianças e adolescentes que garante a convivência familiar. Trata-se, portanto, mais do que garantir condições de vida digna, acompanhar essas mulheres no que toca à relação familiar e ainda contribuir para que sejam empoderadas diante das determinações do sistema de justiça que desrespeita esse direito.

Com isso, torna-se mais do que necessário, a leitura da realidade que está família se encontra, assim como identifique as possibilidades de mudanças dessa realidade, que exigem compromisso das Políticas Sociais em garantir e efetivar seus direitos sociais, sobretudo àqueles que ameaçam o rompimento dos vínculos familiares.

Ainda que a carência material não seja um motivo para essa decisão, é fato que as crianças e os adolescentes acolhidos no Brasil são oriundas de famílias pobres e em vulnerabilidade social. Esta informação tem sustentabilidade nos dados fornecidos pela pesquisa do IPEA (SILVA, 2004), denominada “O Direito à Convivência Familiar e Comunitária: os abrigos para crianças e adolescentes no Brasil”, que confirmam os principais motivos de acolhimento institucional:

Entre os principais motivos do abrigamento das crianças e dos adolescentes pesquisados estão a carência de recursos materiais da família (24,1%); o abandono pelos pais ou responsáveis (18,8%); a violência doméstica (11,6%); a dependência química de pais ou responsáveis (11,3%); a vivência de rua (7,0%); a orfandade (5,2%); a prisão dos pais ou responsáveis (3,5%) e o abuso sexual praticado pelos pais ou responsáveis (3,3%). Todos os demais motivos referidos apareceram como responsáveis pelo abrigamento de cerca de 15% das crianças e dos adolescentes nos abrigos da Rede SAC em todo o país (SILVA, 2004, p. 55).

A impossibilidade de acesso a um padrão básico de vida por essas famílias e a ausência da proteção social pública são postas em segundo plano, dando ênfase a uma concepção moralizante, pautada em valores do senso comum e pessoal sobre a forma de como as famílias se organizam e se relacionam, negando o processo constitutivo e geracional em que os modelos de relações, convivência e vínculos são estabelecidos de acordo com as vivências de cada família.

Consideradas, portanto, incapazes de cuidar de seus filhos, assim como de constituir e manter seu núcleo familiar, a essas famílias se atribui a responsabilidade por produzir relações “anormais” devido ao quadro de pobreza e de carências, o que remete às práticas da “política da família” instituída no Brasil, cuja matriz, segundo Abigail Torres (2013, p. 12), expressava “uma educação enquadradora e controladora, que buscava incutir nas classes trabalhadoras os valores e modos de vida das elites”, do que os “grupos de mães”⁸³ foram exemplo.

Vale destacar que condições de pobreza, vulnerabilidade e desproteção, colocada com ênfase neste estudo, rebatem veementemente a ideia de responsabilização das famílias e, em especial das mulheres, por sua condição. Acresce-se a esse debate o preconceito que a sociedade em geral tem com essas famílias e, muitas vezes, estão reproduzidas nos serviços que deveriam lhes garantir proteção.

As dificuldades apresentadas pelas entrevistadas indicam a violação do direito a uma existência em que as proteções básicas sejam satisfeitas (GONÇALVES, 2011, p. 70), o que proporciona outras dificuldades, que, justificam serem incluídas nos serviços das políticas sociais, com forte ênfase no campo de atuação da Política de Assistência Social.

A responsabilidade da Assistência Social é promover seus benefícios e serviços sob o ponto de vista do direito e não como tutela ou benemerência, compreensão esta que possibilita demarcar e definir seu campo de atuação, cunhado no campo protetivo do atendimento das demandas sociais por meio de ações, cuidados e atenções que vão além da obtenção de renda, como afirma

⁸³Os grupos de mães – intensamente desenvolvidos no trabalho das entidades sociais – constituíam-se sob a ótica de ensinar a mulher a “ser mãe”, habilitá-la no tricô e no crochê como forma de sobrevivência e emancipação, exigindo sua presença, porque ali se encontrava a possibilidade de superação da situação de exclusão e pobreza experimentada (BRASIL, 2009b, p. 42).

Aldaíza Sposati (2012, p. 33): “a proteção social não é obtida apenas com a substituição da renda. Ela exige cuidados, restaurações e aquisições pessoais”.

3.4 A ATENÇÃO PROTETIVA DO CREAS

No caso dos serviços garantidos no CREAS⁸⁴, local em que essas entrevistadas estão em atendimento continuado, destaca-se que é responsabilidade dessa unidade garantir um conjunto de seguranças sociais por meio de ações de cunho preventivo para o fortalecimento de vínculos e da convivência familiar, cuja finalidade é evitar e superar aspectos violadores de direitos.

Nosso foco, nesse momento de análise, é a relação da responsabilidade da oferta com a capacidade de identificar desproteções e garantir amparo e novos direitos. Cabe ao Estado exercer sua função protetiva e prover um padrão básico de vida, por meio de ações que antecedam a “ausência”, a “precariedade”, a “insuficiência” e a “desproteção”.

As dificuldades, porém, se agravam, quando o atendimento do Estado é precário e/ou negado, privando as famílias do direito à cidadania e desobedecendo às determinações constitucionais que dispõem sobre as responsabilidades estatais em promover proteção social pública, principalmente diante das vicissitudes da vida. Mais do que isso, quando o responsável pela oferta (o Estado, por meio de sua rede de serviços) se coloca no lugar de cobrador de atitude daquele que deveria proteger. Segundo Gonçalves (2011, p. 72),

[...] a negação das necessidades básicas termina por produzir a negação do próprio sentimento dos direitos fundamentais. Esse vácuo é enfrentado, algumas vezes e há muito tempo, com um certo arranjo cênico que parece querer combinar estranhamente o direito e sua própria negação e que termina, assim por transformar os credores dos direitos sociais em devedores da lei.

É o que se constata, por exemplo, quando as entrevistadas mencionam suas desproteções e apontam que nem sempre são atendidas pelos órgãos públicos.

⁸⁴ Nenhuma dessas entrevistadas frequenta ações continuadas no CRAS. As que aceitam ser referenciadas procuram essa unidade de serviço somente para suprir suas necessidades básicas.

Às vezes eu não tenho o que dá para os meninos... Estou sem gás, hoje eu não sei como vou fazer comida... sem gás não dá, né? Já procurei pelo Fundo Social de Solidareidade, mas não tem, não vão dar. (CARLA)

Busco ajuda no Fundo Social quando eu preciso de comida, mas nem sempre atende, às vezes eles não têm, né? Esse mês eu tenho que pedir para o meu irmão pagar água e luz, pois no Fundo é um mês sim, e o outro não, né? (GILDA)

Tenho outras dificuldades, como a comida, mas eu corro atrás, faço uns bicos com a minha moto, aí eu consigo uns trocados e compro as coisas para os meninos, Então, em matéria de comida, nada falta. Eu não deixo faltar nada do básico, só não tem supérfluo... Quando falta alguma coisa, eu corro atrás, minhas amigas me ajudam pedindo para eu fazer corrida (de moto). Agora, sobre os meninos, eu não tenho ajuda. Eu preciso de material de construção pra terminar a casa, os meninos estão dormindo na sala. Já pedi no CRAS e no Fundo, mas não tem, precisa receber doação. Vou esperar. (SUZANA)

Não vivo sem renda, né? Não tem de onde tirar dinheiro, e aí eu fico assim, pedindo. No CRAS, eu busquei ajuda para pegar cesta. Agora, toda vez que procuro, não me ajuda. Então não vou mais lá, não me ajuda mais, não sei por quê. Lá no Fundo, nem sempre me ajuda, mas esse mês me deram. Eu tenho vergonha de ficar pedindo sempre, não pode, né? Então eu pego em vários lugares, pego no Centro Espírita perto de casa, eles também me dão cesta. (JANETE)

As narrativas demonstram a luta diária dessas mães na conquista de meios para a subsistência da família, muitas vezes para suprir a necessidade prioritária da alimentação. Na visita à residência de Gilda, foi possível constatar essa precariedade, quando um dos filhos pediu leite e ela disse que só tinha mais um litro para alimentar, em dois dias, todos os seus cinco filhos, com exceção do que ainda ela amamenta.

Há um importante fosso entre o que designa em lei e o que se concretiza, para que não caia no lugar comum com essa afirmação, nossa reflexão segue no sentido de entender os motivos pelos quais um serviço de atenção continuada que sabe dos direitos dos seus destinatários passa ao largo de tamanha violação. Como abordar aspectos subjetivos dos vínculos familiares quando questões muito mais simples como o suprimento de necessidades básicas de alimentação passaram despercebidas? O que está posto é a necessidade de analisar os avanços na qualidade dos serviços retomando conceitos da integralidade da proteção e colocando como centro do debate direitos que já deveriam estar garantidos pelo conjunto das políticas sociais e, em especial pela necessidade de debater as particularidades na sua relação com o universal.

Trata-se, portanto de reconhecer e definir quais são os sujeitos prioritários na oferta de serviços enquanto se luta e requer a universalização de acesso, sendo que mesmo com a possibilidade dessa concretização o debate da equidade não pode ser retirado, pois se mantém a necessidade de olhar as especificidades de cada situação, mesmo num contexto coletivo.

Apesar de haver a intencionalidade de um direito continuado, organizado como benefício, a ser prestado no âmbito da Política de Assistência Social, como preconizam suas normativas, os relatos obtidos nas entrevistas apontam a permanência de ações de caráter pontual e de benemerência, garantidas pelas práticas dos Fundos Sociais de Solidariedade do Estado de São Paulo.

Todavia, esse atendimento nem sempre garante o benefício sob a égide do direito e de forma continuada, restringindo-se a ações de auxílio e apoio, pontuais, regradas e limitadas em seu acesso, o que pode agravar ainda mais as desproteções das famílias. E é sobre a reprodução dessas desproteções que estamos tratando, uma vez que, privada a família das condições básicas para um padrão de vida digno, torna-se latente o risco social para o surgimento, em seu interior, de outras desproteções, como a quebra dos vínculos familiares e da convivência.

Importante frisar que ao ser dividida em dois níveis de proteção (básica e especial), a Política de Assistência Social oferta um conjunto de garantias sociais de acordo com a complexidade de suas proteções, na qual asseguram coberturas as desproteções dos indivíduos e das famílias quer seja por meio dos benefícios eventuais e de transferência de renda como também pelos programas, projetos e serviços socioassistenciais referenciados nos CRAS e CREAS.

No caso das entrevistadas, é visível a precariedade no acesso à renda, ao alimento, ao vestuário, ao transporte, à moradia e ao lazer, assim como no atendimento a outras desproteções, motivo suficiente para precarizar as condições sociais das famílias. Esses acessos são importantes no processo de cuidado da família, sobretudo de seus filhos, como indica a narrativa de Nilda.

Necessidades todo mundo passa... a minha necessidade é de não ter um emprego e de conseguir as coisas para as crianças... eu queria ter um emprego para dar o melhor para eles... desde comida até sapato...algo além do básico, do dia a dia, né? (NILDA)

Nilda, assim como muitas outras beneficiárias dos programas de transferência de renda, ainda ancoram sua proteção no salário, isso, provavelmente, se dê pela insuficiência do valor do benefício, mas também porque a renda transferida não está incorporada como direito. Via de regra, o tema do direito à renda não é posto deste modo nem mesmo nas rotinas dos serviços socioassistenciais, esse debate deve ser encarado como um meio que “retira mulheres e homens da invisibilidade político-social e os faz transpor os precários limites das vidas desprovidas de todos os direitos (*homo sacer*) para uma vida qualificada (*bíos*), ou seja: uma vida participativa.” (GONÇALVES, 2011, p. 71).

A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 6º, estabelece como direitos sociais “a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados [...]” (BRASIL, 1988). Em momentos anteriores já tratamos das características do Estado burguês e dos limites das políticas sociais no modelo capitalista de produção. Desse modo, reconhece-se que nem tudo que está cravado em lei é garantido, automaticamente, mas sua concretização se faz por sucessivas lutas e pactuações.

Isto está mencionado para que no cotidiano da oferta de serviços se tenha presente esse campo de lutas e de garantias, reforçando a responsabilidade do Estado democrático, a quem cabe a obrigação de garantir os direitos sociais, como aponta Boaventura de Souza Santos (2013, p. 65):

Ao contrário dos direitos cívicos e políticos, os direitos econômicos e sociais consistem em prestações do Estado, pressupõem a cooperação ativa deste e assentam numa luta política pela apropriação social dos excedentes captados pelo Estado através dos impostos e de outras fontes de receita. A efetivação destes direitos humanos depende totalmente do Estado [...].

É com essa ênfase que elucidamos o papel do Estado na efetivação dos direitos sociais, expressa no atendimento das proteções básicas dos cidadãos. O Estado tem assim lugar central e estratégico nas relações sociais, considerando o seu dever (ou interesse) de mediar as desproteções e a prestação de serviços de caráter protetivo, a fim de enfrentar as mazelas da questão social que se manifestam na vida dos cidadãos, e de investir na proteção social pública como meio de garantir os direitos sociais preconizados na Constituição Federal.

A função protetiva do Estado é exercida por meio das políticas sociais que, nos últimos anos, vêm assumindo mudanças substanciais em seu formato, haja vista a Política de Assistência Social, com a instituição do Sistema Único de Assistência Social, o SUAS. Em seus relatos, porém, as entrevistadas não cobram a responsabilidade do Estado, pelo contrário, indicam, com muita ênfase, assumir que é sua a responsabilidade de resolver os problemas da vida, quando relatam, por exemplo, que “conseguir um emprego” é fundamental e necessário para garantir a proteção de seus filhos, trazendo melhores condições sociais de vida à família, uma vez que, trabalhando, terão acesso à renda para atender suas necessidades básicas.

Gilda⁸⁵ expõe sua preocupação em conseguir vaga em uma creche para as crianças, liberando-a para trabalhar e melhorar a qualidade de vida de seus filhos, já que compreende que a precariedade e a carência material são provenientes da ausência de renda.

Dinheiro também é um problema pra mim, sem dinheiro não tem como comer, sobreviver... Eu perdi meu emprego de lavadeira por causa do meu marido, ele foi lá na frente e fez o maior barraco. Eu precisava de pelo menos R\$ 1.500,00 por mês para viver com meus filhos. Eu preciso trabalhar para dar as coisas para meus filhos, eles têm vontade de ter as coisas, uma sandália, uma roupa, para mim também. Eu não consigo trabalho porque as crianças não conseguem creche. Eu preciso trabalhar para dar uma vida boa para eles, né? Se eu trabalhar, vai ser uma boa, aí eu consigo outra vida. (GILDA)

Na mesma direção, Suzana relata sua preocupação em não deixar o emprego para cuidar de seus filhos, pois é justamente com ele que consegue manter o padrão básico de vida, evidenciando seu sentimento em relação ao comportamento do genitor, que não contribui financeiramente para isso. A entrevistada trabalha em uma empresa do município, tendo passado por processo seletivo para prestar serviço de limpeza pública.

Eu preciso trabalhar para cuidar deles, já que o pai deles não ajuda, ele não trabalha... e eles precisam de uma bolacha em casa. Eu preciso terminar os cômodos da casa. As crianças dormem na sala, enquanto não terminar os cômodos, eles vão dormir lá. Agora eu não tenho dinheiro, tenho que terminar de pagar os empréstimos e conseguir comprar os materiais. (SUZANA)

⁸⁵No momento da entrevista, as crianças estavam sob o seu poder familiar. As crianças foram acolhidas em janeiro de 2016.

Carla, também considera que conseguir um emprego pode ajudar a resolver seus problemas que, segundo ela, “não são poucos”. Todavia, a ausência de renda, embora um dos obstáculos para a organização de sua família, não é a única, nem a mais relevante das desproteções e vulnerabilidades, devido a circunstâncias de sua vida (uso de drogas) das quais resultaram um conjunto de estigmas que carrega ao longo de sua história e que deturpa sua imagem de genitora/cuidadora, capaz de exercer sua função.

Acho que se eu trabalhar, eu resolvo um pouco dos meus problemas. Que eu tenho muito, e como eu tenho. Eu tenho que dar conta de tudo isto, né? Eu tenho que arrumar um trabalho. Eu acho que o Estado deve me ajudar mais, mas eu preciso trabalhar também. Hoje eu vou entregar currículo, pra ver se eu consigo uma vaga na empresa XX, mas é difícil, né, não sei se consigo. (CARLA)

O valor dado ao trabalho, lembrando Adam Smith, pai da economia liberal, que o defendeu como um mecanismo contra a indolência (GILDA, 2014, p.151), pode ser percebido nas narrativas das entrevistadas, confirmando o modo como é visto na sociedade capitalista, e que acaba, por vezes, dirigindo as ações no âmbito das políticas sociais. Com base no imaginário do senso comum⁸⁶, o indivíduo que não trabalha torna-se alvo de julgamentos desmoralizantes que denigrem sua imagem de cidadão.

Os relatos, pois, corroboram o questionamento de Aldaíza Sposati (2012, p. 21):

[...] o que se espera da proteção social? Em uma sociedade de mercado, a resposta mais comum é: ter renda para resolver situações em que alguém se sinta fragilizado [...] a expectativa imediata imputada é a de poder pagar/comprar condições que levem à superação da fragilidade. Portanto, ter renda para consumir bens, serviços, cuidados e terapias.

Tal concepção, no entanto, se contrapõe à ideia que define a proteção social como direito do cidadão e responsabilidade do Estado, de modo coletivo e não individual e, segundo a autora, precisa dar lugar a um “referencial coletivo sobre o que é estar protegido ou contar com proteção social enquanto conjunto de

⁸⁶Segundo Jessé de Souza (2009, p. 49), o senso comum é construído tanto por conhecimentos pragmáticos, que nos ajudam na vida cotidiana, quanto por ideologias e falsas ideias que mantêm a imensa maioria dos indivíduos – e no limite todos nós em alguma medida – presos a esquemas superficiais de comportamento e de interpretação do mundo e da vida de modo a legitimar o mundo como ele existe (SOUZA, 2009, p. 49).

condições de preservação, e não apenas como ato de concretizar a possibilidade de consumir” (SPOSATI, 2012, p. 22).

Os programas de transferência de renda, no âmbito da Assistência Social, são condicionados à meta de erradicação da fome e da pobreza, assim como de enfrentamento à desigualdade social. Por meio deles, o cidadão tem acesso à renda como “um direito de cidadania da parcela da população em situação de pobreza, que é repassada sob a égide da justiça distributiva e das prioridades” (ALMEIDA, 2011, p. 111).

Com a concessão do Benefício de Prestação Continuada – BPC, que garante o direito de renda básica no valor de um salário mínimo, essa segurança é a primeira proteção garantida pela Política de Assistência Social, preconizada pela Constituição Federal de 1988 e pela LOAS, de 1993.

O Programa Bolsa Família, no qual estão inseridas as participantes da pesquisa, é importante para o atendimento das proteções básicas, ainda que de forma insuficiente.

Durante as entrevistas nas residências das mulheres envolvidas neste trabalho, pudemos confirmar que além da insegurança de não ter a casa própria, a precariedade das construções, com insuficiência de cômodos e de espaços para acolher seus membros, torna inviável a proteção da família e fere o direito a uma vida com qualidade e segurança, como se observa, por exemplo, no seguinte relato:

Tenho medo, a porta da minha casa não tem segurança nenhuma. Não tem vidro. À noite, quando tenho que acender as luzes, eu passo abaixada na porta, pra ninguém me ver. Como eu já disse, aqui dentro chove também, mas agora não posso arrumar as telhas [...] (GILDA)

Concluindo esta parte da análise, podemos considerar que as entrevistadas vivenciam um conjunto de desproteções que vão além das prerrogativas da Assistência Social, uma vez que as necessidades não dizem respeito apenas ao acesso à renda e às provisões dos serviços socioassistenciais, mas estão relacionadas também à ausência de direitos básicos, com destaque para a moradia e a alimentação, o que dificulta o cuidado e a proteção dos membros da família.

Tudo isso promove um conjunto de estigmas, sofrimentos e inseguranças quanto ao seu modo de vida, mas os relatos demonstram uma

perspectiva de futuro cujo maior objetivo é simplesmente “ser feliz”, e ser feliz, para essas mães, é ter condições básicas para prover os cuidados com seus filhos, como veremos adiante.

Talvez essas desproteções possam nos revelar o “mundo dos esquecidos⁸⁷”, em que famílias são ignoradas em seus direitos básicos de ter uma vida pautada por respeito, cidadania e participação, e cujos membros, além de tudo, tornam-se invisíveis como seres humanos. O contato com essas famílias provoca um turbilhão de inquietações, considerando a tamanha distinção entre ser protegido e estar protegido.

Essa diferença nos remete à compreensão da relação entre as determinações legais da Constituição Federal e do sistema de proteção social e a realidade dessas famílias, que representam muitas outras inseridas no mesmo processo de desproteção, em que as precariedades da vida, sejam elas materiais ou simbólicas, promovem um conjunto de sofrimentos, como veremos na discussão das próximas categorias.

3.5 A MANIFESTAÇÃO DA VIOLÊNCIA NA VIDA DAS FAMÍLIAS E OS SOFRIMENTOS SOCIAIS

Associado com as categorias pobreza, vulnerabilidade, violação de direitos e desproteção, está a violência intrafamiliar, relatada tanto na relação com o companheiro quanto com os filhos, como veremos na tabela de justificativas para o atendimento no CREAS.

Antes de adentrarmos especificamente a categoria de análise, é importante salientar que a violência é elemento presente nas relações humanas, ao longo da história.

O complexo social da vida dos sujeitos envolve um emaranhado de circunstâncias que permite a manifestação da violência, quando inseridos num contexto em que prevalecem o poder e a hierarquia dos homens sobre os homens, como ocorre na sociedade capitalista, marcada pela divisão de classes e pela subordinação⁸⁸, por meio da exploração do trabalho. Ao enfatizar a violência

⁸⁷ Esquecidos pelas responsabilidades protetivas do Estado, já que se encontram em situação de subalternidade e exclusão social.

⁸⁸ Segundo Maria Carmelita Yazbek (1993, p.17-18), a categoria subalterno é um legado gramsciano, que por sua expressão, e por dar conta de um conjunto diversificado e contraditório de situações de dominação, foi escolhida para nomear as classes em que se inserem os usuários das políticas sociais [...].

enquanto complexo social inserido na ordem do capital, José Fernando Siqueira da Silva e Onilda Alves do Carmo (2013) afirmam que:

A violência objetivada sob o mando do capital, sob suas determinações, se materializa e impacta a vida real de seres reais, a partir de determinadas condições sócio-históricas, desumanizando-os como seres potencialmente humano-genéricos. É por isso, uma categoria que afeta a vida humana, materializa-se nela (de diferentes formas), ainda que seja mediada por outras categorias centrais para o ser social, com suas especificidades na ordem burguesa, que oferecem as bases para a explicação da violência como uma categoria secundária, mais determinada do que determinante (SILVA; CARMO, 2013, p. 87).

Os autores ainda afirmam que:

A violência e suas diversas formas de objetivação se explicam na complexa trama constituída a partir das condições objetivas recriadas pelo mundo do capital. A apropriação da riqueza socialmente produzida, a organização e as relações de trabalho estabelecidas para isso na era monopólica-flexível-financeirizada são, em si, violentas (SILVA; CARMO, 2013, p. 90).

A inadequação da distribuição da riqueza socialmente produzida impõe uma larga escala de desigualdade social presente nessa sociedade permeada pelos anseios capitalistas de extrema agressividade, e que promove um conjunto de necessidades, vivenciadas, pela classe que está no patamar da subordinação ao capital – a pauperizada.

Esse modelo de sociedade, em que as relações são sustentadas pelo poder, pela competição, pela ira, promove muitos desarranjos nas condições de vida e nas relações. De forma brilhante, José Fernando Siqueira da Silva e Onilda Alves do Carmo (2013, p. 90) afirmam que, no que respeita ao trabalhador, as lógicas do capital:

[...] sugam suas energias, capturam sua individualidade, abalam suas emoções, disciplinam suas “almas”, determinam as regras a seguir, roubam seu tempo, intensificam o ritmo do trabalho e ampliam os limites de sua jornada de trabalho por diferentes e complexos caminhos.

A violência, integrada à realidade da dureza da vida devido à ausência da satisfação das proteções básicas, como tratado no item anterior, promove impactos severos na vida social dos diversos segmentos – criança, adolescente, mulher, idoso, pessoa com deficiência e índio, entre outros – tornando as relações um entrelaçado de vínculos conflituosos, fragilizados, quando não rompidos.

Não é, pois, por acaso que, a violência aparece com destaque na narrativa das entrevistadas e constitui categoria de análise deste estudo. Primeiramente, buscamos compreender os motivos que levaram essas famílias, à violência e desproteções, que se configuram como uma realidade a ser enfrentada no atendimento do CREAS, fazendo uma comparação com os motivos identificados nos encaminhamentos realizados pelos órgãos de competência, conforme a tabela abaixo.

Quadro 13 – Informações quanto ao atendimento no CREAS

Entrevistada	Motivo
Anita	<i>“Eu não tenho tanta certeza, mas eu acho que é por causa do meu menino que teve muitos problemas com o conselho, do conselho foi encaminhado para cá, entendeu? E eu acho que por esse motivo nós estamos aqui. Acho que foi denúncia dos vizinhos, o meu menino também fica no calçadão vendendo “barrinha”.</i>
Motivos informados no encaminhamento	Órgão encaminhador
Maus tratos e negligência promovidos pela genitora	Conselho Tutelar
Entrevistada	Motivo
Carla	<i>“eu vim por que minha irmã já vinha... aí eu vim também por causa dos meninos (filhos), mas eles não tinham problema, mas foi bom né... o conselho que mandou”.</i>
Motivos informados no encaminhamento	Órgão encaminhador
Violência física promovida pela madrasta Negligência promovida pela genitora	Poder Judiciário – Vara da infância e da Juventude
Entrevistada	Motivo
Gilda	<i>“pelas minhas filhas, devido ao que aconteceu com as minhas filhas. A mais velha já teve um caso quando tinha 3 anos, ela fez um tratamento no Sentinela, com a e fez um tempo e depois liberou ela e quando aconteceu com a irmã dela, voltou tudo. Ela começou ver coisas, a ter medos”. Ai eu procurei o tratamento de novo”.</i>
Motivos informados no encaminhamento	Órgão encaminhador
Violência sexual promovida por uma pessoa desconhecida	Conselho Tutelar
Entrevistada	Motivo
Gisele	<i>“Eu era atendida no CREAS mulher, elas conheceram minha situação, eu não tinha nenhum móvel, ele tinha sumido com tudo. Nós dormíamos no chão, uma situação bem triste. Através delas, nós chegamos aqui e estamos melhorando a cada dia, graças a Deus. Eles encaminharam por causa da V. (filha mais velha) que tinha sofrido a violência, um estupro, e desde então ela se fechou e mudou muito comigo, nós brigávamos e ela ameaçava sair para o mundo”.</i>
Motivos informados no encaminhamento	Órgão encaminhador
Violência sexual promovida por um conhecido	Conselho Tutelar

Continua...

Conclusão...

Entrevistada	Motivo
Nilda	<i>"foi os órgãos que me mandou pra cá, foi o juiz né, que entrou em contato com o Conselho e pediu pra atender, na verdade era para atender as crianças e aí eu fui atendida também, lá no CREAS mulher, por causa da agressão... as crianças também vieram porque tinha problema psicológico de tanta violência, né. Quando eu cheguei aqui, eu fiquei esperando a vaga, não tinha vaga na hora... esperei, eles me ligaram".</i>
Motivos informados no encaminhamento	Órgão encaminhador
Violência física promovida pelo genitor. Comportamento agressivo	Conselho Tutelar

Entrevistada	Motivo
Suzana	<i>"porque meu filho mais velho tem problema, a mentalidade dele é menor que a idade, e o pai não quer ficar mais com ele. As tias dele, irmã do meu ex-marido, queria ficar com ele, mas não aguenta. Minha vida é um inferno por causa dele. Eu não consigo cuidar de tudo sozinha. Psicologicamente, eu preciso de ajuda... o pai precisa ficar com as crianças, pelo menos no final de semana".</i>
Motivos informados no encaminhamento	Órgão encaminhador
Violência física promovida pela genitora. Dificuldades na relação afetiva	Conselho Tutelar

Entrevistada	Motivo
Vilma	<i>Porque nós voltamos em janeiro do ano passado e fomos morar na casa do avô dele (ex-companheiro) que faleceu, ele sempre na promessa de parar de usar drogas e nunca parava, então me separei de novo por causa das ameaças, agressões e eu já estava a ponto de pegar faca e fazer loucuras. Ele saía de madrugada, bebia e voltava fazendo escândalo, mas não batia em mim nem nas crianças, mas gritava muito, me mandava ir embora da casa. Então fui à delegacia da mulher dar queixa dele e pedir medida protetiva, mas ele nunca respeitou essa medida e assim conheci o CREAS mulher. Eu denunciei ele porque gritava com as crianças, eu mesma procurei o Conselho Tutelar para os meninos passarem por aqui".</i>
Motivos informados no encaminhamento	Órgão encaminhador
Violência física, psicologia e negligência promovidas pelo genitor	Busca espontânea e Conselho Tutelar

Entrevistada	Motivo
Janete	<i>"eu vim por causa da minha filha, não ia na escola... tava andando com molecada na rua, tava dando trabalho. Ela ficava nas construção vendo foto pornô com os meninos, hoje ela tá usando drogas, estava enrolando dentro de casa (rs)"</i>
Motivos informados no encaminhamento	Órgão encaminhador
Violência sexual (exploração e abuso sexual) promovida por um desconhecido	Conselho Tutelar

Fonte: Elaborado pela autora, com o apoio da monitora do CREAS, Taelis Borges.

As narrativas das mães demonstram a desproteção devido à presença da violência contra elas e seus filhos, a exemplo dos relatos de Nilda, Gisele e

Vilma. Percebe-se a dificuldade de algumas entrevistadas, como Anita, Carla e Janete, de reconhecer o real motivo que provocou o encaminhamento dos filhos ao CREAS⁸⁹.

Para essas mulheres, a violência parece não ser compreendida como um elemento presente no âmbito familiar, mas uma situação que só ocorre fora dele. Nenhuma delas se identificou como negligente, nem mesmo Suzana, que verbaliza claramente não conseguir cuidar de seus filhos, atribuindo seus problemas à ausência do ex-companheiro. Das oito entrevistas, seis relataram episódios de violência praticada pelos companheiros:

As violências que eu vivi, faz eu senti muita raiva deles. Não fui amada por eles, só por dois. O resto usava droga e não ajudava nada em casa. Tinha muito ciúmes. Ah, sei lá porque eles me batiam. Já dei três facadas em um deles. Fiquei dois anos assinando a carteirinha. Não fiz nada de errado para ter apanhado. Não pode, né? Então eu dei umas três facadas nele. Acho que ele nunca mais faz isto com nenhuma mulher (risos). (CARLA)

Já sofri violência física do meu marido também, tenho marcas que ele nunca mais vai apagar... me traiu muito e me bateu. (SUZANA)

O G. não me bate fisicamente, mas gritava muito e ameaçava, foi aí que eu denunciei ele. (VILMA)

O meu ex-marido, que vem aqui direto me ameaçar de morte, está prejudicando minha filha mais velha na escola...é assim ... ele vem aqui me ameaça, e a professora até já falou comigo na reunião que teve... ela fala que tem medo de ir na escola, e deixar eu aqui sozinha com os outros filhos. Ele me ameaça porque eu não quero voltar com ele. Larguei dele porque ele me maltratava muito, me agredia. Ele é dependente químico, me batia. (GILDA)

Ele não batia, só gritava com a gente. Ele tentou tacar uma panela de arroz quente na cabeça da V. (filha). Como ele não podia bater na gente, ele quebrou todos os móveis e até vendeu o micro-ondas pra ter dinheiro pra beber. Ele fazia isso pra judiar da gente. A porta da minha casa parecia um quartel-general, toda hora com polícia que eu chamava por causa dele, quando bebia ficava muito agressivo. (GISELE)

Já vivi muita coisa na minha vida, o meu marido D. me batia, já me deu umas coronhadas na cabeça. Ele me levantava de madrugada, na chuva, pra pegar droga. Difícil. (JANETE)

As narrativas acima demonstram a violência contra a mulher, ocorrida no âmbito doméstico, na presença dos filhos, da qual resulta um sentimento de

⁸⁹No caso de Anita e de Carla, ambas, neste momento da pesquisa, estão com seus filhos acolhidos em um serviço de acolhimento institucional de crianças e adolescentes do município de Presidente Prudente, devido ao agravamento da situação de desproteção ofertada pela família. Carla já temia essa situação, pois enfrentava muitas dificuldades para cuidar dos filhos. Suzana também está com seus filhos acolhidos.

ameaça a todos os membros da família. A prática da violência, que não envolve apenas o homem e a mulher, mas também os filhos, além de tornar o ambiente desfavorável ao desenvolvimento da criança e do adolescente, fere os vínculos familiares. Com muito destaque, sem desvalorizar as demais narrativas, reproduzimos o relato abaixo, da entrevistada Nilda, em que descreve momentos de terror vividos ao lado do companheiro.

Não deu certo porque ele me espancava, era usuário de álcool e drogas, então minha mãe veio, me resgatou e levou para São Paulo, ainda grávida. Ganhei meu filho lá, mais registrei só aqui, porque o pai dele foi atrás, disse que ia se responsabilizar por mim e pela criança, e eu acreditei que ele ia mudar. Voltei e engravidei do J., e logo ele começou a me espancar, agredir, a me torturar, tive um parto com muitas complicações. Até que um dia, enquanto ele trabalhava, minha mãe nos levou novamente para São Paulo, porque lá era difícil para ele ir, por causa da distância. Então ele entrou em contato com um primo, descobriu onde eu estava morando e foi atrás, convenceu minha mãe de que não ia acontecer mais nada, e lá, nós estávamos passando dificuldade por falta de alimentação; e por maior que seja São Paulo, não recebíamos muita ajuda. As crianças mamavam fubá com água e por eu sofrer de anemia, meu leite secou. Nenhum deles mamou até os seis meses porque secou o leite. Quando voltei, engravidei novamente e devido os espancamentos, tive um aborto.

Eu não sei por que ele me batia, talvez por prazer, para mostrar poder. Ele tinha um ciúme doentio e eu não podia nem sair de dentro de casa, não podia conversar com ninguém, era sufocante. Engravidei da J., foi uma gravidez tranquila, perto de ganhar nenê, ele começou a me agredir de novo, o parto foi normal, bem complicado, mas deu tudo certo. (NILDA)

No caso de Nilda, percebe-se um conjunto de desamparos como: a fome, a ausência de atendimento ao uso de drogas, a falta da rede protetiva, assim como a violência do ex-companheiro, praticada durante a gestação da mãe colocando em risco a vida dos próprios filhos.

Sofri muito, ele já colocou fogo em mim, soltava gás de cozinha para pôr fogo na casa comigo grávida e as crianças. Houve um episódio que ele deu uma facada na minha perna e eu quase perdi o movimento. A G. (filha) tentou me proteger e ele começou a espancá-la e torturá-la, bateu muito a cabeça dela na parede, sem dó. Eu, mesmo sangrando, entrei no meio, mas ele a deixou com um galo, e depois disso, teve muitas dores de cabeça, e ele não deixava irmos para o hospital. Com medo de pegar alguma infecção por causa da ferida aberta, eu tive que amarrar um pano na perna e a G manteve acordada e acolhida em meus braços, dizendo que sairíamos daquela situação. (NILDA)

O sofrimento provocado pela ocorrência da violência, em especial ao âmbito doméstico, é explícito na narrativa das mulheres, acompanhado sempre por uma sensação de revolta e impotência, devido à situação subalterna da mulher na relação conjugal invocando uma questão de gênero na relação.

Inspirada nas reflexões de Heller, Espinosa e Vygotsky, Bader B. Sawaia (2013) trata do tema em seu artigo, “O sofrimento ético-político como categoria de análise da dialética exclusão/inclusão”, e sua compreensão corrobora o almejado em nossas reflexões, ao tratar dessas entrevistadas como sujeitos que sofrem com todas as desproteções.

Para Bader B. Sawaia (2013, p. 100), discutir sobre sofrimento e felicidade relacionados a realidades como a da exclusão social, é “superar a concepção de que a preocupação do pobre é unicamente a sobrevivência e que não tem justificativa trabalhar emoção quando se passa fome”. O aprofundamento das reflexões sobre as realidades de abandono social coloca em foco os sentimentos das pessoas nelas envolvidas, o que abre espaço para introduzir no debate social a:

[...] ideia da humanidade e como temática o sujeito e a maneira como se relaciona com o social (família, trabalho, lazer e sociedade), de forma que, ao falar da exclusão, fala-se de desejo, temporalidade e de afetividade, ao mesmo tempo de poder, de economia e de direitos sociais (SAWAIA, 2013, p. 100).

Para a autora, o sofrimento ético-político:

[...] abrange as múltiplas afecções do corpo e da alma que mutilam a vida de diferentes formas. Qualifica-se pela maneira como sou tratada e trato o outro na intersubjetividade, face a face ou anônima, cuja dinâmica, conteúdo e qualidade são determinados pela organização social (SAWAIA, 2013, p. 106).

De acordo com essas reflexões, é fato afirmar que as narrativas das mulheres entrevistadas revelam os sofrimentos diante da situação de subordinação ao homem, já que a relação do casal é baseada no medo, na insegurança e na incerteza diante da própria proteção e de seus filhos. Esta realidade pode ser compreendida como um resultado do processo histórico sobre a posição da mulher nas relações sociais, o que tem sido debatido com grande rigor pelos estudiosos.

Conseqüentemente, a temática vem sendo considerada problema central das políticas sociais, haja vista a implantação da Política Nacional para as Mulheres que, coordenada pela Secretaria de Política para as Mulheres, realiza ações de muita importância para o avanço dos direitos, e também a realização das Conferências de Políticas para as Mulheres⁹⁰. Além disso, podemos citar a Lei Nº

⁹⁰ Em 2016 foi realizada a 4ª Conferência Nacional de Políticas para as Mulheres, cujo tema é “Mais direitos, participação e poder para as mulheres”.

11.340, de 7 de agosto de 2006, mais conhecida como Lei Maria da Penha, que “cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher”.

Nos relatos, é possível verificar que estas mulheres buscam por ajuda quando se deparam com a insegurança da violência, como no caso de Nilda, Gilda e Gisele, que acionaram a Polícia Militar no momento da agressão. Vilma, por sua vez, buscou apoio na Delegacia de Defesa da Mulher. Isso demonstra que essas mulheres não são passivas diante das agressões sofridas, ao contrário, buscam por apoio e se afastam de seus companheiros como forma de romper com a violência.

Muitas vezes, porém, voltam a viver com eles e a violência se instala novamente, como no caso de Nilda, que acreditou nas promessas de uma vida feliz, que não se concretizaram. A violência gera sentimentos como a raiva, revolta, desesperança e um futuro incerto observados nas falas de Gisele e Nilda, quando se referem a seu ex-companheiro:

Ele vai em casa para ver as meninas, e eu converso só o suficiente, estou engasgada e tenho muita coisa para falar pra ele, sinto muito raiva, sinto muito ódio de tudo que me fez. (GISELE)

Eu não sei onde está esse traste. Eu sei que ele fez um estrago muito grande na vida dessas crianças, e quem sofre com eles sou eu. O J levou muita botinada e paulada na cabeça. (NILDA)

Teresa Cristina Carreiro (2003, p. 60), em seu artigo, “Sofrimentos Sociais em Debate”, trata da invisibilidade do sofrimento, que define como o “processo de silenciamento dos afetos, dos quais participam as instituições e os sujeitos individuais e grupais [...]”. A autora enfatiza que os afetos são frutos da exclusão que torna os indivíduos inaudíveis e não valida seus sofrimentos.

Ao tratar de sujeitos que têm a violência como um fato presente em sua vida, não é possível deixar de tratar dos sofrimentos dela decorrentes, como defendemos nas discussões anteriores. O principal sentimento das entrevistadas neste estudo, no que concerne tanto à privação do atendimento das proteções básicas, enquanto à vivência das violências, é o sofrimento social, que pode ser compreendido como a soma do sofrimento psíquico com o sofrimento coletivo.

Esse sentimento resulta da ausência de uma proteção que garanta a sensação de bem-estar, segurança e felicidade, proporcionada não só pelas conquistas materiais, mas também pelo pertencimento e pela valorização, além do reconhecimento do lugar do indivíduo na sociedade contemporânea. Inseridas nessa

realidade, as entrevistadas expressam seus sentimentos em relação à violência do marido e à relação com os filhos:

Eu sinto muita raiva (choro). Hoje eu não to bem por causa dessas crianças, eu não tenho vontade de voltar para casa. Eu sinto tristeza com essa situação dos meus filhos. Eu me sinto sozinha, muito sozinha. (SUZANA)

Minha vida não está muito boa, não tenho minha casa, não tenho meu cantinho. Pra ficar bom, eu teria que ter minha casa, com meus filhos. (CARLA)

Quando eu lembro das coisas que aconteceu com minhas filhas, me traz dor, muita dor, ninguém merece isto. E ainda esse homem me atormentando, me deixando com medo, me tratando dessa forma, quem pode ser feliz assim? Eu ando na rua com medo dele me pegar, pegar as crianças sumir com elas. Eu nem tomo remédio à noite com medo dele vir aqui e eu não ouvir. Tenho medo dele pegar minhas crianças e eu faço tudo para eles. Ele sempre me falou que ia pegar eles e sumir, eu tenho medo disso. Eu nem dormia mais... não dá né? Agora com ele preso, eu durmo, sei que não pode vir aqui, né? (GILDA)

Eu nunca tive nada de bom na vida, só prejuízo, e muito. Esses maridos que não presta para nada, só me dá dor de cabeça, é melhor não ter homem. Esses filhos que pensei que daria uma coisa boa, me ajuda a fazer alguma coisa. Não sei porque eles não viraram nada. Talvez faltou amor e carinho, sei lá. Viraram gente, mas me dão prejuízo, tão preso, usa droga e ainda uma vive comigo... o que tem de bom nisto? Tudo de ruim acontece na minha vida. Tive até um AVC. Não sou feliz, porque eu não amo ninguém, nenhum namorado, hoje eu não tenho ninguém que me ama. (JANETE)

Eu sofro muito, tenho depressão forte. Eu só estou aqui porque me sinto no compromisso de vir, eu passo maior tempo isolada dentro de casa. Porque vem o passado que não cicatrizou, a perda do meu pai, me separei dos meus irmãos muito nova, eu não os conheço. (NILDA)

A violência perpetrada na relação do casal, de certa forma, tem impactos na família, e na proteção dos filhos, seja no aspecto comportamental, social, seja no psicológico, causando danos irreversíveis no desenvolvimento da criança e do adolescente. A violência indica um processo de coisificação e subjugação do outro, o que acontece, nas relações mais próximas, como no caso, dos familiares.

Além da violência contra mulher, como já mencionado, a criança e o adolescente também são vítimas, não só por vivenciarem as agressões entre seus pais, mas também por não receberem os cuidados de seus responsáveis. Entre os motivos que justificaram o atendimento no CREAS, podemos citar a violência física, sexual e psicológica, e também a negligência.

A tabela abaixo foi elaborada considerando os motivos para o atendimento no CREAS, assim como outras informações que apareceram nos relatos, conforme o acompanhamento da equipe do CREAS.

Quadro 14 - Violências apresentadas nos prontuários do CREAS

Entrevistada	Violência	Pessoa que violentou	Descrição da violência (segundo prontuários)
Anita	Maus tratos e negligência	Mãe	Ausência de cuidados básicos, relações agressivas entre entrevistada e filhos.
Carla	Violência física (1 filho) Negligência (todos os filhos)	Madrasta Mãe	Ausência de cuidados básicos.
Gilda	Violência sexual Negligência	Desconhecido Mãe	Ausência de cuidados básicos, mas mantinha bom relacionamento com os filhos.
Gisele	Violência Sexual	Conhecido	Dificuldade na relação entre mãe e filha. O abuso aconteceu com um suposto namorado, maior de idade. A entrevistada desconfia da situação de exploração sexual.
Janete	Violência Sexual Negligência	Desconhecido Mãe	Exploração sexual da filha de menor idade. Ausência de cuidados básicos.
Nilda	Violência física, psicológica Negligência	Pai Mãe	Relação conflituosa entre os membros da família. Presença de violência e negligência no cuidado das crianças.
Suzana	Violência física Negligência	Mãe	Conflito na relação entre mãe e filhos, em especial com o filho mais velho. Mãe com dificuldade de assumir suas responsabilidades.
Vilma	Violência física, psicológica e negligência	Pai	Relacionamento agressivo entre o genitor e seus filhos, prática de castigos severos com as crianças.

Fonte: Elaborado pela autora, com subsídios de informações dos prontuários do CREAS.

Percebe-se que, mesmo com a inclusão nos serviços, não houve interrupção imediata das situações de violência. Sendo assim, o objetivo da oferta dos serviços do CREAS não se concretizou. O debate sobre os motivos veio permeando essa pesquisa desde o início, mas nesse momento nosso foco recai sobre a capacidade do trabalho com família realizado por toda a equipe interferir definitivamente no cotidiano das relações familiares.

Um dos temas que se apresenta como causador do agravo nos vínculos, na medida em que algumas dessas crianças foram acolhidas institucionalmente, foi a negligência, que se caracteriza como ausência de cuidado e afeto. Segundo Viviane Nogueira de Azevedo Guerra (1998, p. 33),

A negligência representa uma omissão em termos de prover as necessidades físicas e emocionais de uma criança ou adolescente. Configura-se quando os pais (ou responsáveis) falham em termos de alimentar, de vestir adequadamente seus filhos etc., e quando tal falha não é resultado das condições de vida do seu controle (GUERRA, 1998, p.33).

Segundo o Manual de Atendimento da Rede de Proteção à Criança e ao Adolescente em Situação de Risco para a Violência (CURITIBA, 2002, p. 31), esta:

Caracteriza-se por atos ou atitudes de omissão, de forma crônica, pelos pais ou responsáveis, em relação à higiene, nutrição, saúde, educação, proteção e atenção à criança ou ao adolescente. Esses atos podem se apresentar em variados níveis de gravidade, desde os “descuidos repetitivos até o abandono”. A falta do vínculo entre os pais ou responsáveis e seus filhos pode ser expressa pela negligência em relação aos cuidados exigidos no processo de criação dos filhos, podendo, em casos extremos, vir a comprometer seriamente a integração da criança ou adolescente na família e a sua própria sobrevivência física.

Há uma profunda estigmatização dos papéis que devem ser assumidos pelas mães em relação ao cuidado dos filhos, como a incapacidade para assumir essa tarefa, assim como a ausência de valores e hábitos para formar um cidadão feliz e preparado para as exigências impostas pela sociedade atual. Exigir o desempenho da família no cuidado e no atendimento das proteções básicas dos filhos é ter um posicionamento, no mínimo, desleal e inconsistente do ponto de vista ético, pois não podemos imputar tal responsabilidade, se elas mesmas não recebem proteção.

Esse posicionamento suscita vários outros, que exigiriam muita discussão quanto à forma de como as famílias têm sido compreendidas pelas políticas sociais, quando trata-se de seus direitos e responsabilidades.

É fato que, para compreender a negligência no âmbito da família, é necessário conhecer os motivos subjacentes à manifestação dessa violência, considerando aspectos sociais, estruturais, emocionais e culturais que prevalecem na história de vida dessa família, assim como do coletivo a que ela pertence. Desconsiderando-se esses aspectos, corre-se o risco de culpabilizar e responsabilizar as famílias pelas situações de desproteção, as quais são postas como algo natural do grupo, já que não foi capaz de evitar que tais desproteções ocorressem.

As relações intrafamiliares são essenciais para a promoção do ser humano, na infância e na juventude, e o convívio estabelecido nessas relações deve ser baseado no cuidado e na proteção dos indivíduos. De acordo com as discussões ao longo deste estudo, as famílias, na condição de sujeitos de direito da proteção social pública, devem receber toda a atenção protetiva da esfera pública, de acordo com as proteções básicas, evitando a precarização dos modos de vida e o agravamento das possíveis desproteções vivenciadas.

Por isso, os aspectos elencados como necessários para a compreensão da família devem balizar a influência dos serviços públicos que, necessariamente, tomam a mesma como foco de intervenção protetiva possibilitando as condições essenciais para o atendimento das proteções básicas.

Segundo Solange M. Teixeira (2015, p. 218):

É sem dúvida a centralidade da família nas políticas sociais, mas na direção da inclusão social (então de reforço dos papéis clássicos, histórica e culturalmente divididos por gêneros) e da oferta de uma rede intersetorial de serviços para atender suas necessidades e demandas que de fato possa garantir a vida familiar e evitar as rupturas e violações de direito.

Ao articular o tema da proteção à família com a rede intersetorial, a autora nos instiga a recolocar o tema da necessária convergência de valores éticos e conceitos quanto ao direito à proteção e à concepção de família. Segundo Maria Regina Fay de Azambuja (2013, p. 8): “A família desempenha um papel essencial na vida, na formação e no desenvolvimento da criança, justificando a sua inclusão entre

os seus direitos fundamentais, na medida em que se constitui instrumento essencial na formação do 'ego maduro'".

A família, nesta questão, representa o espaço primordial para o desenvolvimento da criança e de seus demais membros, cuja dependência se dá de acordo com as proteções de cada ciclo da vida, exigindo diferentes graus de proteção, cuidados, responsabilidades, afeto e apego.

No caso de Gisele, a presença da violência ocorre desde a infância, o que lhe traz ainda sofrimentos, devido às relações conflituosas com seus pais. Vale a leitura do seu relato na íntegra, que revela uma série de acontecimentos da sua vida, dos quais resultaram muitos danos, entre eles, o adoecimento motivado pela depressão.

Agradeço ao meu pai por ter conhecimento, mesmo tendo sido muito duro, quebrava régua na minha cabeça, apanhava e me deixava marcada com aquela fivela da farda, mesmo assim, sou grata porque, se não, eu não aprenderia. Achava que estudando eu me livraria mais fácil dele, mas sem a violência, né? Com a minha mãe, eu não tive muito vínculo, Não vivi muito com minha mãe, ela não tinha vínculo comigo, eu sofri muito porque já estava doente na época, com depressão muito grave, essas feridas abertas na minha perna são reação dos remédios psiquiátricos. Foi de 2011 para cá. Dediquei 18 anos da minha vida no hospital e minha filha com a barriga roncando. Eu não tinha nada na geladeira, nas prateleiras, armários ... Nada. Eu estava em depressão, mas precisava dar um jeito naquela situação, não sabia o que fazer, eu tinha que me curar. Foi quando entrei no hospital BM, em 1993, como atendente, minha irmã trabalhava lá e me disse do anúncio no jornal. Conheci o pai dos meus filhos, no ponto de ônibus [...] Quando nos "juntamos", estava com 29 anos e logo tive a V, ela foi um presente pra mim, uma menina gorda, sadia. Nessa época, ele estava em São Paulo, então fui saber depois de ter a V que ele havia saído de um primeiro casamento e tinha 3 filhos, por ter que pagar pensão eu acabei descobrindo. Não sabia se aceitava, mas ele me convenceu a continuar nossa vida, alugar uma casa, comprar um terreno e construir nossa casa (onde moramos hoje) porque ele era pedreiro. Em 1994 para 1995, fazia três anos que eu estava no hospital, batalhando para ter nossa casa, estava separada dele. Minha mãe ofereceu um dinheiro que ela tinha para compararmos o terreno no Jardim Everest e financiamos o resto para comprar o material de construção. Nesse tempo que estávamos construindo, eu tive minha filha e morava com minha mãe. Esse foi o mal, nunca moramos sozinhos. Morávamos ele, eu, minha mãe e as meninas. Ela falava que era a V que pegava o dinheiro dele e a menina tinha só sete anos. Acho que a cabeça da V é toda revirada por esse monte de culpa que ela carrega, e se ela abrisse a boca, apanhava. Antes de morar nessa casa, ainda eu trabalhava no hospital, recebia muitas reclamações dos vizinhos, que diziam ouvir uma senhora aos gritos e a menina chorando. Minha mãe batia e puxava o cabelo da V para fazer várias trancinhas, e a puxava pelas tranças pela casa. Eu não acreditava que ela fazia isso, nunca acreditei, pois, para mim, era Deus no céu e minha mãe na terra, e o pior é que era verdade. Em 2013, porque não dava mais certo a convivência. Em 2011, minha entrevistada saiu de casa, foi na época em que fiquei doente, então ela procurou a Delegacia do Idoso e disse que eu batia nela e que a coloquei para fora. Eu

saí com minhas filhas e por sorte levei a chave da porta da cozinha, minha mãe saiu, trancou a casa, levou a chave com ela e desapareceu, não dava notícias, nem atendia o celular. Então o delegado intimou meu esposo e eu, após 5 dias que ela estava fora. Quando cheguei na delegacia, levei um susto quando a vi, o delegado nos ouviu em uma sala e expliquei que estava doente, em tratamento, não batia nela e nem a expulsei, ela tinha saído por vontade própria e deveria estar até com a chave na bolsa. Eu sempre quis dar uma boa vida para todos e trabalhava muito, vários plantões no hospital, fiz todas as vontades dela, tudo o que ela mandava... Dei uma vida boa a eles, mas parece que todo esse esforço de nada adiantou. (GISELE)

O contexto que expressa o convívio familiar no decorrer da vida dessas mulheres indica muitos acontecimentos que contribuíram para o surgimento de um conjunto de sentimentos que dificultam os cuidados a serem promovidos aos seus filhos. Quando esse cuidado perpassa os limites da proteção pode configurar a violência, situação em que o cuidador se torna agente da agressão.

Na fase de realização das entrevistas, Anita, Carla, Gilda e Suzana tiveram seus filhos afastados e abrigados em um serviço de acolhimento institucional do município. Segundo as próprias palavras de Nilda e Anita os motivos que justificaram tal medida as enchem de indignação, revolta e mais sofrimento, como apresentado abaixo:

É muito triste ir no Lar e depois virar as costas e deixar meus filhos, lá... eu não aguento, eu choro todas as vezes que vou lá. (NILDA)

Eu não entendo o motivo que os meninos não estão comigo, não sei, não entendo, quero eles de volta, é triste, né? (ANITA)

É explícito o sofrimento das entrevistadas quando se trata do afastamento de seus filhos. Elas responsabilizam a rede de atendimento pela ausência de compreensão sobre a vida que experimentam, plena de privações de ordem social, econômica, política e cultural. Durante as narrativas, esse sentimento veio à tona quando expressaram seu descontentamento com alguns atores da Rede de Atendimento de Proteção da Criança e do Adolescente, especialmente do Poder Judiciário e do Conselho Tutelar, órgãos que possuem uma representatividade muito negativa, como demonstram as entrevistadas:

Eu não aceito o CT ficar entrando na minha vida. Sempre tá dando ordem na minha vida... tira a responsabilidade do pai de cuidar. O CT fez uma sacanagem comigo, me acusou, a conselheira tem poder sobre mim, manda na minha vida, não pode ser assim. No Conselho eu não gosto de ir, não sou bem tratada, a conselheira é muito ignorante, me trata muito mal, disse

que ela faz isto com outras pessoas também. Eu sou obrigada a fazer as coisas que ela manda. Isto é um abuso de autoridade, se eu não fazer as coisas que ela manda. Ela não deixa as crianças ir ver o pai, disse que o ambiente não é bom, gozado, quando eu morava em um barraco, sem água e luz, sem leite para o M., ele tomava banho de bacia... aí ninguém falava que era um ambiente bom ou ruim pro meu filho, agora vem falando isto. Eu acho errado ficar colocando o dedo na vida da gente. Ela fala que o S. é bom, e eu que sou ruim. (SUZANA)

Antes do Conselho Tutelar era muito mais tranquilo cuidar dos filhos, mas agora não é mais, tudo tem que explicar pro Conselho, tudo ... Criei meus filhos sem precisar desse Conselho Tutelar. (JANETE)

Era tão bom quando não tinha Conselho Tutelar, não tinha problema de tirar os filhos da gente... era tudo mais tranquilo. (CARLA)

Anita demonstra, em seu relato, a forma como o Conselho Tutelar interviu na organização da casa, quando ocorreu a denúncia da situação de negligência.

O Conselho Tutelar explicou que não estava tirando as crianças, mas que eu precisava arrumar a casa porque estava tudo bagunçado... a casa toda revirada, desorganizada, sabe? Aí o Conselho falou para eu organizar tudo, colocar a luz e a água em dia, mas como eu ia fazer isto... sem dinheiro? Então eu arrumei a cama dos meninos, passei uns dois dias organizando roupa, passei, deixei tudo organizado e fui ao Conselho Tutelar, mas até hoje a casa não fica organizada por causa das crianças que bagunçam e não ajuda muito... Eu sei que o Conselho tem que fazer isto, mas não adianta, eles sai e as coisa fica do mesmo jeito, aí não adianta, né? (ANITA)

A representatividade da Rede de Atendimento da Criança e do Adolescente na vida dessas mulheres em muitos momentos opera com os princípios do “Código de Menores” e ou numa perspectiva ajustadora onde prevalece a orientação e não a garantia das condições objetivas para suprir as necessidades. Mais do que orientar o Conselho Tutelar deve ser o guardião do direito à proteção e do convívio familiar.

A realidade da violência na vida da criança e do adolescente é um fenômeno histórico sempre presente, sobretudo, marcada por inúmeras formas de agressões a seu desenvolvimento. O ECA (BRASIL, 1990), no entanto, estabelece a responsabilidade de todos no rompimento desse ciclo:

Art. 5º Nenhuma criança ou adolescente será objeto de qualquer forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão, punido na forma da lei qualquer atentado, por ação ou omissão, aos seus direitos fundamentais (BRASIL, 1990).

As realidades de desproteção levaram as famílias ao enfraquecimento de seus vínculos de convívio, prova de que experimentam as piores manifestações da questão social, que para além da pobreza, usurpem a dignidade humana:

- a violência que fragiliza os vínculos de afeto, de apego e de cuidado, particularmente aqueles, essenciais na proteção dos indivíduos, já que ocupam centralidade no desenvolvimento do ser humano;
- a violação do direito de pertencimento, que lhes nega o reconhecimento e valorização como sujeito atuante no processo social. O destitui do lócus onde suas crenças, valores e significados são respeitados;
- a subalternidade que impõe um patamar de rebaixamento sob a lógica do capital e que guarda mais crueldade na relação de gênero, ultrapassando a subalternidade de classe. Além disso, a subalternidade diante do poderio e das regras dos serviços que deveriam protegê-las; já que todas as mulheres buscam o emprego como fonte de proteção;
- a relação conflituosa entre a desproteção, enquanto produto da sociedade capitalista, e a oferta insuficiente de proteção do Estado capitalista.

Essas manifestações tornam-se evidentes nas narrativas das entrevistadas, o que demonstra, mais uma vez, que lhes é negada a proteção mesmo diante da severidade dos processos inerentes à sociedade capitalista, que se fundamenta nas injustiças sociais e promove uma larga escala de desigualdade no modo de vida dos cidadãos, tornando-os alvo de várias privações. Esse patamar diferenciado da vida social, exige uma atenção especial de todas as políticas sociais.

Considerando que essas famílias experimentam esse conjunto de desproteção, além da pobreza, e da violência – ambas expressas com tanta agressividade e severidade em suas vidas –, destacamos a relevância da compreensão da relação que estabelecem entre suas necessidade e direitos e as ofertas dos serviços do CREAS.

Esta análise faremos no tópico a seguir, cujo objetivo é investigar a proteção ofertada pelo CREAS diante das desproteções apresentadas pelas entrevistadas, tendo como referência as narrativas dos profissionais que nele atuam.

A compreensão e o posicionamento desses profissionais são fundamentais para completar o estudo aqui empreendido na medida em que a qualidade dos serviços está diretamente relacionada com a capacidade técnica e política desses agentes públicos por serem os agentes da intervenção do Estado nessa unidade de serviço da Assistência Social.

3.6 A CAPACIDADE DE PROTEÇÃO SOCIAL PÚBLICA DO CREAS FRENTE ÀS DESPROTEÇÕES DAS FAMÍLIAS

Ao refletir sobre as desproteções reveladas pelas entrevistadas, restam-nos importantes inquietações a respeito do atendimento dessas mulheres no CREAS e da correspondência entre as ações ofertadas por essa unidade de atendimento e as severas realidades trazidas pelos cidadãos destinatários desses serviços.

É fato afirmar que as desproteções, a violência, a vulnerabilidade e a violação de direitos, são latentes nas narrativas das entrevistadas, somadas a um conjunto de sentimentos que delas decorre. O conteúdo advindo da pesquisa empírica mescla as falas das mulheres que são atendidas nos serviços do CREAS, assim como dos profissionais, na medida em que o foco agora é analisar a relação com esse serviço em específico.

As narrativas foram coletadas nas entrevistas, assim como no grupo focal realizado com as mulheres, em sua maioria mães de crianças e adolescentes em atendimento no CREAS. Para obter informações quanto ao atendimento, em primeiro lugar foram indagadas sobre o acesso a essa unidade, considerando a importância de se avaliar o processo de acolhida e a permanência delas no serviço.

Após essa etapa, buscamos conhecer as ações que foram ofertadas ao longo do acompanhamento, a fim de avaliar sua correspondência com as desproteções e de que forma impactaram nos sofrimentos e nas inseguranças apresentadas. Por fim, foram questionadas sobre como entendiam o serviço do CREAS, ou seja, sobre a importância desta unidade de serviço em sua vida e de seus filhos.

3.6.1 A Chegada ao CREAS

De acordo com as narrativas, a maioria das entrevistadas apontou o Conselho Tutelar como o principal órgão encaminhador aos serviços do CREAS. O Conselho Tutelar, como componente do conjunto de serviços do Sistema de Proteção da Criança e do Adolescente, tem uma estreita relação com o CREAS, já que este tem o segmento da criança e do adolescente em situação de vulnerabilidade e risco social como prioridade em suas atenções protetivas, respeitando o artigo 227 da Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988) e o Estatuto da Criança e do Adolescente (BRASIL, 1990).

Entre as atribuições do Conselho Tutelar está a tomada de medida protetiva, de acordo com o que dispõe o artigo 101 do Estatuto da Criança e do Adolescente, para a qual a requisição de serviços no âmbito público é essencial, visando ao atendimento das proteções da criança e do adolescente e de sua família. Ao Órgão cabe acolher a notificação de desproteção e proceder prontamente no que concerne às medidas de proteção, demandando acolhida imediata e prioritária das políticas sociais.

Apesar do atendimento do Conselho estar focado na proteção da criança e do adolescente, a família também é considerada, já que a convivência familiar e comunitária constitui o ambiente ideal para o seu desenvolvimento.

Eu vim por que minha irmã já vinha [...] aí eu vim também por causa dos meninos (filhos), mas eles não tinham problema, mas foi bom né [...] o Conselho que mandou. (CARLA)

Foi o Conselho (tutelar). Eu vim por causa da minha filha, não ia na escola [...] tava andando com molecada na rua, tava dando trabalho. Faz tempo que eu venho aqui. (rs) (JANETE)

O Conselho Tutelar que mandou, por causa do meu menino, era muito agitado, agora está muito bom, mas o outro (filho) piorou, cada hora é um que me dá trabalho [...] mas ele gostam de vir aqui, pedem pra vir [...] eles gostam de ir no projeto... ele sente por que ainda não vai lá no projeto 9 (entidade de atendimento a pessoa com a deficiência). Foi bom o Conselho me mandar para cá, meus filhos tavam andando pelo mundão, e agora está melhor [...] pelo menos ainda tá [...] eu não tenho mais medo do povo da lei [...] vocês são diferente deles. (ANITA)

Foi os órgãos que me mandou pra cá, foi o juiz né, que entrou em contato com o Conselho e pediu pra atender, na verdade era para atender as crianças e aí eu fui atendida também, lá no CREAS mulher, por causa da agressão [...] as crianças também vieram pra cá porque tinha problema psicológico de tanta violência, né. Quando eu cheguei aqui, eu fiquei esperando a vaga, não tinha vaga na hora [...] esperei eles me ligarem. (NILDA)

Eu era atendida no outro CREAS, elas conheceram minha situação, eu não tinha nenhum móvel, ele tinha sumido com tudo. Nós dormíamos no chão, uma situação bem triste. Através delas nós chegamos aqui e estamos melhorando a cada dia, graças a Deus. Eles encaminharam por causa da V, que tinha sofrido a violência, e desde então ela se fechou e mudou muito comigo, nós brigávamos e ela ameaçava sair para o mundo. (GISELE)

Porque eu denunciei o G por ter gritado com as crianças, aí me encaminharam pra cá. A delegacia e o Conselho Tutelar. (VILMA)

No CREAS, eu busquei ajuda porque as meninas passam por aquilo (violência sexual) e me ajudaram, e ainda me ajuda, né? (GILDA)

O CT que me mandou pra cá, depois que o M sumiu. (SUZANA)

De acordo com a Tipificação dos Serviços Socioassistenciais da Política de Assistência Social (BRASIL, 2009c, p.27), os usuários são encaminhados ao CREAS/PAEFI:

- por identificação e encaminhamento dos serviços de proteção e vigilância social;
- por encaminhamento de outros serviços socioassistenciais, das demais políticas públicas setoriais, dos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e do Sistema de Segurança Pública;
- por meio de demanda espontânea.

O CREAS, tem como uma de suas funções atender aos direitos da criança e do adolescente, assim como de sua família. Naturalmente a demanda que a família apresenta por ocasião de sua entrada no serviço deve ser partilhada com toda a rede das demais políticas sociais, pois nem sempre é de competência da Política de Assistência Social a responsabilidade exclusiva no enfrentamento dessa realidade dada sua complexidade.

Na maioria dos casos de violência é imprescindível a atenção na saúde, na educação, na habitação, em pese o Conselho Tutelar e o Sistema de Justiça relacionar-se quase que exclusivamente com o CREAS, o que passa a exigir desse serviço uma importante ação de articulação da rede.

Considerando que as entrevistadas foram encaminhadas ao CREAS, nem sempre esclarecidas sobre os reais motivos dessa medida, como apresentamos anteriormente, procuramos saber delas a expectativa que tinham em relação ao atendimento nessa unidade.

Na verdade, eu não tinha nem o que pensar, o fato de eu não conhecer, eu não tinha uma opinião formada, eu não tinha noção do que eu encontraria aqui, eu vim porque me mandaram, e como eu tava precisando de ajuda, eu vim [...] eu até sabia que receberia orientação, mas na verdade não sabia certinho. (NILDA)

[...] foi a justiça que me mandou. E eu vim, com medo, mas vim [...] tive medo, medo porque eu não sabia o que tinha aqui, né? Então eu vim com medo. (ANITA)

Eu fiz uma queixa no Conselho Tutelar e na Delegacia, e eles me encaminharam para cá. Eu não sabia o que encontraria aqui. Eles falaram somente que meus filhos iria ser atendidos para ver a questão da agressão. (VILMA)

Não sabia o que era o CREAS, mas fui, até porque eu precisava de ajuda, né? (JANETE)

Eu vim por causa dos meninos, tinha que vir, as vizinhas tinham feito denúncia, por que, não eu não sei. (CARLA)

O fato das mulheres não conhecerem o serviço CREAS e o que encontrariam no atendimento pode gerar um conjunto de incertezas e inseguranças que não contribui para seu acesso e adesão ao serviço, ou seja, as mulheres, por desconhecerem sobre a forma do acolhimento, assim como que tipo de proteção encontrará, podem ser resistentes a procurar o atendimento e apoio no CREAS.

É importante reconhecer que, ao encaminhar as famílias ao CREAS, os serviços devem esclarecer sobre o direito, o que incluiria os esclarecimentos quanto à responsabilidade dos serviços, oferecerem respostas mais próximas das reais necessidades dos destinatários e necessariamente respeitar os princípios da dignidade humana.

Por acesso estamos considerando todo o processo de chegada desta família ao serviço, com intrínseca relação com as suas provisões protetivas referindo-se às ações que promovam mudança da realidade desprotetiva. Com isso, o acesso não se restringe somente ao simples fato de ofertar vaga nos serviços, mas devem incorporar todos os meios para que esse acesso seja contemplado considerando como essa família chega até o serviço, como será recebida, com quais informações ela conta referente a seus direitos e deveres.

Esses dados são importantes para que estas mães saibam reagir em caso de negação do acesso (quando os serviços têm listas de espera, ou outro motivo que impeça seu acesso), como também saibam reagir quando a prestação dos serviços não for com qualidade, ou seja, não ofertarem respostas compatíveis com suas desproteções (como exemplo a negação de direitos básicos).

Isto evitaria o casuísmo político em que essas famílias estão dispostas quando acessam serviços sem a mínima compreensão de seus direitos. Em que pese as narrativas apresentadas indicarem desconhecimento sobre isso o Guia de Orientações Técnicas (2011) determina que:

O CREAS deve garantir a todo usuário o direito de ser informado sobre as normas de funcionamento da Unidade e procedimentos que possam ser adotados ao longo do acompanhamento. Considerando demandas identificadas e encaminhamentos pertinentes, devem ser fornecidas, ainda, as informações necessárias sobre benefícios, serviços, competências e atribuições de cada órgão da rede, bem como as formas de acesso aos mesmos (BRASIL, 2011, p. 32).

No caso de Janete, embora tenha relatado que buscou a ajuda do CREAS independente do encaminhamento da rede de proteção ou outro serviço, reconheceu que o Conselho Tutelar tinha informação sobre a violência sexual (exploração) sofrida por uma de suas filhas e, por isso, iria realizar também o encaminhamento.

Eu vim porque eu quis, sabia que iam me mandar aqui, então eu vim... e recebi muito amor, um olhar diferente, gente que gosta de conversar com a gente. Eu sempre me senti bem aqui [...] vim sem medo, pois sabia que eu precisava de ajuda. (JANETE)

As entrevistadas Nilda, Anita e Carla, demonstram o desconhecimento referente ao que encontrariam no CREAS, compreendido por alguns motivos, como:

- ausência de conhecimento sobre o CREAS, tanto por parte da comunidade, como dos próprios profissionais que encaminham as famílias, apesar dos esforços do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome em disponibilizar “cartilhas”, “guias de referências” e “manuais”.
- insuficiência de esclarecimento da rede de serviços, do Sistema de Garantia de Direitos sobre as ofertas próprias do CREAS. Isso impacta no ato do encaminhamento, pois os sujeitos chegam no serviço sem saber exatamente o que determinou o atendimento nessa unidade de serviço e sem condições de exigir os serviços.
- ausência de um trabalho discriminador de informações quanto aos objetivos e proposituras do CREAS, dos profissionais e coordenação, das medidas de fundamental importância na

interlocução desta unidade de serviço com a rede de atendimento socioassistencial (serviços governamentais e não governamentais da assistência social) e intersetorial (serviços promovidos no âmbito das outras políticas sociais).

Diante dessa realidade, o CREAS deve fazer um trabalho continuado de sensibilização e debate sobre sua especificidade, na qual envolveria comunidade, famílias, os serviços das outras políticas sociais, tendo o cuidado em informar adequadamente, sobre a proteção do CREAS, o que, talvez, possibilitaria um melhor desenvolvimento de suas funções, sobretudo na interlocução com os demais serviços.⁹¹

Tendo declarado não saber o que encontrariam no CREAS, as entrevistadas foram indagadas se, ao chegarem ao atendimento, foram esclarecidas pelos profissionais que as recepcionaram.

Sim, me explicaram que era porque teve o encaminhamento e disseram que era por causa da violência que nos sofreram. A orientação que eu recebi, desde que eu cheguei aqui, ajudou muito a eu me comportar com a revolta e a rebeldia dos meus filhos, por causa da violência que sofreram, e de todo o sofrimento. O CREAS me ajudou a cuidar dos meus filhos, como conversar, como brincar e como viver com eles, como ajudar a eles não sofrerem e isto mudou muito minha vida com eles, até brincar no chão eu brinco, coisa que eu não fiz, nem na minha infância, pois não tive infância. Eu não sabia fazer nada, eu não sabia nem conversar com meus filhos, agora eu já falo muito com eles. Aqui tem respeito por nós, gente que não tem nada, e vocês respeita nós. Mesmo meu filho sendo gay, vocês me respeita. (NILDA)

Eu cheguei aqui com muito medo, depois de tanta coisa que aconteceu na minha vida, eu tive medo de vir aqui... quase eu não entrei, quando cheguei aqui, mas com o tempo, fui acostumando e gostando... quando eu pude desabafar e falar tudo que eu sentia, gostei muito. Eu precisava de ajuda, ela me ajudou e eu entendi o que teria aqui, mas tudo mais do que eu imaginava. (ANITA)

Foi tudo muito claro. (JANETE)

Foi bom, eu não imaginava que encontraria gente boa. Eu sabia por que tinha vindo. As orientações que recebi foi muito boas, Os atendimentos, os grupos, pois elas explicavam muito, coisas da vida, coisas dos nossos filhos, isto é muito bom. (CARLA)

Eles falaram que ia tratar e ver até onde atingiu as crianças, devido às agressões. Explicaram para mim certinho o que era o CREAS. (VILMA)

⁹¹Traçar um caminho em busca de respostas para essa indagação fugiria dos objetivos deste estudo, mas, com certeza fica a inquietação para novos estudos complementares a este.

As falas demonstram um ponto positivo quanto à acolhida na unidade de serviço, já que ela faz parte da responsabilidade e compromisso em garantir atendimento qualificado e ser transparente e claro em suas ofertas. Segundo as entrevistadas, o primeiro contato com a equipe de profissionais do CREAS foi realizado de forma acolhedora e logo puderam entender os motivos que as levaram ao serviço e também como seriam atendidas.

Tal conduta respeita o direito que o sujeito tem de receber informações quanto ao atendimento que irá receber e favorece igualmente o processo de aproximação com o serviço, possibilitando o estabelecimento da empatia e da confiabilidade, como se constata na narrativa de Nilda, ao expressar a necessidade de ser respeitada em suas diferenças perante os modelos conservadores, como no caso a homossexualidade do filho. A ética e a não discriminação compõem o rol de exigências que qualificam o trabalho profissional no CREAS⁹².

As falas indicam que, ao chegar ao CREAS, as entrevistadas sentiram-se respeitadas diante dos seus sofrimentos e inseguranças. E nos remetem ao que discutimos anteriormente, sobre a necessidade de os serviços públicos viabilizarem espaços onde os sujeitos possam dar voz aos seus sentimentos.

A recepção está pautada pela garantia da segurança de acolhida, de responsabilidade da Política de Assistência Social e ofertada por meio de seus serviços socioassistenciais, compreendida como um indicador de proteção aprofundada por essa política. Como forma de recebimento das famílias e dos indivíduos no Sistema Único de Assistência Social, tem como estratégias a escuta qualificada e a oferta de informação e serviços que atendam às proteções sociais desses sujeitos.

Sendo assim, deve promover um espaço de escuta sobre as demandas do sujeito, a fim de identificá-las com as atenções promovidas tanto pelos serviços da Política de Assistência Social, quanto pelas demais políticas sociais. A acolhida inicial no CREAS é um momento de muita importância para a adesão ao serviço, pois aproxima o sujeito ao serviço e identifica as suas demandas, direcionando a oferta de um conjunto de ações que venham ao encontro de suas expectativas, sofrimentos e inseguranças, o que indica uma preocupação para além das carências materiais, como no caso, a renda.

⁹²A questão ética da atenção profissional do CREAS é um dos fatores essenciais no acesso da família ao serviço, como também na proteção das pessoas considerando sua subjetividade, particularidade e modo de ser.

Olhar para as condições de vida da população possibilita ir além dos indicadores de renda per capita ou familiar ou mesmo de pobreza e indigência, tradicionalmente tomados como referências para o estabelecimento de prioridades na política social brasileira. Não que indicadores vinculados à renda não sejam fundamentais para se entender a questão da desigualdade e da pobreza. Mas ocorre que a sua utilização de forma isolada não dá conta da complexidade desse fenômeno, nem é capaz de mostrar as especificidades das condições de precariedade e de privação de direitos a que estão expostas as populações em situação de pobreza e de vulnerabilidade social (ARREGUI; WANDERLEY, 2009, p.75).

O processo que imprime qualidade na acolhida das famílias estende-se ao acompanhamento delas, de forma que cada encontro determina novos patamares de aproximação, assim como os acordos entre profissional e sujeito e, ainda, o estabelecimento de novos planos. É fundamental, pois, que o acompanhamento e os atendimentos do CREAS sejam promovidos na perspectiva do sujeito ser sempre acolhido, o que demanda atenção contínua da equipe de referência.

3.6.2 As Ações Ofertadas e Recebidas no CREAS

O CREAS, como dito no Capítulo II deste estudo, é uma unidade pública de serviço, de responsabilidade do Estado, cuja finalidade é atender sujeitos em situação de desproteção social por ocorrência da violência. É sua função, portanto, propor um conjunto de ações protetivas a fim de romper os ciclos de violações e desproteções, assim como possibilitar o acesso a direitos sociais capazes de promover bem-estar e uma vida com qualidade.

Para tanto, precisa garantir o atendimento das necessidades básicas e essenciais ao desenvolvimento humano, desvinculado da oferta de proteção social minimalista, desmantelada e desfalcada que, ao conceder o mínimo de provisão, espera que “os beneficiários dessa provisão deem o melhor de si e cumpram exemplarmente seus deveres, obrigações e responsabilidades” (PEREIRA, 2011, p. 34).

Pelo contrário, o novo desenho da Política de Assistência Social exige que tenhamos um modelo inovador de prestação de serviços, capaz de proteger os sujeitos sem a presença da tutela, da caridade, da pontualidade e de outros fatores que não alteram a estrutura da realidade do sujeito.

Desse modo, invoca-se um desafio a essa política e, sendo o CREAS uma unidade de serviço que se compromete a atender demandas complexas como a violência, espera-se que seja referência na qualidade e na inovação da oferta de serviços, como dito nos referenciais teóricos deste estudo, que indica o CREAS inovador ao que tange a organização dos serviços que provem atenção protetivas aos indivíduos e famílias que se encontra violados em seus direitos e em com isso em desproteção social.

Segundo a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, o CREAS/PAEFI deve desenvolver as seguintes ações em seu trabalho social:

Acolhida; escuta; estudo social; diagnóstico socioeconômico; monitoramento e avaliação do serviço; orientação e encaminhamentos para a rede de serviços locais; construção do Plano individual e/ou jurídico-social; referência e contrarreferência; informação, comunicação e defesa dos direitos; apoio à família na sua função protetiva; acesso à documentação pessoal; mobilização, identificação da família extensa ou ampliada; articulação da rede de serviços socioassistenciais; articulação com os serviços de outras políticas públicas setoriais; articulação interinstitucional com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos; mobilização para o exercício da cidadania; trabalho interdisciplinar; elaboração de relatórios e/ou prontuários; estímulo ao convívio familiar, grupal e social; mobilização e fortalecimento do convívio e de redes sociais de apoio (BRASIL, 2009c, p. 20).

O rol de atividades que compõe o trabalho do CREAS, além de se sustentar na participação do sujeito, tem como base o direito e a cidadania, visando o fortalecimento da capacidade protetiva das famílias, com o rompimento dos ciclos de violência e a redução dos danos causados pela vivência das agressões e das demais desproteções sociais.

Espera-se, portanto, que as ações sejam acompanhadas de um trabalho social, desenvolvido por uma equipe de referência, composta por profissionais do Serviço Social, da Psicologia, do Direito e demais áreas pertinentes. A qualidade da oferta dessas ações é condição ímpar para a proteção da família e a transformação da sua realidade social.

Esse processo de acompanhamento é definido no artigo 20 da Resolução CIT n.º 7, de 10 de setembro de 2009, que aprova o Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferências de Renda no âmbito do Sistema Único de Assistência Social – SUAS:

Art 20. O acompanhamento familiar consiste no desenvolvimento de intervenções desenvolvidas em serviços continuados, com objetivos estabelecidos, que possibilite à família o acesso a um espaço onde possa refletir sobre sua realidade, construir novos projetos de vida e transformar suas relações - sejam elas familiares ou comunitárias (BRASIL, 2009a).

Todas as mulheres participantes deste estudo são acompanhadas no CREAS, por meio de um Plano de Atendimento Individual – PIA, construído pela equipe em parceria com a família.⁹³ Janete e Carla são atendidas desde o ano 2007, quando ainda eram ofertadas no município ações do Programa Sentinela, o qual foi incorporado aos serviços do CREAS/PAEFI após 2009.

Por participarem de um processo de acompanhamento durante um longo período, como se observa na Tabela 9, as entrevistadas foram indagadas se o que recebem no CREAS pode ser considerado como proteção social, com a perspectiva de entender se há alguma compreensão de direito delas e dever do Estado.

Na verdade, é dever tanto do juiz como do prefeito ajudar a gente ter proteção. (NILDA)

A prefeitura tem que ajudar, mas eu não vejo isto, fui no CRAS e acabaram com meu benefício, então como eu posso dizer que é proteger a gente [...] eu não concordo com esses cortes do Bolsa Família. A última vez que fui lá, eu falei um monte, porque cortaram meu benefício, e eu falei que teria que dar gás, cesta básica, e os outros problemas, quem paga o salário dela é a gente, então tem que me ajudar. Toda a vez que a gente tem razão e briga por isto, o povo fala que a gente vai ser presa [...] (ANITA)

Direito, mas nem sempre é assim, às vezes a gente não tem o que precisa. (CARLA)

Acho que é direito, mas não está pronto para atender a gente, tem que lutar, tem que batalhar, tem que brigar [...] isto é direito? Pensei que o direito fosse rápido de atender a gente, porque a dor da barriga com fome a gente não aguenta, né? Eles têm tudo rápido e a gente tem que esperar. (JANETE)

Ao mesmo tempo em que as narrativas expressam algum entendimento sobre a proteção social, demonstram a insatisfação com a dificuldade de acesso a essa garantia⁹⁴. Com isso, os relatos revelam que o direito não está dado, há necessidade do Estado, de fato, se responsabilizar por essa oferta, o que implica em lutas para a conquista deste direito.

⁹³ Importante salientar que a participação da família no CREAS tem a presença da mãe unicamente, poucos são as participações dos pais e de outras pessoas que compõem a família em seu convívio doméstico, como no caso os demais filhos.

⁹⁴ Importante salientar que a política de -se à própria rede de assistência social.

Anita ainda revela a ameaça que sofre pelo fato de lutar pelas suas garantias e a forma como não se intimida pela presença do Poder Judiciário em sua casa.

A luta pelo direito é permanente na vida dessas mulheres, já que a negação também é algo presente sendo a mulher a figura que luta e corre atrás do acesso aos direitos e que, conseqüentemente, vivencia as negações e humilhações neste processo de conquista.

Vivemos neste tempo, em que os direitos sociais desde a sua garantia na Constituição Federal de 1988, tem ocupado campo de lutas e tensões para sua concretização. Segundo Berenice Rojas Couto (2010, p. 48) “os direitos possuem caráter redistributivo, buscam promover a igualdade de acesso a bens socialmente produzidos, a fim de restaurar o equilíbrio para a coesão social.”

No entanto, essa promoção do acesso aos bens socialmente produzidos, citado pela autora, é o que, ao nosso ver, tem sido almejado pelas lutas da classe trabalhadora e que ao mesmo tempo são ameaçados em sua liberdade, pois pulverizam ideias que nem sempre são compreendidas pelos integrantes da sociedade conservadora. A naturalização da desigualdade social se torna fato e as disputas para que esta seja alterada se enfraquece diante das reações contrárias.

Berenice Rojas Couto (2010), acrescenta, em sua importante análise sobre os direitos sociais que:

A concretização dos direitos sociais depende da intervenção do Estado, estando atrelado às condições econômicas e à base fiscal estatal para ser garantidos. Sua materialidade dá-se por meio de políticas sociais públicas, executadas na órbita do Estado. Essa vinculação de dependência das condições econômicas tem sido a principal causa dos problemas da viabilização dos direitos sociais, que, não raro, são entendidos apenas como produto de um processo político, sem expressão no terreno da materialidade das políticas sociais (COUTO, 2010, p. 48).

Com isso, as Políticas Sociais são colocadas em debate para que sejam materializadas enquanto canal de garantia dos direitos sociais, uma vez que ficam à mercê das vontades políticas e das disponibilidades econômica, resultando em um largo processo de desproteção do Estado devido a insuficiente proteção social ofertada no bojo de suas responsabilidades.

Tomando como exemplo a Política de Assistência Social, é relevante reconhecer os diferentes contextos de sua oferta, pois ela se modifica dependendo do posicionamento mais ou menos liberal dos governos e governantes. Existe um

debate, ainda presente, no campo desta política, que merece um aprofundamento sobre sua trajetória histórica cunhada nas práticas clientelistas e focalistas de traços conservadores, mas que também deve-se reconhecer os avanços no campo protetivo, porém ainda insuficiente para a tão almejada política social garantidora de direito.

O processo de mudança desta política do campo do favor, das relações particularizadas para um campo de responsabilidade pública e reconhecimento, enquanto direito, é um desafio, pois implica em mudanças, não somente das suas ações, mas também de seu reconhecimento perante as demais políticas e por aqueles que a executam.

Isto resulta em lutas e dinamismo para fazer valer as vozes em defesa do reconhecimento político estatal no âmbito das responsabilidades constitucionais.

Reconhecer a Assistência Social no campo dos direitos humanos é um fator importante neste processo. Concordando com as compreensões de Berenice Rojas Couto (2010, p. 168), é fundamental que a discussão da assistência social esteja vinculada à ampliação da proteção social não contributiva.

Essa busca por direito demonstra um avanço da classe trabalhadora no campo da Assistência Social, “o que já é inovador no tradicional campo da benesse e do favor, características até há pouco tempo únicas na definição do campo da assistência Social” (COUTO, 2010, p. 168).

O reconhecimento do CREAS como um serviço protetivo de responsabilidade do Estado foi indicado pelas entrevistadas, quando esboçam a compreensão de que é dever da prefeitura ofertá-lo, mas fazem fortes críticas à prontidão do atendimento, assim como à sua qualidade, em relação ao atendimento do CRAS.

No CRAS eu não vou mais, porque trata a gente como animal, não como gente. Eles acham que tão trabalhando com o dinheiro deles, e são da gente, é dinheiro do governo. Quando eu vou no CRAS e o CREAS que me pede para ir, eu me sinto mais respeitada, aí eles me atendem, mas porque eu sou atendida aqui, sei que vocês ligam lá e pedem para me atender, agora se for sem ajuda de ninguém, eles não atendem não. (NILDA)

O CRAS [...] é um inferno, ali está o próprio capeta. Aquela profissional não serve como profissional. Ela não tem postura de profissional. A outra tem acúmulo de serviço. E quando eu precisei voltar lá, ela falou tanto desaforo para mim que eu não precisava ouvir. Disse: a senhora aqui de novo? Eu não posso te arrumar nada, já vou te adiantando. O local estava cheio de gente, fiquei até envergonhada, ela podia ter esperado chegar minha vez, tinha várias pessoas na minha frente. As coisas quando são ditas sem

pensar marcam a gente, isso me marcou muito. Falou para eu ir embora porque não tinha gás, nem cesta. Foi como um tapa na minha cara. Eu já falei para ela que não serve para ser AS, e quando me vê, já fecha a cara. (GISELE)

Não gosto de ir no CRAS. Nunca frequentei o CRAS. É muito difícil de ir lá, não gosto. Não me fizeram nada, muitas coisas é diferente lá. Aqui no CREAS tem atendimento que a gente precisa, e lá não tem, lá não tem curso, o que a gente pede, lá nunca tem. (CARLA)

No CRAS não consigo ajuda, eles ficam adiando e eu tive que fazer uma ligação clandestina da água e luz. Eles falam que eu tenho que fazer cursos, mais curso de areia no copo, para mim é muito longe e eu preciso é de trabalho para dar sustento para meus filhos, e agora não posso trabalhar porque tenho que levar meus filhos em vários lugares. Elas ameaçam para ir nos cursos, senão perco os benefícios. Eles sabem a situação da minha casa, mais nunca foram para ver o que eu preciso. (VILMA)

A credibilidade do CRAS está na dependência do atendimento das necessidades materiais, o que dificulta a correspondência com a expectativa que as famílias depositam nessa unidade de serviço, como salientam Anita, Gilda e Suzana.

Eu não acho que minha família é protegida. Só quando não temos dinheiro, eu procuro o CRAS, mas nem sempre eles ajuda com cesta básica ou pagamento de contas. Vou ao CRAS só por essa parte da ajuda mesmo, porque o benefício só sai no final do mês, tenho muitas despesas e elas acabam cedendo. Só isto. (ANITA)

No CRAS, quando eu preciso de alguma coisa, igual eu precisava ir ver sobre o sorteio da casa e o Bolsa Família, eu fui lá, só para isto mesmo. (GILDA)

Eu preciso de material de construção pra terminar a casa, os meninos estão dormindo na sala. Já pedi no CRAS e no Fundo, mas não tem, precisa receber doação. Vou esperar até quando? (SILVANA)

As falas revelam o grau de descontentamento, que dificulta a relação entre os usuários e essa unidade de serviço da proteção social básica da Assistência Social. É fato que esta deva ser compreendida como um espaço de acesso à proteção social pública, no entanto, possui seus limites no atendimento, o que demanda estratégias de articulação com outras políticas setoriais (saúde, educação, habitação e transporte, entre outras)⁹⁵.

⁹⁵ A compreensão sobre seus serviços fica à mercê de toda e qualquer interpretação do senso comum e dos sujeitos que buscam pela sua oferta protetiva. Em seu artigo, “A especificidade e intersetorialidade da política de assistência social” (SPOSATI, 2004), Aldaiza Sposati afirma que essa política, por não ter um conteúdo específico e não ser compreendida por todos, corre o risco de ser definida como “barriga de aluguel”. Diante disso é mais do urgente que a Política de Assistência Social seja concebida no campo das responsabilidades do Estado e que tem sua especificidade diferente das demais políticas sociais sem nenhuma forma de hierarquização. Já foi o tempo que a Assistência Social distribuía próteses e órteses, medicamentos, material escolar e uniformes aos mais carentes, ação equivocadamente atribuída à Assistência Social.

As insuficiências de respostas das necessidades dessas mulheres indicam a ausência de prioridade nas políticas sociais, incluindo a Assistência Social, o que indica falta de convergência entre todas as políticas sociais sobre o público prioritário.

Visando identificar como os serviços correspondem às vulnerabilidade e desproteções das entrevistadas procuramos observar, em seus relatos, como compreendem a insuficiência de garantias e se a relacionam com a de desproteção e injustiça.

Pior que eu gosto. Entre o CT, o Fórum e o CREAS, o que mais gosto é de vir aqui. No começo foi difícil, mas eu fui participando e acostumei. Não mudaria nada no CREAS. Gosto dos atendimentos da ([...]), ela conversa bastante e me ensina como lidar com a família. (ANITA)

Gosto de vir no CREAS, acho que sou bem atendida. Gosto de vir aqui, me ouve. Me ajuda a pensar sobre a minha vida. Eu gosto de vir. Me ajuda a não deixar meus filhos ir pro lar. Eu não quero isto, né. (CARLA)

Me sinto muito protegida pelo CREAS, pois lá a gente conversa e não me dão bronca, não fazem crítica, como algumas pessoas fazem. Quanto eu fui para o CREAS, eu estava sem chão, aí eu comecei a se erguer, eu tinha perdido minha entrevistada, e eles me ajudaram a me erguer [...] se eu não tivesse uma ajuda com a morte da minha mãe, eu não sei o que ia ser de mim. Eles me ajudaram bastante. Hoje eu to muito bem. Me ajuda com as coisas, sempre está ali para escutar, pra me ajudar. Hoje minha vida está começando de novo. (GILDA)

É bom, eu gosto de falar com as meninas do CREAS. Elas falam palavras boas, para me animar. Me ajuda bastante sim. (SUZANA)

A ajuda que tenho hoje, emocionalmente falando, é o CREAS, porque eu procurei tantos órgãos anteriormente. Eu tenho muito a agradecer ao CREAS por tudo, pelo atendimento maravilhoso. A equipe é fina, não grita com a gente, diferente do CRAS, que já me discrimina na porta. (GISELE)

Acho tudo bom. Eu converso e eles me explicam. Eu gosto das brincadeiras que eles fazem (profissionais) (risos). Gosto de vir no grupo, a gente conversa. Não tem nada de ruim, gosto de tudo. (JANETE)

As crianças estão amando, sempre elogiam os profissionais, que são muito bons. Quando entram aqui, se sentem aliviados, e a dor que carregam ameniza um pouco por poder desabafar, compartilhar o que passamos. Nos sentimos protegidos, bem atendidos e com atenção, somos vistos por alguém, isso é muito importante para mim e para as crianças. O CREAS é tudo na minha vida, ele é tudo - família, amigo, companheiro, não dá pra explicar. Eu me sinto protegida. Como eu disse, eu me sinto abraçada [...] me sinto acolhida, sabe? A gente é tratada igual às outras pessoas da sociedade, como qualquer outra pessoa, Me sinto importante. Ele é tudo na minha vida, é tudo [...] eu me sinto protegida. (NILDA)

Acho muito necessário, porque eu estava totalmente perdida. Na Delegacia da Mulher me falaram do CREAS mulher e, de lá, me falaram desse serviço. Eu mesmo procurei o CT para os meninos passarem aqui. O meu filho melhorou muito com a vinda dele para cá. No início, eu me senti um pouco culpada, às vezes os profissionais falam coisas que marcam, e aí eu senti

culpada, por algumas palavras, sabe? Eu até pensei em não vir mais. Mas agora está tudo ok. Me ajudou muito [...] cem por cento [...] tanto o CREAS mulher me ajudou, como o CREAS criança me ajudou muito a como cuidar dos meus filhos, a me proteger. Melhorou muito minha vida, até a questão de saúde, eu era resistente para buscar por ajuda para minha própria saúde, mas agora estou me cuidando, tomando remédio certinho. O atendimento do CREAS mudou muita coisa na relação com meus filhos. Me ajudou a entender que eu não devo sofrer violência. Me ajudou a ver o caminho, agora eu sei o caminho. (VILMA)

Os relatos não demonstram descontentamento com os serviços recebidos no CREAS, com exceção de Vilma, que se sentiu pressionada no início dos atendimentos. Isso pode indicar, por ora, a presença de uma relação de troca entre as entrevistadas e o serviço, visto que, como afirmam, ao chegarem no CREAS sentem-se protegidas por poderem falar e serem ouvidas; recebem orientação que indicam os rumos para superarem as dificuldades; reconhecem que outras pessoas tem o mesmo sofrimento e necessidades; percebem mudanças na forma do convívio com seus pares e por isso tudo sentem-se protegidas pelo grupo.

Ademais apontaram os impactos em suas vidas após recebem as referidas ações. A primeira se refere ao direito de falar e ser ouvida, o que indica a aproximação entre o CREAS e a família. Os serviços da Assistência Social devem possibilitar todos os meios para que os sujeitos sejam incluídos e possam revelar seus direitos violados, sofrimentos e inseguranças frente às severidades da vida social.

É dar voz aos que se mantem invisíveis, aos que sofrem pelas mazelas da questão social e reconhecer que esta voz tem força para mudar sua realidade.

Essas mulheres, em sua maioria, vivem o descaso de não serem ouvidas, o que se explica, muitas vezes, por sua situação de subordinação, e de precarização das condições de vida. Ao permitir que essas mulheres expressem que vivem situações de violência e sem proteção, modifica-se o cenário, pois ao serem ouvidas elas demonstram suas opiniões, escolhas e expectativas frente a resolutividade de seus problemas.

Segundo Maria Carmelita Yazbek (1993, p. 62) a realidade da pobreza é “expressão direta das relações sociais vigentes na sociedade e certamente não se reduz às privações materiais. Alcança o plano espiritual, moral e político dos indivíduos submetidos aos problemas da sobrevivência”. A ausência do direito e de seu reconhecimento faz com que os indivíduos sejam inseridos em um processo desigual e excludente, no qual não são reconhecidos enquanto capazes de almejar

e, até mesmo, alcançar um patamar de vida diferenciado em que tenham acesso a bens e serviços suficiente para o exercício de sua cidadania.

As narrativas trouxeram outro componente, que dizem respeito às orientações realizadas pelos profissionais do CREAS, como Nilda indicou ao dizer que sua relação com os filhos foi modificada, pois adotou atitudes que não exercia. A atenção à família nos serviços do CREAS, deve considerar as formas diversificadas dos arranjos familiares, que contrariam o padrão burguês de compreender a família.

Vivemos em momentos das famílias homoafetivas, monoparentais, sem filhos, com filhos. Isto implica um respeito dos profissionais pela forma de se organizar, a fim de que não sejam rotuladas como as famílias “organizadas” e as “não organizadas”⁹⁶, o que exige um aprofundamento de que organização estão buscando para e com essa família. Essa forma de compreender a família pode comprometer a integridade da mesma e com isto rotulá-la devido aos julgamentos, além de inseri-la em um processo de negação do direito devido a sua imposição de responsabilidades além do seu alcance.

É extremamente necessário que os atendimentos às famílias sejam livres de qualquer forma de julgamento e moralização, na qual deve-se levar em conta toda a sua trajetória de constituição dessas famílias, considerando os acontecimentos mais marcantes que possibilitaram as desproteções sociais, como por exemplo o desemprego, o adoecimento ou a morte de algum membro da família que provocou um desarranjo familiar.

Regina Célia Miotto (2006, p. 51) trata em seu artigo “Novas propostas e velhos princípios: a assistência às famílias no contexto de programas de orientação e apoio sociofamiliar”, sobre as categorizações das famílias, atribuindo isto enquanto um componente fortemente “arraigado tanto no senso comum como nas propostas dos políticos e dos técnicos responsáveis pela formulação de políticas sociais e organização de serviços”.

O sofrimento da mulher perante as mazelas da vida social e do afastamento de seus filhos, pode ser um ponto chave para a união com outras mulheres que vivenciam situações semelhantes, que danificam suas imagens e lhes proporciona sofrimento, como apontou as narrativas ao dizer da importância do

⁹⁶ Esta divisão foi criada somente para ilustrar as possibilidades de divisão das famílias.

encontro com outras mulheres que têm os mesmos problemas e desafios fazendo com que elas se sintam protegidas, já que se fortalecem e juntas podem construir caminhos diante dessas desproteções.

A Tipificação dos serviços socioassistenciais da Política de Assistência Social (BRASIL, 2009c) indica essas possibilidades nos serviços socioassistenciais. No caso do atendimento do PAEFI (Serviço de Proteção e atendimento especializado a famílias e indivíduos) ressalta que “o atendimento fundamenta-se no respeito à heterogeneidade, potencialidades, valores, crenças e identidades das famílias” (BRASIL, 2009c, p.25), além de propor que as ações permitam também

- Vivenciar experiências que oportunize relacionar-se e conviver em grupo, administrar conflitos por meio do diálogo, compartilhando modos não violentos de pensar, agir e atuar;
- Ter acesso a experiências que possibilitem lidar de forma construtiva com potencialidades e limites (BRASIL, 2009c, p.26).

Isto sugere a necessidade dos usuários participarem de grupos, cuja as semelhanças ou as adversidades sejam pontos para construção de estratégias e as potencializem diante das violações de direitos e desproteções da vida cotidiana.

3.7 A COMPREENSÃO DOS PROFISSIONAIS FRENTE ÀS DESPROTEÇÕES DA FAMÍLIA E A CORRESPONDÊNCIA COM ATENÇÃO PROTETIVA DO CREAS

A participação dos profissionais⁹⁷ do CREAS nesta pesquisa foi de muita relevância, uma vez que trouxeram informações possíveis apenas para aqueles que atuam cotidianamente com esses sujeitos que sofrem as violações, vulnerabilidades e desproteções sociais.

Esses profissionais materializam as responsabilidades e garantias do Estado e possibilitam ao sujeito viver outras experiências, mostrando-lhes caminhos antes inexistentes para a mudança de suas realidades. No caso do CREAS, são os profissionais que se relacionam diretamente com as famílias e que, atuam no processo de enfrentamento dessas situações.

Assim, buscar compreender a relação entre o profissional e a família/indivíduo atendidos no CREAS levou-nos a adentrar o universo da interação

⁹⁷ Sublinhamos que participaram da pesquisa seis profissionais que compõem a equipe técnica do CREAS/Serviço de Proteção e Atendimento Especializado às Famílias com Crianças e Adolescentes em Situação de Violência de Presidente Prudente.

que se estabelece entre o prestador do serviço e o usuário, um campo de muito interesse para este estudo, já que nele estão implícitas as principais mediações da proteção ofertada pelo CREAS.

Desta maneira, no grupo focal, com os profissionais, a primeira questão levantada foi sobre a percepção que eles têm em relação às violações de direitos, vulnerabilidades e desproteções sociais das famílias que atendem.

Quando as crianças chegam aqui, pelo Conselho Tutelar ou pelo judiciário, a desproteção é contra a criança, pois sofreu a violência [...] às vezes a família pensa que está tudo certo, ela vem pela desproteção da criança em relação à violência sofrida, pelo grau da violência, porque, por um tapa não vem, mas por uma surra, vem. A maioria são todos os membros violados, de alguma forma vem de geração, em alguns casos, ou é cultural também, por exemplo, no caso de uma família que está na sua pesquisa, ela não tem escola para o filho perto da casa dela, é longe, ela tem vários filhos e tem que levar os filhos, tendo que levar um lá e outro cá, e ela tem que dar conta, tem o problema das medicações, que é um médico aqui outro lá, um tem um problema aqui o outro lá, ela é desprotegida por não conseguir organizar isso, até tem o serviço, mas esse serviço pra ela é complicado, até ela chegar nele, ela teve que levar os filhos dela um em um dia, o outro em outro dia e o outro no outro, isso é complicado, ter um filho num bairro, ter outro filho em outro bairro, ter um em um horário e o outro em outro horário. As desproteções vão aparecendo aos poucos, às vezes vem como se fosse a entrevistada que perdeu a cabeça e bateu no filho, e quando você vai ver, tem abuso, tem a violência do pai contra entrevistada, entrevistada contra o pai, e vão aparecendo outras coisas [...] É engraçado que tem família assim, vamos desligar a família, e quando você vai desligar, aparece um problema que não tinha aparecido até então, elas trazem e elas escondem também, às vezes não é a família que traz o problema, às vezes é outra pessoa que é atendida no CREAS, que conhece a família e traz o problema daquela família. Elas conversam sobre seus problemas na recepção do CREAS, também no ponto de ônibus e aí a outra fala, está vendo, lá no grupo, a outra não te contou, mas aconteceu isso e isso. (JANE)

Na narrativa, é possível observar que os atendimentos possibilitam o desvelamento, gradativo, das desproteções sociais e, conseqüentemente, das violações de direitos da família, sendo que as revelações vão ocorrendo conforme se desenvolve o processo de aproximação da família com os profissionais.

Em relação a isso, a representatividade do CREAS como referência de proteção a essas famílias, sendo a acolhida de suma importância, possibilita o conhecimento das vulnerabilidades, violências e desproteções, no que tange à história de vida, ao convívio familiar e comunitário ao acesso a outros direitos e potencialidades de enfrentamento.

Esse processo de aproximação entre o indivíduo e o profissional é cheio de desafios, já que muitos fatores estão em jogo e devem se combinar, no

sentido de não haver estranhamento nos modos de pensar e de se posicionar frente às circunstâncias do atendimento, como expressa a profissional Poliana, ao revelar a dificuldade da compreensão dos pais sobre a violência contra filhos: *“quando a violência vem de dentro de casa é mais complicado, pois é difícil a pessoa reconhecer aquilo como uma violência, como uma violação de direitos da criança e do adolescente”*.

A conjugação entre a compreensão da família e a proteção da criança e do adolescente é intrínseco na relação de confiabilidade e respeito entre o profissional e o sujeito e exige estratégias profissionais capazes de mudar do cenário de violência para o de cuidado e proteção.

O envolvimento das famílias/indivíduos no acompanhamento do CREAS, em atividades grupais, exige que o profissional e a família construam valores e alterem a realidade, numa relação sem hierarquia. Nesse processo, as atividades grupais constituem oportunidade para que as desproteções sejam reveladas e no caso de serem comuns, há a possibilidade das mulheres se apoiarem, apresentando suas opiniões sobre o que aflige o outro, ou estratégias para o enfrentamento das desproteções.

A Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais da Política de Assistência Social dispõe sobre a garantia das Seguranças de Acolhida e de Desenvolvimento de Autonomia Individual, Familiar e Social, que por meio do PAEFI, devem permitir aos sujeitos:

- Ser ouvido para expressar necessidades e interesses;
- Ter oportunidade de superar padrões violadores de relacionamento;
- Vivenciar experiências que oportunizem relacionar-se e conviver em grupo, administrar conflitos por meio do diálogo, compartilhando modos não violentos de pensar, agir e atuar;
- Ter acesso a experiências que possibilitem lidar de forma construtiva com potencialidades e limites. (BRASIL, 2009c, p. 26).⁹⁸

Outro aspecto levantado pelos profissionais entrevistados é que as desproteções alcançam as questões materiais, as quais incidem diretamente na proteção à família e são reveladas durante o atendimento no CREAS, conforme observamos no relato de Poliana:

⁹⁸ Importante ressaltar que nesta citação foram citados alguns dos direitos do usuário da Assistência Social no acesso a segurança de acolhida e de desenvolvimento de autonomia individual, familiar e social. Ver os direitos na íntegra no próprio documento. (BRASIL, 2009c, p. 26).

Eu vejo assim, o CREAS atende a proteção especial, mas não tem como a gente não olhar para a proteção básica, que deveria ser um CRAS, por exemplo; uma família chega aqui e vem por uma situação, e depois vai mostrando outras, temos que pensar em tudo, pensamos na estrutura física da casa, quantos quartos têm, como que é a dinâmica, justamente por causa da violência. A gente pensa em tudo, na alimentação, na profissionalização, é como se a gente não atendesse só a proteção especial, porque nós buscamos a proteção básica também. (POLIANA)

As vulnerabilidades advindas das condições materiais de vida também são reveladas nos relatos a seguir. Ainda que a violência seja o principal motivo que traz as famílias até o CREAS, não é a única demanda por proteção. É fato observar que antes da violência, muitas outras desproteções já aconteceram, e acabam por ser reveladas durante o atendimento.

Acredito que a violência é o pingo no copo para transbordar, acho que outras desproteções já vêm acontecendo há muito tempo, que os órgãos que acompanham não se deram conta, que a família não se deu conta, às vezes a escola, a UBS, o CRAS, então, acho que quando tem a violência, é só um pingo ali, transbordando aquilo que não vem bem. (JANDIRA)

Acredito que a violência é o modo com que se é possível observar outras coisas, às vezes a família está no território, na casa dela, e não tem muito o que comer, mas ela está lá, e é a realidade dela e para as pessoas que estão em volta, vizinhos, então está tudo daquele jeito. [...] aí acontece uma agressão, por exemplo, aí o CT é acionado, por conta dessa agressão, e aí a família tem que vir no CREAS, então, isso tudo vai aparecer, tudo isso que já estava acontecendo, então, pela agressão, foi possível observar as outras coisas, então, acredito que não é só a agressão que vai fazer cair água para fora do copo, mas sim que só por ela é possível, senão a família iria passar o resto da vida dela daquele jeito. [...] através dessa violência, houve alguma outra coisa, porque acredito que dificilmente, pelo menos das famílias todas que nossa equipe atendeu no CREAS, nenhuma delas chegou aqui porque a criança estava passando fome, mas pelo fato da violência [...] e aí foi alguma coisa que aconteceu, que só através disso que foi possível ver outras coisas. Porque se não fosse a violência, não iriam entender que essa família, e nem a própria família iria entender, que ela está em desproteção. (ANGELICA)

É, a violência, foi como se só através disso foi possível olhar a família, enquanto ela está ali, no bolo, e ninguém consegue ver. (POLIANA)

Esses relatos indicam como as desproteções sociais das famílias só são percebidas por meio daquilo que incomoda as relações e o convívio de todos, no caso a violência, nem sempre aceita pelos familiares, vizinhos, comunidade, enfim, pela sociedade em geral. Tratando-se da criança e do adolescente, isso se evidencia, já a sociedade brasileira, nos últimos anos travou um novo pacto em torno da violação de direitos das crianças e adolescentes.

De acordo com o PNAS, o CRAS tem a função de promover a gestão do território, na qual, deve revelar as vulnerabilidades, violações e desproteções nele manifestadas. Isso implica a Vigilância Socioassistencial, que tem, entre as suas atribuições, analisar territorialmente a ocorrência de vulnerabilidades.

As famílias deveriam ser alcançadas no trabalho territorial do CRAS e das demais políticas sociais (como, no caso, os agentes comunitários de saúde) que estão alocadas nos territórios em que as desproteções sociais ocorrem. A atenção no âmbito da proteção social básica e da assistência social indica que as ações responsáveis por prevenir agravos de vulnerabilidade e proteger têm sido insuficientes, quer pela dificuldade de acesso universal, quer pela incapacidade desse nível de proteção identificar os diferentes entre os iguais.

A revelação das necessidades básicas humanas, particularmente no que concerne às condições materiais, essenciais ao cotidiano, está entrelaçada à desproteção da violência, o que necessariamente implica o trabalho conjunto do CREAS e do CRAS, na qual os direitos socioassistenciais devem ser materializados por ambos serviços.

Berenice Rojas Couto (2007) nos apresenta o dever dos serviços serem ofertados próximo as moradias das famílias, sobretudo de forma qualificada, acolhedora e continuadas.

[...] direito do usuário e usuária, da rede socioassistencial à escuta, ao acolhimento e de ser protagonista na construção de respostas dignas, claras e elucidativas, ofertadas por serviços de ação continuada localizados próximos à sua moradia, operados por profissionais qualificados, capacitados e permanentes, em espaços com infraestrutura adequada e acessibilidade que garantam atendimento privativo, inclusive, para os usuários com deficiência e idosos. De forma clara, esse direito assegura um atendimento sistemático de natureza pública com qualidade e continuidade. Impõe para tanto, a necessidade de profissionalização na prestação dos serviços, e indica a necessária estruturação física dos serviços, garantindo assim o acesso a todos (COUTO, 2007, p. 24-25).

Isso remete ao conceito de referência e contrarreferência, previsto nas normativas da Política Nacional de Assistência Social, e que significa uma constante relação entre os níveis de proteção afiançados por essa política.

Segundo as Orientações Técnicas do CREAS (2010, p. 10) a referência e a contrarreferência são definidas conforme a figura ilustrativa, publicadas pelo Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome:

Figura 2 – Referência e a Contrarreferência do Usuário



Fonte: Brasil (2009b).

As orientações são claras sobre a importância e a necessidade da criação de fluxos e procedimentos entre CRAS e CREAS no que tange às desproteções das famílias, sendo esse o caminho para promover a proteção social de Assistência Social, garantida como direito dos sujeitos. Ao abordar essa relação com o CRAS, os profissionais do CREAS salientam que buscam se articular, mas nem sempre conseguem ter resposta.

Assim, com esse propósito de conhecer como se dá a articulação entre CRAS e CREAS, a equipe respondeu que:

Por meio de relatórios e ofícios, além de contatos telefônicos. As reuniões também são agendadas, mas quando necessário. (ANGELICA)

A articulação se dá por meio de ofícios solicitando informações sobre a família, contato telefônico e raramente visitas. Quando solicitamos atendimento no serviço de convivência e fortalecimento de vínculos, pouco temos respostas, já que está em construção e organização das ações. Existem algumas dificuldades ainda nesta articulação, acredito que de ambas as partes tem dificuldades, as vezes nos atropelamos na correria cotidiana e essa articulação acaba ficando a desejar. (JANDIRA)

A relação do CREAS com o CRAS parte da necessidade do CREAS tomar conhecimento se a família é acompanhada pelo CRAS, diante das demandas básicas levantadas no atendimento, mas nem sempre a relação é harmoniosa, tendo em vista a forma como o sujeito de direito é visto pelo serviço. Ocorre que muitas vezes a família chega ao atendimento do serviço especializado sem nunca ter passado pela atenção básica do território ou ser conhecido pelo serviço e não suas demandas básicas atendidas ou apenas restritas a elas, não ocorrendo nenhum trabalho mais efetivo com vistas a uma possível intervenção para transformação da realidade desse sujeito. As articulações ocorrem por meio de relatórios, encaminhamentos, contato por telefone e reuniões pontuais. (JANE)

A articulação com o CRAS, é muito importante tendo em vista a proximidade com a população por se encontrar no território e diante da realidade social das famílias. Também trata de um processo de referência e contrarreferência devido a hierarquização das proteções sociais. No início do processo de atendimento, enviamos relatório informativo ao CRAS de que o CREAS iniciará os atendimentos à família e ainda solicitamos informações que este apresente da família que suponha-se estar referenciada no serviço. Essas articulações se dão com bastante dificuldade tendo em vista a complexidade das demandas atendidas pelo CRAS diante da composição mínima das equipes que por vezes não conseguem realizar o acompanhamento a todas as famílias dos territórios. Existe também dificuldades que não se limitam a composição das equipes, mas quanto a dificuldade de determinados profissionais entenderem a importância deste processo de articulação para o atendimento integral do usuário de ambos os serviços. (EVA)

Essas articulações geralmente ocorrem por meio de contatos telefônicos, relatórios e reuniões de rede. Quando a gente solicita algo, normalmente são atendidas, quando se trata de acompanhamento ou inserção em algum benefício/projeto ou programa, e as famílias atendem os critérios para inclusão eles acabam sendo incluídos, agora em relação às necessidades materiais, sempre há dificuldade de atendimento das demandas, ora por falta de compreensão do CRAS (equipe técnica) quanto ao seu papel, ora por elegerem que o CREAS tem prioridade no atendimento por parte de outros órgãos como o Fundo Social, portanto se desresponsabilizando desta atribuição. Eu acho que falta respaldo da Gestão quanto ao cumprimento das responsabilidades, em que na ausência de efetividade do CRAS, muitas vezes o CREAS assume o que é da Proteção Básica. As famílias buscam pelo CRAS porque tem necessidades, mas algumas famílias tem resistência de ir até lá, devido a situações anteriores em que foram tratados de forma inadequada (sem o acolhimento necessário), e outras, pelo não atendimento de demandas requisitadas anteriormente. A falta de sensibilidade por parte de alguns profissionais dos CRAS's, quanto às situações graves e urgentes, em que há uma relação de hostilidade e indiferença em relação às famílias, inviabilizando a efetividade do trabalho em Rede. (MIRIAN)

Os relatos indicam a necessidade de um processo de interlocução entre CRAS e CREAS, especialmente para se debater as especificidades das unidades de serviços, assim como suas responsabilidades, limites e desafios frente ao atendimento das necessidades das famílias.

O Órgão gestor deve se responsabilizar em proporcionar espaços de diálogo entre as equipes e construção de estratégias para superação da

fragmentação das ações, no âmbito da Política de Assistência Social. Essa integração pode potencializar as respostas aos direitos e seguranças socioassistenciais.

Essa chegada pela via do nível de proteção especial revela, muitas vezes, o não acesso a outros direitos básicos que poderiam ter sido oferecidos nos CRAS, conforme revelam as profissionais Suzana, Carla, Gilda e Anita.

As narrativas de Jandira, Angélica e Eva também corroboram a ideia de que a ocorrência e a notificação da violência são os motivos que trazem as famílias até os serviços do Estado.

Enquanto ela está sendo violada pelo Estado tudo bem, e quando ela viola direitos, aí ela é enxergada, então assim, ela está sendo violada em um monte de direitos, antes disso acontecer, mais aí está tudo bem, porque é o Estado que está violando, mas quando é ela que viola, por exemplo, quando ela bate, ela agride uma outra pessoa, um agente agressor agride, aí ela chega no CREAS (JANDIRA)

[...] às vezes até como algumas dizem, “nossa, há males que vêm para o bem”, se não tivesse acontecido essa violência, não teria vindo aqui. Então, ou seja, algum agente agressor humano, teve que aparecer, para depois aparecer a violência do Estado, penso essa gota de água nesse sentido, é que se não fosse por isso, não seria possível aparecer as outras coisas (ANGELICA)

O Estado não cumpre totalmente o seu papel, então por isso que a família transborda de certa forma essa vulnerabilidade. As fragilidades aparecem no momento que é violado o direito, mas antes, ela teve o direito violado pelo Estado (EVA)

O cerne do debate apontado pelos sujeitos da pesquisa é que quando o Estado não garante o acesso a direitos básicos e fundamentais ele torna-se, também, um violador e responsável por agravos na condição de vulnerabilidade e violência. Refere-se, portanto, uma relação intrínseca entre a omissão e a responsabilização pela ampliação da barbárie e do sofrimento.

O papel do Estado na proteção social das famílias, com ênfase nas que são mais vulneráveis, é de total primazia, na qual ocorrendo sua ausência, este promove um conjunto de desproteções que expõe os sujeitos, além de outros riscos, o risco a perder a vida. A ineficiência do Estado demonstra a falência das garantias sociais e com isso coloca em xeque a vida daqueles que requisitam seu direito por meio da materialização das responsabilidades protetivas do Estado.

Isto implica retomarmos as reflexões do capítulo I, quando destacamos que o Estado sob a lógica neoliberal considera que garantir proteção é um modo de

transgredir o princípio da liberdade individual e de “desestimular os homens para o trabalho produtivo, uma vez que acabavam escolhendo viver sob as benesses do aparelho estatal do que trabalhar.” (COUTO, 2010, p. 69).

Nessa ótica, o Estado deveria ser mínimo na área da proteção social não contributiva e ofertar ações residuais e focalizadas. Couto (2010), destaca que no governo do FHC (1995 a 1999) vigorou a “orientação neoliberal, de corte clientelista, pautado na eficiência e eficácia e que priorizou a agenda econômica em detrimento da social, com pagamento de dívida externa e estabilização da moeda.” (COUTO, 2010, p. 143).

Sob essa lógica neoliberal sobre os direitos sociais, não passam de promessas ou ficam no campo normativo, dependendo do embate político e das lutas sociais, promovidos pela classe trabalhadora, para que sejam ampliados os direitos sociais.

Desse modo, afirmar que o direito normativo instituído pela Constituição Federal de 1988, que almejava o princípio da universalização, teve, a priori, dolorosos anos de negação, desde a sua promulgação. No entanto, a maioria dos estudiosos das políticas sociais reconhecem avanços, ainda que insuficientes nos anos subsequentes, sobretudo na primeira década dos anos 2000.

Um dos avanços no sistema protetivo não contributivo foi a instalação de uma rede descentralizadas com base territorial que oferta garantias de renda e de serviços. Considerando que o território é o espaço onde as diferenças e desigualdades estão evidentes, é ali que o Estado deve intervir, por meio da presença dos serviços públicos, de caráter universal, capazes de garantir direitos. Como afirma Dirce Koga, “o direito a ter direito é expresso ou negado, abnegado ou reivindicado a partir de lugares concretos: o morar, o estudar, o trabalhar, o divertir-se, o viver saudavelmente, o transitar, o opinar, o participar” (RAMOS; KOGA, 2011, p. 33).

Ao negar o direito, o Estado viola princípios básicos da vida dos cidadãos, põe em risco sua cidadania e traz insegurança frente às circunstâncias da vida.

A profissional Mirian compreende que as desproteções só podem ser reveladas quando o CREAS presta um bom acolhimento e permite esse momento da escuta, em que a família é respeita e valorizada em seu sofrimento:

O ponto chave é o acolhimento do CREAS. Eu vejo que a forma como a equipe acolhe é fundamental, e mesmo quando a gente não consegue atender a família nas expectativas e nas demandas que ela tem, conseguimos argumentar quanto a isso, então assim, não depende da gente e a gente consegue, quando não é de outra forma, solucionando de alguma maneira, mesmo que pontualmente. Conseguimos fazer com que a família perceba que nós esgotamos todas as possibilidades de atendimento de uma forma muito humana, com uma acolhida adequada e é o que a entrevistada conta lá fora, então é o não pelo não lá fora, e aqui é o porquê não conseguir, mas dificilmente a gente não consegue, é uma equipe que se empenha, então tudo isso é fundamental, desde o primeiro dia que ela chega, até o momento que ela começa a ser desligada, claro, muitas famílias, a situação delas não muda, rompeu-se com o ciclo de violência, mas tem muita coisa que precisa ainda se transformar, mas não acontece aqui, a família vai embora e você percebe que é necessário caminhar muito ainda. Acredito que seja esse acolhimento, essa acolhida é fundamental, então faz com que ela tenha uma visão diferente do CREAS, é de realmente perceber que quando ela está aqui, durante o atendimento, nós não somos apenas profissionais, embora tenhamos que ser técnicos, a gente se coloca no lugar dela, então, o seu problema, a partir de agora, é meu também, tudo o que eu puder fazer enquanto profissional, enquanto serviço, eu vou fazer por você, e não vou enquanto pessoa, e sim enquanto serviço, então nós vamos buscar, ter as respostas que forem necessárias. (MIRIAN)

A alteridade é um destaque na fala da profissional, sendo este um fator importante no atendimento as famílias e indivíduos, somado a capacidade de desvelar a realidade e interpretá-la para propor caminhos de superação. Isso invoca uma disposição do profissional em se envolver com o contexto de desproteção trazida pelo sujeito, valorizando-o como ser humano e respeitando suas diferenças e limitações. Esse compromisso possibilita uma aproximação entre o profissional e o sujeito atendido, essencial para o trabalho do CREAS, visto que os usuários chegam a essa unidade de serviço sem muitas informações sobre o atendimento ou sobre como serão tratados.

Às vezes, eles chegam com gratidão, e às vezes chegam muito bravos também, se vê muito isso na acolhida, “minha vida é uma desgraceira nada dá certo e ninguém nunca olhou pra mim e agora vocês me chamam aqui, pra dizer o que eu tenho que fazer ou não”. Eles vêm com essa ideia, para me dar um puxão de orelha, e é complicado desconstruir isso também, de que a gente não está aqui para isso, e que realmente eles não deixam de ter razão, [...] eles vêm de uma história de vida muito difícil, com várias desproteções, e de repente, é quando ela desprotege que ela vem pra cá, então enxergamos essa família, nós enquanto Estado. (JANDIRA)

Essa compreensão sobre a proteção do Estado, da qual o CREAS faz parte, é fundamental no processo de acompanhamento profissional aos sujeitos, para que haja entendimento sobre as violações de direitos e desproteções, mesmo aquelas com ocorrência no âmbito doméstico. Neste caso, deve-se ter cuidado nas

orientações promovidas à família, a fim de não invocar a culpabilização daqueles que buscamos proteger. Longe de provocar mais danos à família, o atendimento do CREAS deve, assim, ter como foco, reconstruir relações, fortalecer vínculos e romper com padrões violadores de direitos. A narrativa da profissional também indica a subalternidade apresentadas pelos usuários. Isto implica em reconhecer a necessidade de romper com o padrão de subordinação que o usuário da Política de Assistência Social se reporta quando busca o acesso a seu direito, como tratamos no primeiro capítulo.

A prática profissional, aqui compreendida como a superação do senso comum, a aquisição da consciência filosófica e a destreza técnica, é vista como uma possibilidade de aproximação com as desproteções sociais, o que requer uma leitura contextualizada da realidade e uma ação reflexiva, para que se possa evitar uma intervenção imediatista, que altera superficialmente as demandas resultantes da ordem capitalista, mas não possibilita a transformação da realidade da família.

Segundo a profissional Jandira, o CREAS, nem sempre é capaz de efetuar as devidas transformações na vida da família, até mesmo porque quando não rompe com seu padrão de convivência baseado na violência, ela não se vincula aos atendimentos do CREAS, e a equipe não consegue manter o processo de acompanhamento adequado para protegê-la.

Certamente este fato agrava as situações de desproteção, podendo chegar ao rompimento do convívio familiar, como acontece quando as crianças e os adolescentes são encaminhadas ao acolhimento institucional.

Nós sabemos que tem um monte de desproteções, que não é só a violência, mas que as mesmas têm que cessarem [...] a gente faz o que é possível, fazemos os encaminhamentos, damos as repostas que são possíveis, a gente consegue mostrar para família que não estamos tentando se intrometer na forma que eles vivem, mas estamos mostrando que a criança ou o adolescente tem esse direito de viver em sua integridade, e eles conseguem, em sua grande maioria, entender que a gente não está aqui para impor nada, mas sim para construir isso junto com eles, e isso é uma coisa que sempre é dita na acolhida, quando eles chegam, mas a violência não pode ocorrer e, então, temos que construir juntos outra maneira de educar, e acho que isso dá uma abertura para família muito grande, porque passamos que não iremos determinar como a família tem que fazer e também não irão me deixar sozinha neste momento, vão caminhar junto comigo, e isso dá uma segurança para essa família. A palavra construir juntos é muito forte pra eles. É a construção não é só em relação à violência, mas em todas as relações que estão complicadas. É interessante como que mesmo sendo só um elemento da casa participando dos atendimentos do CREAS, ele leva para casa e provoca transformações. A própria criança, eu percebo que consegue provocar essas transformações.

No Grupo de Autoproteção, passamos que não pode apanhar, e ele leva isso pra casa. Eu acho ainda que a questão do empoderamento da família é uma fase, e aos poucos. Parece um desmame... principalmente quando tem violência doméstica, a mulher liga e pede ajuda na hora da violência... e aí você tem que intervir, né. Mas com o tempo você vai empoderando, e orientando: “Olha, você chamou a polícia?” Na primeira vez, a gente tem que apoiar, depois tem que ir orientando para ela fazer... tem essa fase de desmame da equipe e às vezes é muito difícil, pois aí, nesta fase de quando ela vê que está sendo desmamada, ela pensa como pode ficar e criar outros problemas... ela quer ficar. É diferente de quando ainda está na acolhida, quando ela ainda não adentrou ao processo de acompanhamento, ela até agradece de não ter que vir mais vezes, diferente das famílias que já estão no acompanhamento. Tem essa fase de desmame para empoderar elas, né. (JANDIRA)

Quando a família inteira vem, as transformações são muito mais rápidas, quando não acontece isso, a mudança acontece, mas é muito mais lenta, e tem limites. É perceptível que quando a família num todo vem, a resolutiva é muito maior, e essa proteção enquanto relação às famílias é mais rápida. Mas às vezes, a violência cessa, mas as outras desproteções, não. Às vezes, a família continua vivendo sem muitas condições, com a falta de alimentos e com poucas condições para ter uma vida decente. Às vezes, fica em lugar que não fornece nenhum abrigo direito. Aí os vínculos continuam frágeis, às vezes, para o bater com a mão, as palmadas, mas os xingamentos e a agressão verbal continuam. Quando a família tem uma condição melhor, isso já se torna mais fácil, mas quanto mais dificuldades financeiras da família, mais é difícil de melhorar as relações. (ANGELICA)

Sim, e a própria família traz essas transformações. Quanto ao empoderamento, isso depende das individualidades da pessoa, alguns sim, outros não. Vejo essa facilidade de empoderamento com os adolescentes. (JANE)

Desde o final do século XIX e a primeira metade do século XX, a família tem surgido como uma preocupação das políticas sociais, e esse casamento (CAMPOS, 2015), no qual a família ocupa lugar central nas proposituras⁹⁹, com destaque para as da Assistência Social, se mantém, quando a matricialidade sociofamiliar é afirmada como um dos eixos estruturantes do SUAS.

Portanto, a família ocupa um lugar central nas atenções protetivas, seja nos serviços socioassistenciais, nos programas, projetos e atividades ou nos benefícios eventuais e de transferência de renda. Essa revalorização da família nas ações justifica-se pelo fato dela “ser um espaço privilegiado e insubstituível de proteção e socialização primária, provedora de cuidados aos seus membros, mas que precisa também ser cuidada e protegida.” (BRASIL, 2004, p. 41).

⁹⁹De acordo com Solange Teixeira (2015, p. 211-212), a tendência é enfatizar a família como “agente de proteção social informal dos seus membros”, ideia introduzida pelos liberais que defendiam as “potencialidades da família para assumir algumas intervenções mais burocráticas e custosas do Estado como forma de lhe reduzir demandas e custos e valorizar outros provedores de bem-estar social, como a comunidade, as organizações não governamentais e o próprio Estado, mas com ações focalizadas nos mais pobres.”

A matricialidade sociofamiliar reforça a relevância da família e, segundo abordagem de Couto, Yazbeke e Raichellis (2010, p. 55), essa centralidade pretende desviar a atenção exclusiva sobre o indivíduo, isolado de suas relações sociais. As autoras ressaltam, porém, que essa visão impõe a necessidade de novas discussões sobre a família e a sua composição, incluindo a questão de gênero, a diversidade sexual, as relações intrafamiliares e comunitárias e seu lugar no contexto das políticas sociais.

Isso implica a definição da família como sujeito social e de direitos, para que não haja o reforço da *culpabilização* das famílias, nem do discurso despolitizado, que as considera “desestruturadas e incapazes de aproveitar as oportunidades que lhe são oferecidas pela sociedade (e também pelo Estado) para resolverem seus problemas com seus próprios recursos.” (COUTO; YASBEK; RAICHELLIS, 2010, p. 55).

Para isto, é necessária uma mudança na compreensão sobre os novos arranjos da família, assim como sobre as inovações dos serviços ofertados pela Assistência Social, de forma que os profissionais alterem seu modo de se posicionar na oferta do serviço, possibilitando que as famílias compreendam o espaço da política pública como um espaço do direito, e não mais do favor e do clientelismo, já que, como se constata nos depoimentos, os usuários do CREAS ainda atribuem a oferta da proteção à boa vontade do profissional e não como um direito assegurado.

Entendo que na grande maioria, quando chega, não entende como proteção, isso tem que ser apreendido por elas com o tempo, e então, desde o momento que chega, já mostramos que isso é um direito da família, e aí, da forma como ela entenda, a gente tenta explicar minimamente por que é um direito, da onde isso veio, e algumas famílias têm condição de compreender e outras não, mas acredito que a grande maioria não entende como um direito. Lógico que o que pesa mais para essa família compreender, ou não, e de que forma ela venha a compreender, realmente depende desse grau de instrução, de cultura dessa família, de onde ela vem, do histórico de vida que ela tem, mas pra mim, a grande maioria não entende como um direito, mas como um favor mesmo, e aí as ações são da pessoa ou do CREAS, porque eles são bonzinhos, e aí os outros serviços se tornam carrascos, mas aqui todo mundo tem essa preocupação de mostrar pra família que isso é um direito, o que é o direito e a partir de quando é um direito. (MIRIAM)

Depende muito dos profissionais e do seu interesse em realizar determinadas ações. Se a equipe não mostrar que é um direito, corre o risco de ser favor mesmo, e as coisas não funcionam, e aí você irá tentar ao máximo mostrar para a família que sua ação não é pessoal e sim do serviço. [...] (ANGÉLICA)

Eu acho que as famílias criam referência com o serviço enquanto direito, tanto que às vezes elas até ligam e nem são mais atendidas aqui para que a gente auxilie em alguma situação ou até mesmo para solicitar informações. (POLIANA)

Acho que tem muitos profissionais que também ainda não incorporaram a política da assistência enquanto uma política pública de direito, então enquanto existir esse perfil de profissional, vai existir essa diferença de profissional, porque alguns também atendem a família como se estivesse fazendo um favor. Não é só a família que não vê a política de assistência enquanto uma política, o próprio profissional que está ali na ponta, não vê, então realmente ele atende dessa forma, a eu arrumo a cesta porque, se eu quiser, e aí fica muito na questão do crivo dele, do que ele acha, de quem é melhor, merecedora ou não, então a fulana trabalha e não tem, então eu posso ajudar, e aquela lá fica na vila o dia inteiro rodando, então não merece cesta. Então, enquanto os profissionais que atendem não tiverem essa visão da assistência enquanto política pública, vai ter essa diferença de atendimento, e não sei quanto tempo isso vai levar, mas enquanto não tiver essa consciência de que a gente não está fazendo favor nenhum, que é nossa obrigação, vai ter essa diferença de atendimento. (JANDIRA)

Ao longo da história da Política de Assistência Social, a presença do favor, do clientelismo e da benemerência sempre foi muito forte, e sua atuação esteve assentada na ajuda aos necessitados, concepção contra a qual lutamos até os dias de hoje, justamente pelo fato de contrariar os pressupostos dessa política, instituídos após a Constituição Federal de 1988, que a transforma em política pública, de responsabilidade do Estado. Segundo Berenice Rojas Couto (2010), dessa mudança decorre:

a) a sua definição como política social; b) a definição de que é possível existir provisão social sem que, para isso, seja necessário a contribuição financeira de quem é demandatário da política; e c) o caráter universalizante, colocando-a no rol de integração com as demais políticas sociais e principalmente econômicas (COUTO, 2010, p.167).

Dessa forma, fica rompido o caráter assistencialista e se enfatiza o dever de Estado em provedor principal da proteção social almejada pelas normativas dessa política, por meio de ações que vão além do atendimento pontual e da ajuda. A Assistência Social como dever de Estado e direito do cidadão deve ser prevista de forma continuada, com a responsabilidade de promover garantias sociais aos sujeitos que a ela tem acesso. Incluída no campo da Seguridade Social, dirige-se:

[...] a uma população antes excluída do atendimento da ótica dos direitos. Sua definição impõe compreender o campo assistencial como o da provisão necessária para enfrentar as dificuldades que podem ser interpostas a qualquer cidadão e que devem ser cobertas pelo Estado (COUTO, 2010, p. 170).

Os profissionais da área devem se posicionar, portanto, na defesa da Assistência Social como política de direito e não de favor, já que sua atuação é um meio importante para a materialização das inovações das mesmas. As narrativas dos profissionais envolvidos na pesquisa indicaram, preocupações quanto ao posicionamento das equipes do SUAS, no que tange à compreensão dos serviços socioassistenciais como um direito do cidadão e um dever do Estado, nos quais o sujeito deve ser atendido sem qualquer pré-julgamento sobre suas condutas, valores e posicionamentos.

Desse modo, é importante ressaltar que os serviços devem encontrar espaços para o debate sobre os novos direitos (socioassistenciais), ou seja, além da necessidade de garantir acesso aos bens e serviços vale a ampliação da compreensão sobre os direitos.

Diante do exposto, um dos temas mais necessários a ser debatido no âmbito da câmara técnica, sugerida no Capítulo II, na qual insistimos em dizer da sua importância para a qualificação do fazer profissional no campo da Assistência Social, o que pode ser então compreendida como um dos pilares essenciais para a qualificação da oferta universal dos serviços socioassistenciais desta Política.

Acho que é mais fácil com o usuário do que com o próprio profissional, porque o usuário não tem essa soberba de que eu sei, eu faço, eu estou aqui, você está lá, e não tem a resistência como o profissional tem (JANDIRA)

Talvez com os profissionais, não sei uma maneira, é uma questão, enquanto este profissional não for usuário deste serviço ele não vai entender dessa forma, porque não consegue colocar-se na condição de poder receber aquilo, ele já está se colocando em uma situação de superioridade, então quando ele precisar do serviço, talvez ele faça com outro olhar, quando ele precisar daquilo enquanto ele mesmo, fora o retorno financeiro, precisar do serviço mesmo. Eu acho difícil mudar mesmo, porque é uma condição de superioridade (ANGÉLICA)

Têm famílias que não tem a dificuldade de vir ao CREAS, mas com determinado profissional. Por um lado, dá uma certa tranquilidade no sentido de que não vai colocar todo mundo no bolo e falar ali eu vou ser mal atendido, mas por outro lado, a gente se entristece de ver que ainda tem profissionais que não estão no mesmo patamar, lógico que todo mundo tem falha, mas assim, buscando o melhor e atender da melhor forma (MIRIAN)

A preocupação dos profissionais entrevistados, com a qual concordamos, invoca que a defesa das normativas da Política de Assistência Social sejam debatidas constantemente no interior das unidades de serviço, a fim de transformar o posicionamento daqueles que atendem as famílias e qualificar as

ações desenvolvidas. Esse é o enfoque que embasa a proposta de constituição da câmara técnica, apresentada no Capítulo 2. Nessa perspectiva, aos profissionais entrevistados, foi apresentada a questão sobre o que entendiam ser necessário para garantir a oferta das ações do CREAS sob a lógica do direito e não do favor.

A princípio acredito que o órgão encaminhador deve esclarecer, no ato do atendimento, o serviço ao qual a família vai ser encaminhada, porque muitas famílias chegam sem saber o que é o serviço, chegam simplesmente falando que as mandaram aqui. E muitas vezes elas vêm por entender que o atendimento é uma determinação e não um direito. Eu acredito que a forma como é feita a pré-conferência que é complicada, porque a pessoa vai à pré-conferência e não sabe o que está fazendo lá. (JANE)

A participação das famílias nas conferências pode ser uma alternativa, e a gente pode divulgar mais para que eles tenham esse acesso. E para o CREAS, realizar uma miniconferência, para analisar o que está acontecendo aqui. (JANDIRA)

As narrativas apontam novamente a necessidade dos Órgãos esclarecerem a especificidade da proteção do CREAS, assim como os motivos que justificam o encaminhamento. Outro fator é o envolvimento das famílias no que tange à gestão do CREAS, visto que a participação social é um dos eixos normativos do SUAS que deve prevalecer nas proteções sociais alicerçadas por essa política.

O princípio da participação social indica uma nova forma de relacionamento entre Estado e sociedade civil, em busca da efetivação de direito de acordo com as necessidades do desenvolvimento humano.

Importante acrescentar, ainda, que os profissionais devem ficar atentos a efetivação do compromisso do Estado em efetivar suas responsabilidades, na qual os direitos sociais devem ser materializados como forma de atender as necessidades básicas, na qual a participação dos sujeitos é requisito fundamental para tencionar as decisões políticas dos serviços e da gestão das políticas sociais.

O direito, sem sua materialização, não pode ser compreendido como direito efetivado acarretando no atendimento das necessidades das famílias, na qual ao ter seu direito alcançado, devem induzir a conquista de outros direitos de acordo com suas perspectivas e necessidades.

Berenice Rojas Couto (2004, p. 37) afirma que:

Os direitos, enquanto constitutivos de um patamar de sociabilidade, têm jogado papel importante na sociedade contemporânea que, ao discuti-los, coloca em xeque as formas de relação que são estabelecidas, tornando tenso o movimento por tê-los reconhecidos em lei, protegidos pelo Estado, e, mais do que isso, explicitados na vida dos sujeitos concretos.

Por fim, foi indagado aos profissionais se o CREAS é capaz de proteger os sujeitos e o que seria preciso para ampliar sua capacidade de proteção. Inicialmente todos responderam que sem o trabalho conjunto com outras políticas públicas, o CREAS não consegue cumprir integralmente seu objetivo, visto enfrentar realidades multidimensionais como a violência e a pobreza, que demandam atenções de áreas diversas.

A profissional Jane deixa claro que as respostas das outras políticas sociais são fundamentais para o sucesso do atendimento, enquanto Jandira enfatiza a necessidade de tornar explícita a especificidade do CREAS.

Precisamos de respostas das outras políticas sociais, também, para atender as pessoas. (JANE)

O CREAS é suficiente em sua especificidade da violência, e temos que ser, é nossa obrigação, mas a gente não dispensa o envolvimento de outras áreas, como a saúde. Eu acho que a gente tem que ter muito claro o que é nosso, para gente não ficar nessa frustração também, porque se não a gente não consegue dar conta. Temos que saber o que é nosso, particularizado, e o que é nosso dentro da rede de proteção. (JANDIRA)

O debate sobre a especificidade da Assistência Social faz parte do processo evolutivo dessa política, e se estende às unidades que prestam serviços protetivos, como no caso, o CREAS. Para encaminhar essa discussão, no contexto do Estado brasileiro, é preciso reconhecer seu processo histórico, ao longo do qual foi compreendida como política para pobres e incapacitados perante as exigências do mercado de trabalho capitalista, visão que repercutiu numa imagem de política subordinada, a quem cabia assumir a responsabilidade das funções deixadas pelas demais políticas sociais.

As narrativas a seguir, indicam a necessidade de definir a especificidade do CREAS, assim como o envolvimento de outras políticas sociais, de modo que atendam às diversas faces das desproteções.

O CREAS não consegue fazer tudo sozinho, impossível. Até porque se a gente for pensar que aqui é um serviço especializado, é sinal de que alguma coisa já foi violada antes, então não dá para pensar que chegou aqui, e que só aqui que vai resolver [...]. Minha pergunta é: O CREAS tem que dar conta de tudo ou não? Ele tem que dar conta daquilo que é específico dele. Porque se a gente for ampliar isso, de que o CREAS dá conta disso, e tal serviço tem que dar conta daquilo. Tem que deixar claro a sua especificidade, mas é claro, dentro da responsabilidade enquanto Assistência Social. (ANGÉLICA)

É necessário forçar respostas de outros serviços também e buscar novos meios, porque é muito vago desligar do CREAS e deixar por conta da rede. (POLIANA)

A gente tem que trabalhar com a rede, na hora que vamos fazer os encaminhamentos. (MIRIAN)

É preciso maior envolvimento com a proteção básica. Porque se a gente desliga alguém do CREAS, a gente espera que lá no território ele esteja sendo acolhido e atendido, e todas as políticas públicas precisam ter uma intersetorialidade, onde elas possam ter esse diálogo como algo constante, e essa execução articulação ser efetiva e gerenciável. A política pública tem que ser pensada e repensada, não só na Assistência, mas também na Educação e em todas as outras, porque a gente atende a população. (EVA)

O trabalho em rede é fundamental na intervenção do CREAS, como analisamos no Capítulo 2, no entanto é necessário a priorização do processo de referência e contrarreferência que necessariamente deve ocorrer entre CRAS e CREAS a fim de possibilitar uma maior cobertura de proteção da Política de Assistência Social, assim como ampliar a possibilidade de resolutividade das situações vivenciadas.

Porém, dentro dessa ação articulada, é necessário definir a especificidade do que compete à proteção da Assistência Social, justamente para que não corra o risco de ser responsabilizada por proteção que não faz parte de sua proposta. Os profissionais ainda alertam para a setorialidade e da intersetorialidade entre as políticas sociais, que devem atentar para o atendimento dos sujeitos em situação de vulnerabilidade, desproteção e violação de direitos.

É necessário que a setorialidade seja respeitada e debatida no âmbito das especificidades das Políticas Social, considerando suas responsabilidades, deveres e campo de atuação. No entanto essas áreas específicas devem se interrelacionar e promover um processo integrado na proteção social. É neste sentido que estamos defendendo a persistente discussão para a materialidade de um serviço articulado e integrado com as demais áreas e serviços.

Ao tratar da intersetorialidade, estamos referenciando a um processo composto por diálogos sistemáticos e permanentes entre os atores sociais que representam diferentes áreas e que tenham intrínseca relação com a complexidade das desproteções vivenciadas pelas famílias. Por intersetorialidade estamos considerando uma ação necessária para evitar o isolamento e sobreposição das ações públicas.

Um dos requisitos para essa integração setorial entre as diferentes áreas é o interesse e o reconhecimento dos sujeitos em situação de violação de direito, enquanto sujeitos portadores de direitos, especialmente de acesso a políticas sociais públicas.

Importante ressaltar que, a setorialidade e a intersetorialidade é inserido o prefixo *Inter*, na qual Potyara A. Pereira (2014) adota em seu artigo “A intersetorialidade das políticas sociais na perspectiva dialética”, cuja a intensão foi para:

[...] nomear a interdisciplinaridade quanto a intersetorialidade, remete à relação dialética; isto é, à relação que não redunde em um amontoado de partes, mas em um todo unido, no qual as partes que o constituem ligam-se organicamente, dependem umas das outras e condicionam-se reciprocamente. Trata-se de uma relação em que nenhuma das partes ganha sentido e consistência se isolada ou separada das demais e das suas circunstâncias (de suas condições de existência e de seu meio) (PEREIRA, 2014, p. 33).

Em linhas gerais, tratamos da necessidade das políticas sociais se unirem e condicionarem suas atenções nas desproteções e violações de direito manifestadas na vida das famílias, materializando o dever de proteção social com o foco no princípio da cidadania. Por fim, à questão sobre as alternativas para que o CREAS possa ampliar sua capacidade de proteção, os profissionais entrevistados apresentaram as seguintes respostas:

Eu acho que o CREAS tem que provocar mais, né, e sei que é difícil, pois é dar a cara a tapa... eu entendo que fazer o CRAS funcionar é complicado, porque estamos na mesma política, na Assistência... eu já ouvi muitas pessoas falar que o CRAS é difícil, então isto é uma realidade, a gente ouve isto em vários lugares. (ANGÉLICA)

Eu acho que também tem que dialogar com as outras políticas, também difícil, e eles entenderem como a gente enxerga o sujeito, como eles enxergam [...] a saúde pode enxergar de um jeito e a gente de outro, e aí é complicado. (POLIANA)

Eu acho que a gente teria que ter mais autonomia, para tomar algumas decisões, a gente fica muito preso no que o órgão gestor pensa, entende... às vezes, a gente patina com alguns profissionais e a gente não tem respostas. O que a gente fala, deveria ter mais peso pelo órgão gestor... a gente é especializado no que faz, né... quando a gente tenta mostrar isto para o órgão gestor, a gente vê que falta autonomia [...](JANDIRA)

Eu acho que deveria ter um momento que a gente deveria conversar sobre os casos mais graves, conversar com os outros serviços, conversaria sobre as situações, eu acho que isto ajudaria muito, sei que é difícil sentar, mas é necessário, é preciso para não ter que conversar somente sobre aquele caso, tem que conversar sobre os outros [...](MIRIAN)

As narrativas indicam um conjunto de ações essenciais para ampliar a proteção aos sujeitos, entre elas: provocar o funcionamento protetivo do CRAS, já que este deve atuar articulado com o CREAS; buscar a articulação com outras políticas sociais, a fim de debater sobre o sujeito que atendemos e a capacidade protetiva dos serviços; reivindicar maior autonomia em relação ao órgão gestor, que de certa forma, dificulta a tomada de decisões, indicando que a avaliação do profissional do CREAS tem o peso da especialidade que lhe compete e indica o respeito e o compromisso da equipe; e, por fim, promover maior entrosamento com os órgãos do sistema de proteção, para conferir maior atenção às situações graves, evitando a ocorrência de novos problemas, ou o agravamento dos já existentes.

O CREAS, enquanto unidade de serviço protetivo da Assistência Social, deve fortalecer sua especificidade enquanto espaço protetivo, assim como lutar pelo fortalecimento da rede provedora de serviços socioassistenciais e intersetoriais, respeitando a natureza e as finalidades de cada um, e reestruturando seu padrão de atendimento, de forma a possibilitar o rompimento dos ciclos violadores de direitos, que agravam o modo de vida, construindo uma teia de segurança social que atenda a realidade vivida pelos sujeitos.

Seu papel principal deve estar cunhado na ótica de fortalecer os vínculos e reconstruir os laços familiares e/ou comunitários, a fim de que as situações de violação, vulnerabilidade e desproteção sejam superadas. No entanto, necessita que sua ação articulada à rede socioassistencial¹⁰⁰, que inclui os CRAS e as políticas e sistemas de defesa dos direitos, como da criança e do adolescente, da mulher, do idoso e do deficiente, entre outros, visando ao fortalecimento da rede de apoio à família e a indivíduos, de forma a lhes garantir o acesso a direitos socioassistenciais e à proteção social pública.

Ouvir as entrevistadas que vivenciam as desproteções sociais foi fundamental para compreender a realidade que se manifesta na vida dos sujeitos. As narrativas dos profissionais, por sua vez, expressaram o contexto interno dos serviços do CREAS e desmistificaram a ideia de que a Assistência Social permanece estagnada em suas ações rotineiras e permanentes, no

¹⁰⁰ Os serviços ofertados nos CREAS devem funcionar em estreita articulação com os demais serviços socioassistenciais e de outras políticas públicas, com o Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, Conselhos Tutelares e outros órgãos de Defesa de Direitos e do Sistema de Garantia de Direitos, com o intuito de estruturar uma rede efetiva de proteção social às famílias e indivíduos. <http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/protecaoespecial/creas>.

assistencialismo e na caridade, mesmo após a instituição do SUAS, demonstrando a preocupação com a proteção das famílias e indivíduos que chegam ao serviço do CREAS, sob a lógica do direito.

Ao mesmo tempo, outro aspecto que se destaca é o que concerne à sua especificidade e ao seu lugar na rede de proteção, considerando que essa definição facilitaria o esclarecimento de sua essência protetiva e de suas responsabilidades públicas.

Criar serviços que mantenham os mesmos problemas, que por longo tempo a Assistência Social enfrentou, é permitir que o passado permaneça no presente e, se permitirmos, no futuro. Compreender os serviços referenciados no CREAS e no CRAS é essencial para a materialização de um novo reordenamento dessa política, na qual a ruptura paradigmática de valores exige lutas cotidianas para a construção de um lugar novo no futuro almejado.

Convém observar que, isso tudo é plausível, mediante os esforços de uma equipe que disponha de habilidade e compromisso para traçar planos articulados com a rede de proteção e promover uma mudança de valor sobre aquilo que vem sendo realizado pela Assistência Social ao longo da história.

A Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS, que aponta a qualificação dos trabalhadores como fator essencial para o aprimoramento dos serviços socioassistenciais, determina a Política Nacional de Capacitações¹⁰¹, cuja finalidade é “produzir e difundir conhecimentos que devem ser direcionados ao desenvolvimento de habilidades e capacidades técnicas e gerenciais [...]” (BRASIL, 2012, p. 40).

O documento “Orientações Técnicas do CREAS”, por sua vez, indica que o processo de capacitação do profissional deve ser realizado de forma inicial e permanente. A primeira deve ser composta do acompanhamento das rotinas de trabalho já instituídas, assim como, de estudos de “materiais institucionais, textos, livros e outros que abordem aspectos conceituais e metodologias do CREAS e serviço (s) ofertado (s), para que se aproprie tecnicamente da realidade em que vai trabalhar” (BRASIL, 2011, p. 102).

¹⁰¹ É bastante nítido o processo de capacitações promovido pelo Ministério de Desenvolvimento Social após o ano de 2004, quando se iniciam os debates sobre o reordenamento da Política de Assistência Social, com a instituição do SUAS.

A segunda, que deve ser promovida de modo contínuo, qualificado e propositivo, de acordo com a complexidade do CREAS, pressupõe “momentos em grupo para a leitura, debate, reflexão e discussão de temáticas relevantes para o aperfeiçoamento do trabalho” (BRASIL, 2011, p. 103).

Tanto uma como outra, podem ser desenvolvidas por meio de parceiras com universidades e órgãos de defesa, no sentido de aprofundar a discussão sobre temas pertinentes à proteção social pública e ao campo dos direitos sociais, que têm centralidade nas proposituras do CREAS. Todavia, é importante que o profissional seja produtor e não apenas receptor de informações. Ele deve ser motivado a considerar a compreensão de seu processo de intervenção e a necessidade da qualificação de suas ações como um compromisso ético com o usuário dos serviços.

Isso tudo suscita a elaboração de ideias que possam contribuir para o processo de qualificação dos trabalhadores do SUAS, com destaque, aqui, aos que compõem a equipe do CREAS. Para nós, caberia ao órgão gestor a tarefa de instalar uma câmara técnica de capacitações, que teria como finalidade a produção de conhecimentos essenciais para a oferta dos serviços socioassistenciais: câmara, devido a concentrar capacitações, aprimoramentos, enfim, a qualificação do conhecimento vinculado à Assistência Social, respeitando a complexidade e a particularidade dos serviços e das diversas áreas do saber envolvidas com essa política; técnica, por associar instrumentos e práticas que buscam um determinado resultado por meio de um fazer qualificado, inovador e compatível com a problemática, e que se alteram conforme o movimento e a evolução das realidades.

Por câmara técnica de capacitações, portanto, entendemos um espaço de apreensão do conhecimento de conteúdos intrínsecos à especificidade da Política de Assistência Social, dos serviços socioassistenciais e dos fenômenos que se vinculam a situações de vulnerabilidade e riscos sociais, como pobreza, violência, família e vínculos, convivência, direitos sociais e proteção social, entre outros.

Dessa forma, teria como objetivo a criação e a inovação de conhecimentos referentes à intervenção profissional nas situações vivenciadas pelos indivíduos, que, necessariamente, exigem respostas qualificadas, contextualizadas e planejadas de acordo com a realidade apresentada.

Cabe ressaltar que, conhecimento, aqui, é entendido sob a concepção do conhecer, adquirido por meio de uma perspectiva crítica e propositiva, de forma

que o profissional deve ser motivado a refletir sobre o conteúdo dado, tendo a realidade social como palco principal das ações. Com certeza, tal postura auxilia na qualificação das leituras sobre as situações dos indivíduos e na elaboração de novas estratégias profissionais para dar-lhes respostas sustentáveis e exequíveis.

Outro efeito positivo é o desenvolvimento do pensamento crítico necessário para o desvelamento das realidades sociais, a partir da compreensão do contexto social e das determinações que estabelecem as situações de vulnerabilidade e risco social. Como aponta Paulo Freire (1989, p. 95), “quanto menos criticidade em nós, tanto mais ingenuamente tratamos os problemas e discutimos superficialmente os assuntos.” Por conseguinte, o processo de aproximação e compreensão, dirigido por um olhar crítico sobre a realidade, é fundamental para a intervenção qualificada e planejada, cuja finalidade deve ser a transformação da vida do indivíduo.

A ideia de criação de uma câmara técnica pode ainda incorporar outras iniciativas, como a incubadora técnica, cuja função seria promover pesquisas e propostas inovadoras de ações, atividades, programas e projetos que venham a enriquecer o arcabouço operativo da Assistência Social e criar um conjunto de propositivas capazes de invocar o desenvolvimento do campo protetivo dessa Política.

Em face da dinâmica social, a educação em serviço precisa fugir do modelo tradicional de capacitação que privilegia o repasse de informações entendido como a melhor forma de transmissão de conhecimento e, ao contrário, contemplar inovações que provoquem o pensamento e a criação de estratégias, enfocando a preparação de um profissional capaz de refletir e intervir diante das situações de risco social.

A busca por conhecimentos necessários à promoção da atenção especializada e da qualificação dos serviços do CREAS deve ser tarefa continuada de seus gestores, considerando a necessidade da equipe desenvolver habilidades e capacidades correspondentes ao nível de atenção que essa unidade de serviço deve ofertar. Trata-se de compor um grupo com competências técnicas e operacionais capazes de desvelar as realidades sociais dos indivíduos no contexto do capitalismo, assim como de elaborar estratégias de intervenção que possibilitem a resolução de problemas frente às situações de violência, levando em conta as particularidades dessas pessoas e os limites da Política de Assistência Social.

A competência da equipe de referência do CREAS, considerada um requisito para a oferta da atenção especializada, exige uma proximidade com os contextos nos quais estão inseridos os indivíduos atendidos, por meio de um olhar crítico, político e ético que permita compreender as relações sociais estabelecidas no âmbito da família e com a comunidade. Segundo Terezinha Azevedo Rios (1993, p. 47), a competência:

[...] tem uma dimensão técnica, a do *saber* e do *saber fazer*, isto é, do domínio dos conteúdos de que o sujeito necessita para desempenhar o seu papel, aquilo que se requer dele socialmente, articulado com o domínio das técnicas, das estratégias que permitam que ele, digamos, “dê conta de seu recado”, em seu trabalho.

Com isso, o saber fazer da equipe do CREAS pressupõe, além de habilidades, um compromisso ético com aqueles que estão em situação de violação de direitos, justamente pela precarização das condições básicas de vida. Devido a essa situação peculiar, os profissionais que atuam nessa unidade de serviço devem desenvolver estratégias a fim de construir caminhos que ainda não foram trilhados, ou seja, produzir respostas nem sempre evidentes, a partir de um olhar qualificado que determinará a forma e os meios a serem utilizados na intervenção das demandas trazidas pelos indivíduos.

CAPÍTULO 4

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao iniciarmos este estudo, tivemos como convicção que, este corrobora com a ideia do Estado reconhecer suas responsabilidades enquanto ente protetivo dos cidadãos em situação de vulnerabilidade social, que acessam a Política de Assistência Social, mas que percorrem um processo de desproteção que indica graves patamares de ausência do amparo a proteção estatal.

Diante disto, a proposta deste estudo focou no desvelamento dos processos sociais que indicam as desproteções vivenciadas pelos indivíduos atendidos no âmbito da Política de Assistência Social, com ênfase naqueles que acessam o CREAS. É fato que ao traçarmos nossos caminhos metodológicos, buscamos valorizar e dar devida importância a “voz” dos indivíduos que vivenciam esta desproteção, e isto contribuiu para que a pesquisa pudesse se aproximar do real e desvelar o seu significado a partir daqueles que experimentam e sofrem com as circunstâncias da vida.

Com isso, percorremos um construto teórico capaz de nos orientar a compreender os processos de desproteção dos indivíduos, que, desde então, são reconhecidos na Assistência Social como sendo o da vulnerabilidade e do risco social.

Assim sendo, a priori, buscamos compreender o conceito de vulnerabilidade social, tão expressivo no contexto do novo reordenamento da Política de Assistência Social, mas que carece de aprofundamento e de compreensão específica ao que tange o campo da Assistência Social. Neste debate, apresentado no primeiro capítulo, inserimos mais duas categorias conceituais que, para nós, tem intrínseca relação no debate almejado – tratar de vulnerabilidade exige uma leitura no patamar das desproteções e das violações de direito no âmbito da sociedade capitalista.

Isto nos possibilitou entender que ao mesmo tempo que o Estado regulamenta os direitos sociais por meio da Constituição Federal de 1988, e tem a função de garantidor de direito, também promove um conjunto de desproteção social ao não efetivar sua responsabilidade pública e instituída constitucionalmente.

É fato que essa desproteção, oriunda da ausência do Estado, tem intrínseca relação com o contexto capitalista que promove um conjunto de

expressões na vida do indivíduo, principalmente os que estão submetidos a venda da força de trabalho, e que exige do Estado um patamar protetivo de excelência, diante da severidade do capital.

Estar desprotegido devido à ausência do acesso a bens e serviços, é ser exposto a um conjunto de possibilidades de agravamento e precarização aos modos de vida, na qual a presença da proteção do Estado, por meio da oferta dos direitos sociais, se torna essencial.

Sendo assim, o objeto deste estudo diz respeito à desproteção social vivenciada pelos indivíduos e a expressiva violação de direito advinda da insuficiência protetiva do Estado. Essa antinomia se torna presente em todo o contexto da vida social desses indivíduos, que percorrem trajetórias de vidas em busca de seu reconhecimento enquanto sujeito de direito e detentor de capacidades para lutar em prol desse reconhecimento, o que necessariamente invoca a contraposição à atuação do Estado.

A desproteção é aqui tratada como ausência da garantia de direitos, reconhecidos juridicamente pela Constituição Federal de 1988, essenciais a vida social e ao desenvolvimento humano. Violar a garantia desses direitos e/ou impedir o seu acesso de forma universal, são alguns dos indicadores da desproteção social, que danifica a dignidade humana, ameaça à cidadania e interrompe sonhos, justamente pelo fato de trazer um conjunto de sofrimentos materiais, emocionais e relacionais, que deixam marcas e marcos na vida dos indivíduos.

A gravidade em que estes indivíduos e suas famílias estão expostas, demonstradas ao longo das narrativas, trouxeram consigo um processo de preocupações e indagações frente à responsabilidade estatal em promover proteção, constitucionalmente garantida.

A violação do direito, mostrou-se tanto pela ausência e/ou precariedade das condições básicas da vida, ao que tange as demandas materiais, como também se apresenta por meio da manifestação do medo, da humilhação, da incerteza e da insegurança, que são razões que justificam a primazia da atenção protetiva que deve ser ofertada de forma mais elevada possível ao que tange a dignidade humana.

Assim, a proteção oferta pelo Estado, é compreendida como um meio para o alcance do *direito de proteção da pessoa humana*, da qual o princípio da

cidadania, da justiça e da equidade social devem ser balizas para sua materialização.

Ressalta-se, porém, que esta responsabilidade estatal tem sido tensionada a promover o acesso a direitos sociais e a um sistema protetivo público, condizentes com o grau de severidades das manifestações da questão social¹⁰² na vida social do indivíduo, que lhe expõe a processos de desproteção e precarizações diversas da vida, trazendo danos em várias áreas e um conjunto de sofrimentos e incertezas ao direito de ser protegido.

É fato que a proteção social pública é almejada pelas lutas sociais, no que diz respeito a materialização dos direitos sociais garantidos pelo artigo 6º da Constituição Federal de 1988, assim como na criação de novos direitos, condizentes com as demandas sociais dos indivíduos.

No entanto, o movimento em que a materialização da proteção ocorre não é concomitante com o surgimento das desproteções sociais na vida do indivíduo, isto é, ocorre um processo de desaceleração da proteção social pública comparado ao ritmo acelerado de precarização da vida social, na qual produz e reproduz novas manifestações da questão social, o que resulta em um processo de desproteção social acirrada na vida do indivíduo.

As narrativas deste estudo puderam revelar este descompasso, onde a desproteção se configura enquanto um resultado da ausência da proteção pública, que se demonstra ineficaz e insuficiente diante da satisfação das condições para uma vida digna.

A defesa de Lucio Kowarick (2002) nos mostrou a necessidade de questionar o acesso a bens e serviços públicos de uma camada da população que vive sem essa cobertura protetiva, o que invoca um conjunto de precariedade e de vulnerabilidades. Neste contexto, a ausência de garantias sociais, a pobreza e o desemprego são fatores marcantes, que são indicadores desta precarização da vida, impondo o sentido, por ele chamado de “viver em risco”.

Essa defesa do autor vem ao encontro com o cenário de uma sociedade capitalista, onde as manifestações da questão social estão intrínsecas nas condições de vida, especialmente da classe trabalhadora e que ao mesmo

¹⁰² Compreendido como uma realidade resultante da estrutura social.

tempo, são detentores de direitos que, por ora, são materializados de forma insuficiente e por meio de uma atenção estatal precarizada.

Desse modo, concordamos, desde o início deste estudo, com o autor ao afirmar que a questão social está intrínseca na relação entre Estado e sociedade, ao que pese, a dificuldade em expandir os direitos de cidadania, que, no âmbito brasileiro, promoveu um sistema político democrático, mas que não se traduz ao fortalecimento de um campo institucional de negociações de interesses e arbitragem de conflitos, nem em políticas sociais de amplo alcance.

Também nos apropriamos, no decorrer deste estudo, das leituras de Robert Castel (2010) que trata sobre a desfiliação enquanto um processo existente na sociedade salarial, provocado por rupturas e exclusões provenientes dos desequilíbrios desta sociedade. As leituras do autor corroboraram para compreender o lugar social ocupado pela camada da população que vive a depender do “mínimo” ofertado pelas políticas sociais, contrariando a lógica do básico necessário para a conquista de um patamar de vida digna e protetiva.

Para Maria Carmelita Yazbek (1993, p. 66): “numa sociedade marcada pela exclusão, as precárias condições de vida das classes subalternizadas estão carregadas de um patrimônio social e de relações sociais, que muitas vezes, vão cunhar e reiterar o lugar social do subalterno.”

Mergulhar neste universo das trajetórias de vida dos indivíduos, permite reconhecer esse lugar social que gera a própria imagem de si e da classe que pertence, e com isso possibilita conhecer sua visão de mundo e como ele se sente a partir do lugar ocupado/representado. Isto revela, também, o pensamento dominador de classe sobre classe que é fruto da própria estrutura social capitalista.

Nesta direção, as narrativas nos permitiram ampliar nossa compreensão sobre o lugar em que as entrevistadas falaram, ou seja, a condição social em que estas permitem falar de um *lugar/posição* ocupado em que são submetidas a vivenciar e a experimentar as piores formas de viver a vida, em que o medo, a humilhação, a subalternidade e a incerteza são alguns dos elementos presentes.

Segundo Abigail S. Torres (2013, p. 229), as humilhações na intervenção estatal revelam uma face perversa o processo de subordinação diante da atenção e proteção ofertadas.

Nesse sentido, dar voz as entrevistadas e revelar fatores que levam a precarização da vida, diante do não acesso a direitos, e conseqüentemente, o não acesso a proteção social pública, exigiu compreender que o Estado, por meio da sua insuficiência de respostas protetivas, além de desproteger diante do que deveria ser protegido, promove um conjunto de fatores que expressam preconceitos e subalternidades daqueles que deveria ocupar lugar central da sua atenção protetiva.

Em relação ao exposto, ao tratar da proteção social pública e da violação de direito, quando o Estado não oferta de forma qualificada o acesso a esses direitos, estamos nos reportando aos sentimentos provocados diante deste complexo emaranhado em que ocorre o binômio da proteção versus desproteção social pública, onde o indivíduo tem o direito de ter o acesso a direito, mas, de forma contraditória, ocupa o lugar de agente passivo das violações de direito advinda do descompromisso do Estado.

Para essa reflexão, nos apropriamos das discussões de Bader Sawaia (2013) que trata do sofrimento ético político, afirmando o vínculo com a dor proveniente do modo de viver na condição de inferior, subalterno e sem valor.

Essa defesa da autora, está intrinsecamente relacionada as condições de vida das entrevistadas, visto que demonstram em suas narrativas, fatores que indicam os sofrimentos em não ter suas necessidades, protegidas pelo Estado. Exemplo disso é a questão das condições materiais como o acesso ao alimento e moradia, ambos direitos destacados nas narrativas das entrevistadas.

Nestes debates, acrescentamos as autoras Luzia Fátima Baierl (2004) que trata do medo social e Rosangela Welang e Jussara Maria Rosa Mendes (2013) que tratam do sofrimento social enquanto um sentido que se instala nas situações de precariedades que prejudicam as condições e os modos de viver, particularmente, por viverem em um contexto de fragilidades de direitos sociais e precarização da proteção social pública.

Ao longo do estudo, a fragilidade de acesso a direitos foi debatida enquanto uma ineficiência protetiva do Estado e que foi afirmada nas narrativas das entrevistadas revelando o contexto “histórico” vividos por desproteção que agravaram a qualidade e o modo de vida dessas mulheres.

Ao escutar as narrativas e dialogar com as entrevistadas, adentramos a relatos onde os piores sentimentos foram revelados. Durante essas conversas, elas puderam, ainda, denunciar o descaso da proteção social pública com suas vidas,

onde direitos sociais são extremamente violados e a dignidade humana rebaixada ao patamar de interesse mínimo da atenção do Estado, pois quando buscam pelo acesso a seus direitos, são atendidas em suas necessidades imediatas, mas não em seus direitos suprindo sua necessidade de forma permanente, como acontece com o aluguel, alimento, pagamento de contas de água e luz, dentre outras de ordem material..

Essa ideia do atendimento imediato das carências, pode indicar a permanência da benemerência e da caridade, que vem de encontro com a lógica do direito e da transformação da realidade social da desproteção para um patamar de proteção. Essas práticas imediatas e clientelista, só contribuem com o crescimento do empobrecimento e da subalternidade das famílias, desmerecendo sua condição de cidadão de direito.

O contato com a vida dessas mulheres nos possibilitou confirmar duas percepções que foram destaques neste processo de aprofundamento nas histórias de vidas dos indivíduos que vivenciam desproteções pelo descaso da não efetiva proteção social pública, sendo elas:

- A precarização da vida enquanto realidade permanente existência dos indivíduos que nascem em contextos em que a ausência do direito já está materializada, indicando assim, uma vivência geracional desta desproteção.
- A manutenção da desproteção ao longo da vida é agravada e mantida justamente pela precarização da oferta de proteção do Estado, que gera um descompasso entre ter o direito de ser protegido e ser protegido, já que os indivíduos buscam por proteção e não desejam encontrar lócus protetivos, ficam em um movimento de flutuação em busca da acolhida almejada.

Esse contexto, mantido ao longo da trajetória de vida desses indivíduos e suas famílias, configura-se enquanto uma manutenção de padrões geracionais e valorativos de subalternidades, que condiciona os indivíduos a um padrão de vida desumano, desajustado e desigual ao almejado por uma vida digna, ou seja, um padrão de vida baseado no acesso à bens e serviços de forma igualitária.

Essa noção de proteção que foi insistentemente tratada neste trabalho, justifica-se pela severidade do modo em que os indivíduos têm sido desmerecidos

em seu lugar social, que contraria a lógica do sujeito de direito, que detém razões suficientes para questionar e indagar o Estado em busca de seus direitos e proteções, que necessariamente são ofuscados e ameaçados para inibir suas possibilidades de lutas sociais frente as contradições do ideal e real que se manifestam em suas vidas.

Os discursos políticos, as informações e promessas governamentais nem sempre condizem com a realidade social dos indivíduos, que passam despercebidas na atenção pública, ou são vulgarmente observadas e consideradas como passíveis de receberem a atenção mínima da esfera estatal, já que vivemos em um mundo em que o esforço do indivíduo e sua capacidade de autoproteção é vista como trunfo.

Isto vem de encontro a proposta da proteção social não contributiva do Estado, em que o indivíduo deve ser foco de suas atenções sem nenhum tipo de contribuição ou condicionalidade, pelo contrário, deve ser foco de proteção diante das mazelas da questão social que se manifestam, sobretudo da classe subalterna que detém escassos, ou nulos, mecanismos de proteção.

No entendimento de Ana Luiza d'Ávila Viana e Eduardo Levcovitz (2005, p. 16) a proteção social consiste “na ação coletiva de proteger indivíduos contra os riscos inerentes à vida humana” e atenção para as “necessidades geradas em diferentes momentos históricos e relacionadas com múltiplas situações de dependência.”

A proteção social pública neste viés, deve considerar as condições de vida do indivíduo e sua exposição frente as severidades promovida pelo rigor do capital sob o trabalho, que aterroriza as condições de vida, tirando do trabalhador as possibilidades de ter uma vida digna e justa, por meio de acesso a direitos e a um padrão descente de proteção, em que proporcione um sistema composto por ações democráticas, universais e cunhadas na equidade social, em que os critérios predominantes de acesso a essa proteção sejam mantidos.

Tratar da necessidade de efetivação de direitos é mais do que essencial em um contexto que expressa as fragilidades de sua efetivação, por ser oriunda da fraca função estatal, que é corrompida pelos ideários neoliberais, e que, conseqüentemente, promovem políticas sociais minimalistas, reduzidas em sua função diante do dever de garantir tais direitos. Nesta dimensão, está inserida a Política de Assistência Social, que tem em sua proposta protetiva, promover um

conjunto de garantias sociais e de direitos socioassistenciais aos indivíduos em situação de vulnerabilidade e risco social.

Sabemos que historicamente a Política de Assistência Social é analisada, com o propósito em aprofundar os seus ditames na direção da proteção social pública, na qual tem recebido críticas primordialmente dos que a defendem como sendo uma política compensatória¹⁰³, focalizada e de alívio da pobreza.

No entanto, muito tem se discutido que são vários os esforços para fundamentar a assistência no campo da proteção social pública, uma vez que, se propõe a atender riscos e vulnerabilidades para além da questão da renda e da miséria.

Em seu longo período de construção, com marco na Constituição Federal de 1988, que a institui como direito social, tem prevalecido um forte ranço de política destinada ao “pobre”, “incapaz” para o mercado de trabalho e de “ganhar vida”, promovendo distorções em sua interpretação e compreensão enquanto política provedora de ofertas protetivas de caráter universal.

A instituição do SUAS, desde 2003, vem contribuir com a mudança de paradigmas sobre esta Política, que a reforça no campo dos direitos sociais e fortalece seus princípios e diretrizes protetivas, revendo as formas que atende as demandas de seus usuários, ou seja, avaliando as ações que materializam suas ofertas protetivas.

De fato, isto invoca destituir-se de práticas moralistas, conservadoras e pontuais, que desconhecem a trajetória das histórias de vida dos indivíduos e famílias, assim como, a constituição dos grupos e das comunidades. Essa necessidade é primordial para aproximação e correspondência das suas ofertas com as desproteções sociais, e é requisito para a satisfação das demandas dos seus usuários, assim como vem ao encontro da construção de estratégias para mudanças nas condições de vida.

Com esse direcionamento, este estudo se propôs a analisar os impactos da ação do CREAS na manifestação das desproteções na vida dos indivíduos, que são atendidos devido a encaminhamentos da rede de proteção à

¹⁰³ A noção de compensatório poderá advir não da presença da assistência social, mas das alternativas adotadas por seu modelo. Quanto mais voltada para o mercado, para o ajuste laboral, e quanto mais precárias e focalizadas suas respostas tanto mais compensatórias, porque funcionais ao ajuste do mercado. No caso, o horizonte não é a dignidade humana, mas o ajuste do homem ao mercado e às suas regras (SPOSATI, 2009, p. 26).

criança e ao adolescente, com destaque ao Conselho Tutelar, enquanto uma particularidade de intervenção desta unidade de serviço.

Levando em consideração esta análise, era de conhecimento da pesquisadora os desafios de compreender os limites operacionais de um serviço que está em processo de construção e na qual tem sido foco dos principais debates no trato da proteção social de assistência social. Os esforços mantidos sobre o CREAS são, justamente, para aprofundar sua particularidade no campo protetivo de responsabilidade pública, e adensar os caminhos metodológicos necessários para corroborar com a efetivação da política de assistência social enquanto direito social.

A superdimensão das ocorrências que demandam o atendimento do CREAS demonstra o grande desafio imposto a essa unidade de serviço, no contexto em que as políticas sociais estão inseridas, combinando o enfrentamento das violações de direitos e um Estado regido pela lógica neoliberal, sob a qual sua função social é reduzida, promovendo uma carência no exercício da sua responsabilidade de proteção social pública¹⁰⁴.

Consequentemente, está instaurada a contradição das políticas sociais, da qual o CREAS não se ausenta, justamente por ocupar um lugar de destaque no contexto do reordenamento da Política de Assistência Social, por assumir tamanha responsabilidade de enfrentar situações de violação de direito por meio de serviços referenciados diretamente executados pelo Estado, o que implica grandes desafios¹⁰⁵ e demanda gestão inovadora e com profissionais qualificados e especializados ao que tange a desproteção das famílias.

Contudo, buscamos dialogar com profissionais que compõe a equipe técnica do CREAS, justamente pela sua relação com a proteção social ofertada as famílias e com a escuta das vozes dos indivíduos atendidos nesta unidade de serviço. A aproximação com esses profissionais foi extremamente importante para reconhecer o processo pelo qual os indivíduos percorrem quando acessam os serviços do CREAS.

¹⁰⁴Essa essência da violação de direito tem intrínseca relação com a proposta do neoliberalismo, que não só enfatiza o enxugamento dos gastos públicos, mas também provoca “ajustes e transformações estruturais” (LAURELL, 2009, p. 152), especialmente na área social, que deveria ter mais atenção pública, por ser uma das áreas mais afetadas pelo avanço da produção e da organização do capitalismo, do qual decorrem a desigualdade e o quadro da pobreza.

¹⁰⁵Os desafios postos ao CREAS estão imbricados na materialidade dos eixos que comandam suas competências e de que trataremos no item seguinte, onde buscaremos debater a complexidade do trabalho desenvolvido no âmbito desta unidade de serviço.

Dessa forma, o diálogo estabelecido com os profissionais, destaca elementos primordiais e constitutivos na proteção social ofertada pelo CREAS, cuja predominância está no compromisso ético e político dos colaboradores que operacionalizam as ofertas protetivas e que recebem os indivíduos quando estão em busca de auxílio, ou que chegam sem, ao menos, saber a que proteção almejam.

Sendo assim, durante os relatos dos profissionais entrevistados, fica presente alguns indicadores que afirmam que o serviço da Política de Assistência Social, no caso o CREAS, tem mantido esforços para alcançar um patamar de proteção digna aos direitos dos indivíduos, mas que não deixa de apresentar significantes desafios a serem enfrentados no âmbito do Estado capitalista.

O primeiro indicador que possibilita afirmar esse processo de esforços da Assistência Social é a pretensão de instituir um sistema cujos anseios estão no bojo da efetivação participação do Estado, ao que tange a proteção social dos indivíduos, especialmente, ao garantir um conjunto de seguranças sociais que estão concomitantemente atrelados a materialização dos serviços socioassistenciais, regularmente tipificados e conduzidos por uma matriz norteadora.

A proposta dos serviços da Assistência Social é justamente a de promover a acolhida aos indivíduos que chegam com o desejo de ser escutado e de ser compreendido na realidade que vivencia, mas que nem sempre encontra profissionais e serviços com esta disponibilidade. De certa forma, propõe um processo de descrédito do serviço público, enquanto um meio de garantir direitos sociais no patamar da sua cidadania.

O que se percebe, ao entrevistar os profissionais que realizam o trabalho social do CREAS, é que eles estão dispostos a enfrentar os desafios postos a este serviço ao que tange a violação de direitos, cujas possibilidades estão nas formas de enfrentamento contra a predominância neoliberal, que exige necessariamente a politização dos indivíduos contra as negações recebidas dos serviços públicos.

Reconhecer o CREAS enquanto uma possibilidade de ampliar a participação dos indivíduos no processo de enfrentamento da violação de direito é fundamental para contrariar o que Robert Castel (2010) chamou de “pronto-socorro social”, ou seja, o autor afirma que ao tratar dos excluídos e se nada de mais profundo for feito no que diz respeito a luta contra a exclusão, pode se reduzir a uma intervenção “aqui e ali para tentar reparar as rupturas do tecido social.

Esses empreendimentos não são inúteis, mas deter-se neles implica a renúncia de intervir sobre o processo que produz essas situações” (CASTEL, 2010, p. 32).

Como consequência, o CREAS exige ter profissionais que se inquiete com as questões postas pela visibilidade burguesa, onde não contempla um aprofundamento das demandas visíveis e não tem claro os processos de desproteção que aguçaram a vulnerabilidade que levou o indivíduo a acessar o serviço.

O segundo indicador diz respeito a relevante preocupação dos profissionais ao afirmarem que a capacidade do CREAS em promover uma atenção integral as complexidades das desproteções estão intrinsecamente relacionadas a sua competência de se articular em rede, tanto com os serviços que compõem a organização socioassistencial como aqueles das demais políticas sociais e dos serviços do Sistema de Justiça.

Revelaram ainda, uma possível cisão entre as proteções da Assistência Social, o que de certo modo, torna-se prejudicial a coesão das ofertas desta política, não podendo haver sobreposição, desvinculação e, nem mesmo, contradição entre os níveis de complexidade protetiva. É nítido nos relatos dos profissionais e das mulheres entrevistadas, um descontentamento quanto a atuação do CRAS ao que se refere a proteção dos indivíduos no território de referência.

As dificuldades que permeiam essa relação são tanto de ordem de compreensão quando ao lugar social do indivíduo como da responsabilidade e capacidade de respostas protetivas da assistência social.

Sabemos que este é um desafio que está posto, especialmente, ao que tange a discussão da referência e contrarreferência entre CRAS e CREAS, que necessariamente, requisita ações em conjuntas e de forma complementar em busca da qualificação dos serviços, dos fluxos e procedimentos para a materialização da proteção desta política.

Em face aos dados apresentados, somos levados a acreditar que existe uma dificuldade da gestão da Política de Assistência Social, na figura do gestor municipal que necessita, rigorosamente, promover ações em conjuntas com os profissionais que compõem as duas proteções a fim de:

- Ampliar e aprofundar o debate sobre os conceitos que perpassam as duas proteções, principalmente, os que estão em destaque nas

novas proposituras do SUAS e da sua importância na vida dos indivíduos. Aqui temos a proposta de criação da câmara técnica, sugerida no segundo capítulo deste estudo, ao tratar do processo de especialização dos profissionais do CREAS;

- Aprimorar a compreensão sobre o lugar social do indivíduo atendido, uma vez que, este pode acessar os serviços das duas proteções e, com isso, é necessário um alinhamento na forma de acolher e responder as demandas apresentadas, a fim de não haver “preferências” na a qualidade dos serviços. Esta questão ficou extremamente explícita nas entrevistas com as mulheres;
- Proporcionar organização territorial para que CREAS e CRAS desvelem as desproteções sociais manifestadas no território, combinada com as ações da Vigilância Socioassistencial. Enquanto sugestão, indicamos a criação de comissões socioterritorial entre as duas proteções e a rede socioassistencial para promover o reconhecimento do território, como também o aprimoramento do debate das principais manifestações existentes;
- Organizar espaços de debates com a comunidade territorial sobre as piores violações de direitos a fim de construir estratégias com as famílias e indivíduos para tencionar o Estado a materializar seu papel protetivo e garantir, por meio das Políticas Sociais, a efetivação universal e integral dos direitos sociais;
- Ampliar as frentes de lutas em prol da garantia desses direitos, por meio dos Conselhos Setoriais, que podem descentralizar suas ações aos territórios e considerar as desproteções expressas na vida dos indivíduos da Assistência Social e que tem forte vinculação com outras áreas sociais, como saúde, educação, habitação, transporte, desenvolvimento econômico, dentre outras.

Assim, o desafio deste estudo é contribuir com as ofertas protetivas no âmbito da Política de Assistência Social que pode proporcionar um diferencial para o desenvolvimento das Políticas Sociais no bojo do Estado Capitalista e descortinar possibilidades de protagonismo dos indivíduos que são essenciais para o

alargamento do campo protetivo, assim como, a qualidade da oferta dos direitos sociais essenciais à vida humana.

O movimento de implementação do SUAS está em curso, e do CREAS neste conjunto, temos que engendramos nesta luta para que a proposta elaborada em 2004 e debatida até os dias de hoje, seja materializada enquanto ação qualificada que traga impactos na realidade social dos indivíduos desprotegidos.

Ao encerrar este estudo, fica a sensação de “querer mais”, já que o tema proposto revelou outros caminhos analíticos, necessários para desnudar o sentido da desproteção e invocar, cada vez mais, o reconhecimento da responsabilidade do Estado frente ao compromisso de proteger os indivíduos no contexto desigual da sociedade capitalista tornando-a mais igualitária.

REFERÊNCIAS

- ABRANCHES, S. H.; WANDERLEY, G. S.; COIMBRA, M. A. **Política social e combate a pobreza**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1987.
- ALMEIDA, A. C. S. **A proteção social no âmbito da política de assistência social: uma análise sobre as seguranças sociais**. 2011. 171 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social e Política Social) - Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2011.
- ARREGUI, C. C.; WANDERLEY, M. B. A vulnerabilidade social é atributo da pobreza? **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 97, p. 143-165, 2009.
- AZAMBUJA, M. R. F. **No Brasil, as condições socioeconômicas interferem na violência intrafamiliar**. 2013. Disponível em: <<http://www.pjpp.sp.gov.br/artigos-2/>>. Acesso em: 12 abr. 2015.
- BAIERL, L. F. **Medo social: da violência visível ao invisível da violência**. São Paulo: Cortez, 2004.
- BOBBIO, N. **As ideologias e o poder em crise**. 4. ed. Brasília: UNB, 1999.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 10 mar. 2016.
- BRASIL. **Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990**. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8069.htm>. Acesso em: 10 mar. 2016.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **O SUS de A a Z: garantindo saúde nos municípios**. Brasília: Ministério da Saúde, 2005a.
- BRASIL. Ministério de Desenvolvimento Social e Combate a Fome. Conselho Nacional de Assistência Social. **Política nacional de assistência social (PNAS)**. Brasília, 2004.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário. **Resolução CIT nº 7 de 10/09/2009**. Dispõe sobre os procedimentos para a gestão integrada dos serviços, benefícios socioassistenciais e transferências de renda para o atendimento de indivíduos e de famílias beneficiárias do PBF, PETI, BPC e benefícios eventuais, no âmbito do SUA. Brasília, 2009a.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Censu SUAS 2013: análise dos componentes sistêmicos da política nacional de assistência social**. Brasília, 2014. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Livros/CensoSUAS_2013.pdf>. Acesso em: 9 abr. 2016.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. Conselho Nacional de Assistência Social. **Norma operacional básica do sistema único de assistência social (NOB/SUAS)**. Brasília, 2012.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma operacional básica NOB/SUAS**: construindo as bases para a implantação do sistema único de assistência social. Brasília, 2005b.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. **Orientações técnicas**: Centro de Referência de Assistência Social. Brasília, 2009b. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/orientacoes_Cras.pdf>. Acesso em: 5 maio 2016.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome. **Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009**. Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. 2009c. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/cnas/legislacao/resolucoes/arquivos-2009/cnas-2009-109-11-11-2009.pdf/download>>. Acesso em: 5 maio 2016.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **SUAS**: configurando os eixos de mudança. Brasília, 2008.v. 1.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Orientações técnicas**: centro de referência especializado de assistência social – CREAS. Brasília, 2010.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Orientações técnicas**: centro de referência especializado de assistência social - CREAS. Brasília, 2011.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Capacita SUAS**: caderno 2: proteção de assistência social: segurança de acesso a benefícios e serviços de qualidade. Brasília, 2013a.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Capacita SUAS**: caderno 3: vigilância socioassistencial: garantia do caráter público da política de assistência social. Brasília, 2013b.

BRASIL. **Política nacional de educação permanente do SUAS**. Brasília: MDS, 2013c.

CARDOSO, P. Competências e capacidades substantivas para enfrentar desigualdades. In: ARREGUI, C. C.; BLANES, D. N. (Org.). **Metodologia do trabalho social**. São Paulo: IEE, PUC-SP, 2008. p. 199-208.

CARRETEIRO, T. C. Sofrimentos sociais em debates. **PsicologiaUSP**, São Paulo, v. 14, n. 3, p. 57-72, 2003.

CARVALHO, M. C. B. (Coord.). **Gestão social e trabalho social**: desafios e percursos metodológicos. São Paulo: Cortez, 2014.

CASTEL, W. W. **Desigualdade e a questão social**. São Paulo: Educ, 2010.

CAVALCANTI, S. V. S. F. A violência doméstica como violação dos direitos humanos. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 10, n. 901, dez. 2005. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/7753/a-violencia-domestica-como-violacao-dos-direitos-humanos>>. Acesso em: 3 fev. 2015.

CERQUEIRA, M. B. **Pobres, resistência e criação**: personagens no encontro da arte com a vida. São Paulo: Cortez, 2010.

CHIACHIO, N. B. **A construção dos serviços de assistência social como política social pública**. 2011. Tese (Doutorado em Serviço Social) - Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 2011.

COUTO, B. Os direitos socioassistenciais: balizas fundamentais à garantia da assistência social como política pública. In: CONFERÊNCIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 6., 2007, Brasília. **Anais...** Brasília, 2007.

COUTO, B. R. **O direito social e a assistência social na sociedade brasileira**: uma equação possível? São Paulo: Cortez, 2004.

COUTO, B. R. **O direito social e a assistência social na sociedade brasileira**: uma equação possível? 4. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

COUTO, B. R. O sistema único de assistência social: uma nova forma de gestão da assistência social. In: BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome; UNESCO. **Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil**. Brasília: UNESCO, 2009. p. 205-218.

COUTO, B. R.; YAZBEK, M. C.; RAICHELIS, R. A política nacional de assistência social e o SUAS: apresentando e problematizando fundamentos e conceitos. In: COUTO, B. R et al. **O sistema único de assistência social**: uma realidade em movimento. São Paulo: Cortez, 2010. p. 32-65.

CUNHA, R. Transferência de renda com condicionalidade: a experiência do programa bolsa família. In: BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome; UNESCO. **Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil**. Brasília: UNESCO, 2009. p. 331-361.

CURITIBA. Prefeitura Municipal. **Rede de proteção à criança e ao adolescente em situação de risco para a violência**: manual de atendimento. Curitiba, 2002. v. 1.

DAGNINO, E. **Sociedade civil, participação e cidadania**: do que estamos tratando? 2004. Disponível em: <<http://biblioteca.clacso.edu.ar/Venezuela/faces-ucv/20120723055520/Dagnino.pdf>>. Acesso em: 24 maio 2016.

DEGENSZAJN, R. R. Processos de articulação na perspectiva socioterritorial. In: ARREGUI, C. C.; BLANES, D. N. **Metodologias do trabalho social**. São Paulo: IEE/PUC, 2008. p. 209-216.

EMPOWERMENT. In: DICIONÁRIO da língua portuguesa contemporânea. Lisboa: Academia das Ciências, 2001.

FALEIROS, V. P. Cidadania e política. In: LUIZ, D. E. C. (Org.). **Sociedade civil e democracia**: expressões contemporâneas. São Paulo: Veras, 2010. (Coleção Coletâneas).

FALEIROS, V. P. **Globalização e correção de forças e serviço social**. São Paulo: Cortez, 2013.

FALEIROS, V. P.; FALEIROS, E. T. S. (Coord.). **Circuito e curtos-circuitos**: atendimento, defesa e responsabilização do abuso sexual contra crianças e adolescentes. São Paulo: Veras, 2006.

FREIRE, P. **Educação como prática de liberdade**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1989.

FREIRE, P. **Pedagogia do oprimido**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1985.

GHOM, M. G. **O protagonismo da sociedade civil**: movimentos sociais, ONGs e redes solidárias. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2008.

GOMES, T. M.; VIDAL, L. Proteção social especial na consolidação do SUAS: avanços e desafios na qualificação dos CREAS e Centros pop. **Gestão Social**: Revista do Fórum Nacional de Secretários(as) de Assistência Social, Brasília, n. 11, p. 9-17, dez. 2013. Disponível em: <<http://fonseas.org.br/novosite/?p=4793>>. Acesso em: 5 maio 2016.

GONÇALVES, C. M. C. **Assistênciasocial às famílias nas constituições brasileiras**: institucionalização dos espaços domésticos e poder. Curitiba: Juruá, 2011.

GONDIM, S. M. G. Grupos focais como técnica de investigação qualitativa: desafios metodológicos. **Paidéia**, Ribeirão Preto, v. 12, n. 24, p. 149-161, 2002.

GUERRA, V. N. **Violência de pais contra filhos**: a tragédia revisitada. São Paulo: Cortez, 1998.

HELLER, A. **A concepção de família no estado de bem-estar social**. São Paulo: Cortez, 1987.

HELLER, A. **O cotidiano e a história**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1972.

IANNI, O. Questão social. **Revista USP**, São Paulo, n. 3, p. 145-154, set./out./nov. 1989. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/revusp/article/view/25490>>. Acesso em: 24 maio 2016.

IASI, M. L. **De onde vem o conservadorismo?** 2015. Disponível em: <<https://blogdaboitempo.com.br/2015/04/15/de-onde-vem-o-conservadorismo/>>. Acesso em: 20 abr. 2016.

IASI, M. L. O estado depois do ajuste: políticas sociais na época da hipocrisia deliberada. In: PASTORINI, A.; ALVEZ, A. M.; GALIZIA, S. V. (Org.). **Estado e cidadania**. Rio de Janeiro: FGV, 2012. p. 45-72.

JACCOUD, L. Garantia de renda na perspectiva dos direitos socioassistenciais. In: CONFERENCIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, 6., 2007, Brasília. **Anais...** Brasília, 2007. p. 27-35.

JACCOUD, L. **Proteção social no Brasil**: debates e desafios. Brasília: UNESCO, 2009. p. 57-86.

JELIN, E. Cidadania revisitada: solidariedade, responsabilidade e direitos. In: JELIN, E.; HERSHBERG, E. (Org.). **Construindo a democracia**: direitos humanos, cidadania e sociedade na América Latina. São Paulo: Edusp, 2006, p. 155-179.

KOGA, D. Vulnerabilidades e proteção social básica na agenda do CRAS. In: SÃO PAULO (Estado). **CRAS**: marcos legais. São Paulo: SEADS, 2009. p. 74-89.

KOWARICK, L. Viver em risco: sobre a vulnerabilidade no Brasil urbano. **Novos Estudos**, São Paulo, n. 63, p. 9-30, jul. 2002.

LAURELL, A. C. (Org.). **Estado e políticas sociais no neoliberalismo**. São Paulo: CORTEZ, 2009.

MARQUES, E. **Redes sociais**: segregação e pobreza. São Paulo: UNESP, 2010.

MARTINS, J. S. Introdução. In: YAZBEK, M. C. **Classes subalternas e assistência social**. São Paulo: Cortez, 1993. p. 13-33.

MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Rio de Janeiro: Vozes, 2007.

MINAYO, M. C. S. Construção dos instrumentos e exploração de campo. In: _____. **O desafio do conhecimento, pesquisa qualitativa em saúde**. 11. ed. São Paulo: Hucitec, 2008.

MIOTO, R. C. T. Novas propostas e velhos princípios: a assistência às famílias no contexto de programas de orientação e apoio sociofamiliar. In: SALES, M. A.; MATOS, M. C. de; LEAL, M. C. (Org.). **Política social, família e juventude**: uma questão de direitos. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2006.

MONTANO, C. Pobreza, “questão social” e seu enfrentamento. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 110, p. 270-287, 2012.

MOTA, A. E.; MARANHÃO, C. H.; SITCOVSKY, M. O sistema único de assistência social e a formação profissional. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 87, p. 163-177, set. 2006.

NERY, V. **O trabalho de assistentes sociais e psicólogos na política de assistência social**: saberes e direitos em questão. 2009. 275 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2009.

NERY, V.; GOMES, M. R. C. S. CREAS: da identidade atribuída à identidade construída. **Gestão Social**: Revista do Fórum Nacional de Secretários(as) de Assistência Social, Brasília, p. 18-27, dez. 2013. Disponível em: <<http://fonseas.org.br/novosite/?p=4793>>. Acesso em: 2 abr. 2016.

NETTO, L. E. **O conservadorismo clássico**: elementos de caracterização e crítica. São Paulo: Cortez, 2011.

CRUS NETO, Otavio Cruz; MOREIRA, Marcelo Rasga; SUCENA, Luiz Fernando Mazzei. Grupos Focais e Pesquisa Social Qualitativa: o debate orientado como técnica de investigação. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ESTUDOS POPULACIONAIS, 8., 2002, Ouro Preto. Anais... Ouro Preto, 2002. Disponível em: <http://www.abep.nepo.unicamp.br/docs/anais/pdf/2002/Com_JUV_PO27_Neto_texto.pdf>. Acesso em: 18 ago. 2015.

NICACIO, E. Práticas, sujeitos e serviço social em debate. In: SHEFFER, G.; CARIAGA, M. H.; BURGINSKI, V. M. (Org.). **Políticas sociais, práticas e sujeitos**: prismas da atualidade. Campinas: Papel Social, 2013.

NOGUEIRA, M. A. **As possibilidades da política**: idéias para a reforma democrática do Estado. São Paulo: Paz e Terra, 1998.

ONU - ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Programa das Nações Unidas para o desenvolvimento (PNUD)**. Disponível em:<http://www.pnud.org.br/pobreza_desigualdade/reportagens/index.php?id01=3732&lay=pde>. Acesso em: 29 maio 2011.

PAIVA, B. A. O SUAS e os direitos socioassistenciais: a universalização da seguridade social em debate. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 87, set. 2006.

PASTORINI, A.; GALIZIA, S. Principais características da redefinição da proteção social no Brasil. In: PASTORINI, A.; ALVEZ, A. M.; GALIZIA, S. **Estado e cidadania**: reflexões sobre as políticas públicas no Brasil contemporâneo. Rio de Janeiro: FGV, 2012.

PAUGAN, S. O enfraquecimento e a ruptura dos vínculos sociais: uma dimensão essencial do processo de desqualificação social. In: SAWAIA, B. (Org.). **As artimanhas da exclusão social**: análise psicossocial e ética da desigualdade social. 13. ed. Petrópolis: Vozes, 2013. p. 69-88.

PEREIRA, P. A. A intersetorialidade das políticas sociais na perspectiva dialética. In: MONNERAT, G. L.; ALMEIDA, N. L.; SOUZA, G. R. **A intersetorialidade na agenda das políticas sociais**. Campinas: Papel Social, 2014.

PEREIRA, P. A. **Necessidades humanas**: subsídios à crítica dos mínimos sociais. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

PEREIRA, P. A. **Política social**: temas & questões, 2. Ed. São Paulo, Cortez, 2009.

PEREIRA, P. A. Proteção social contemporânea: cuiprodest? **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 116, p. 636-651, out./dez. 2013.

PEREIRA, P. A. Utopias desenvolvimentistas e política social no Brasil, in **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, p.729-753, 2012.

PRESIDENTE PRUDENTE. Prefeitura Municipal. Secretaria Municipal de Assistência Social. **Plano Municipal de Assistência Social**. Presidente Prudente, 2014.

RAICHELIS, R. **Esfera pública e conselhos de assistência social**: caminhos da construção democrática. São Paulo: Cortez, 1998.

RAICHELIS, R. Proteção social e trabalho do assistente social: tendências e disputas na conjuntura de crise mundial. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 116, p. 609-635, 2013.

RAIMUNDO, J. S.; CADETE, M. M. M. Escuta qualificada e gestão social entre os profissionais de saúde. **Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo, v. 25, n. 2, p. 61-7, 2012.

RAMOS, F.; KOGA, D. Trajetórias de vida: desafios da pesquisa sociourbanística para a gestão pública. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 106, p. 335-364, 2011.

RIOS, T. A. **Ética e competência**. São Paulo: Cortez, 1993. V. 16. (Coleção Questões da Nossa Época).

SADER, E. Brasil, de Getúlio a Lula. In: SADER, E.; GARCIA, M. A. (Org.). **Brasil entre o passado e o futuro**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo; Boitempo, 2010. p.11-29.

SANTOS, B. S. **Se Deus fosse um activista dos direitos humanos**. Coimbra: Almedina, 2013.

SÃO PAULO. **Mapas**. Disponível em: <http://www.saopaulo.sp.gov.br/conhecasp/historia_mapas>. Acesso em: 20 maio 2016.

SARTI, C. A. **A família como espelho**: um estudo sobre a moral dos pobres. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

SAWAIA, B. B. O sofrimento ético-político como categoria de análise da dialética exclusão/inclusão. In: SAWAIA, B. (Org.). **As artimanhas da exclusão**: análise psicossocial e ética da desigualdade social. 13.ed. Petrópolis: Vozes, 2013. p. 89-119.

SILVA, E. R. A. **O direito à convivência familiar e comunitária**: os abrigos para crianças e adolescentes no Brasil". 2004. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&id=5481>. Acesso em: 24 maio 2016.

SILVA, J. F. S.; CARMO, O. A. Sociabilidade burguesa, violência e serviço social. In: SILVA, J. F. S.; SANT'ANA, R. S.; LOURENÇO, E. A. S. (Org.). **Sociabilidade burguesa e serviço social, sociabilidade burguesa e serviço social**. Rio de Janeiro: Lúmen Juris, 2013. p. 85-110.

SILVA, M. O. S. (Coord.). **Avaliando o bolsa família**: unificação, focalização e impactos. São Paulo: Cortez, 2010.

SILVEIRA, J. I. Atendimento “não-revitimizante” no CREAS: anotações sobre o desvio de finalidades e recomposição de direitos. In: AASPTJSP/CRESS-SP. (Org.). **Violência sexual e escuta judicial de crianças e adolescentes: a proteção de direitos segundo especialistas**. São Paulo: AASPTJSP/CRESS-SP, 2012. p. 143-163.

SIQUEIRA, L. **Pobreza e serviço social**: diferentes concepções e compromissos políticos. São Paulo Cortez, 2013.

SOARES, L. T. **O desastre social**. Rio de Janeiro: Record, 2003.(Os porquês da desordem mundial: mestres explicam a globalização).

SOUZA, J. **A ralé brasileira**: quem é e como vive. Belo Horizonte: UFMG, 2009.

SOUZA, R. B.; AZEVEDO, V. G. O assistente social e a ação competente. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, ano 25, n. 80, nov. 2004.

SPINDOLA, T.; SANTOS, R. S. Trabalhando com a história de vida: percalços de uma pesquisa(dora?), **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 37, n. 2, p. 119-26, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v37n2/14.pdf>>. Acesso em: 25 maio 2016.

SPOSATI, A. Desafios do sistema de proteção social. In: STUCHI, C. G.; PAULA, R. F. S.; PAZ, R. D. O. (Org.). **Assistência social e filantropia**: cenários contemporâneos. São Paulo: Veras, 2012. p. 21-38.

SPOSATI, A. Modelo brasileiro de proteção social não contributiva: concepção fundantes. In: BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome; UNESCO. **Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil**. Brasília: UNESCO, 2009. p. 13-55.

TEIXEIRA, S. M. Política social contemporânea: a família como referência para as políticas sociais e para o trabalho social. In: MIOTO, R. C. T.; CAMPO, M. S.; CARLOTO, M. C. (Org.). **Familismo direitos e cidadania**: contradições da política social. São Paulo: Cortez, 2015.

TEJADAS, S. S. **O direito humano à proteção social e sua exigibilidade**: um estudo a partir do Ministério Público. Curitiba: Juruá, 2012.

TELLES, V. S. **Direitos sociais**: afinal do que se trata? Belo Horizonte: UFMG, 2006.

TORRES, A. S. **Segurança de convívio e de convivência**: direito de proteção na Assistência Social. 2013. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2013.

TORRES, A. S.; GOUVEIA, M. J. A. **Concepção de convivência e fortalecimento de vínculos**. Brasília: MDS, 2012.

VIANA, A. L. D.; LEVCOVITZ, E. Proteção social: introduzindo o debate In: VIANA, A. L. D.; ELIAS, P. E. M.; IBÁÑEZ, N. (Org.). **Proteção social: dilemas e desafios** São Paulo: Hucitec, 2005. p. 9-57.

WANDERLEY, M. B. Políticas públicas e trabalho social: polêmicas em debate. In: ARREGUI, C. C.; BLANES, D. N. (Org.). **Metodologia do trabalho social**. São Paulo: IEE, PUC-SP, 2008. p. 11-17.

WELANG, R.; MENDES, J. M. R. Sofrimento social. **Revista Serviço Social**, São Paulo, n. 116, p. 743-768, 2013.

YAZBEK, M. C. **Classes subalternas e assistência social**. São Paulo: Cortez, 1993.

YAZBEK, M. C. Estado, políticas sociais e implementação do SUAS. In: BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Capacita Suas**, Brasília: UNESCO, 2008. v. 1. p. 79-136.

YAZBEK, M. C. Pobreza e exclusão social: expressões da questão social no Brasil. **Revista Temporalis**, Brasília, ano 2, n. 3, jan./jul. 2001.

YAZBEK, M. C. Pobreza no Brasil contemporâneo e formas de seu enfrentamento. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 110, p. 288-322, abr./jun. 2012.

YUNES, M. A. M.; SZYMANSKI, H. Resiliência: noção, conceitos afins e considerações críticas. In: TAVARES, J. (Org.). **Resiliência e educação**. São Paulo: Cortez, 2001.p. 13-42.

APÊNDICES

APÊNDICE A
ROTEIRO NORTEADOR DA ENTREVISTA COM AS FAMÍLIAS/MÃE

- 1) Identificação
- 2) Conte um pouco da sua história de vida e os principais fatos que marcaram sua vida?
- 3) Fale um pouco mais sobre suas maiores dificuldades e lutas. Por que você acha que essas coisas (fatos) foram acontecendo?
- 4) De quem você teve ajuda?
- 5) Em que momento e o que te fez buscar o CREAS, CRAS, Conselho Tutelar ou outro qualquer (saúde, escola etc.)?
- 6) Vivendo essas dificuldades o que foi ficando de marcar e/ou aprendizado? Como você reage a cada nova dificuldade?
- 7) O que você acha que deveria ter recebido em todos os serviços que procurou atendimento e não foi como esperava (vaga em creche, direito de estudar, morar melhor, advogado etc..)
- 8) Por que você acha que esse atendimento não foi a contento?
- 9) Quanto ao atendimento aqui no CREAS, o que tem de bom ou de ruim?
- 10) Se pudesse mudar algo o que sugeriria?
- 11) O que acha que teria tido o direito de acessar (benefício e atendimento) e não recebe?
- 12) O que você precisa ter para se sentir bem, segura?

APÊNDICE B

ROTEIRO NORTEADOR DO GRUPO FOCAL COM OS PROFISSIONAIS

Roteiro do grupo focal com os profissionais(grupo focal com 6 profissionais)

- 1 – Como a equipe compreende sobre a violação de direito, tema que estrutura melhor o CREAS, e como isso se expressa no cotidiano desse serviço.
- 2 – No contraponto da violação vem a garantia de proteção e de direitos. É possível identificar o como, ou que ações dentro das ofertas mais respondem a essa garantia?
- 3 – Na relação com os usuários/cidadãos que se atende em que momento essa compreensão de direito à proteção é posto com clareza e, ainda em que momento, isso é, de fato, adquirido e compreendido por esses (as) usuários (as).
- 3 – No que o CREAS é suficiente para resolver e também onde reside sua incompletude, ou seja, diante do tema anterior que esse serviço oferece respostas e em quais temos dificuldade em responder e por quê?
- 4 – O que pensam da articulação em rede diante da garantia do direito e proteção.
- 5 – Quais os caminhos para que o serviço melhore, ou as principais dificuldades.

APÊNDICE C
ROTEIRO GRUPO FOCAL COM FAMÍLIAS

- 1 - Falem um pouco de como souberam do atendimento no CREAS, se foram encaminhadas (por quem?).
- 2 - Antes de chegarem aqui sabiam o que iam encontrar? Tinham que tipo de expectativa? Falem um pouco de como imaginavam que seria esse atendimento.
- 3 - E quando chegaram, como foi seu primeiro contato? Ficou claro como seria o acompanhamento? Foi explicado qual seria a rotina?
- 4 - O que mais você gostou? E o que mais te desagradou?
- 5 - Agora que vocês já conhecem o atendimento do CREAS acham que é importante? Por que?
- 6 - Você entende que aqui resgatou ou recebeu algo que seu direito?
- 7 - A partir de sua vinda aqui e das mudanças de sua vida você se sente mais segura? Mais protegida?

APÊNDICE D

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

“A PROTEÇÃO SOCIAL NO AMBITO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL UMA ANALISE SOBRE A COMPLEXIDADE DAS DESPROTEÇÕES SOCIAIS E OS SERVIÇOS OFERTADOS NO CREAS”

Prezado(a) Senhor(a):

Gostaríamos de convidá-lo (a) para participar da pesquisa **“A PROTEÇÃO SOCIAL NO AMBITO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL: uma análise sobre a complexidade das desproteções sociais e os serviços ofertados no CREAS”**, a ser realizada em “CREAS de Presidente Prudente, mantido pela Prefeitura Municipal de Presidente Prudente”. O objetivo da pesquisa é “analisar a capacidade da proteção social da política de assistência social, por meio da correspondência das desproteções sociais e os serviços socioassistenciais desenvolvidos no âmbito do CREAS do município de Presidente Prudente. Os objetivos específicos da pesquisa são - identificar os significados atribuídos aos termos como vulnerabilidade e risco social que são objetos da intervenção do CREAS; - desvelar e discutir sobre a desproteção vivenciada pelos sujeitos atendidos no CREAS e sua relação intrínseca com a garantia das seguranças sociais, consideradas como indicadores de proteção no âmbito da Política de Assistência Social; - estudar as dimensões conceituais e operacionais, da proteção social que desenham as atribuições do CREAS como aspecto balizador na análise da correspondência, ou não, com as atribuições dos serviços socioassistenciais por ele ofertado, conforme orientação em vigência.”. Sua participação é muito importante e ela se daria por meio de entrevista semi-estruturada e grupo focal.

Esclarecemos que sua participação é totalmente voluntária, podendo o (a) senhor (a): recusar-se a participar, ou mesmo desistir a qualquer momento, sem que isto acarrete qualquer ônus ou prejuízo à sua pessoa. Esclarecemos, também, que suas informações serão utilizadas somente para os fins desta pesquisa e serão tratadas com o mais absoluto sigilo e confidencialidade, de modo a preservar a sua identidade. Após a utilização das entrevistas gravadas, as mesmas serão destruídas para fins de sigilo das informações. Importante ressaltar que a gravação das entrevista é fundamental para que o entrevistador seja fidedigno aos dados coletados.

Esclarecemos ainda, que o(a) senhor(a) não pagará e nem será remunerado(a) por sua participação. Garantimos, no entanto, que todas as despesas decorrentes da pesquisa

serão ressarcidas, quando devidas e decorrentes especificamente de sua participação na pesquisa.

Os benefícios esperados são – ampliação do conhecimento sobre as desproteções sociais vivenciadas pelos sujeitos atendidos no CREAS, essencial para a gestão dos serviços protetivos de responsabilidade da Política de Assistência Social; - qualificação dos serviços ofertados de acordo com o nível de desproteção e a propositura protetiva almejada no âmbito desta política e a consolidação da Política de Assistência Social enquanto responsabilidade pública estatal.

Caso o (a) senhor(a) tenha dúvidas ou necessite de maiores esclarecimentos pode nos contatar – pesquisador responsável – Andreia Cristina da Silva Almeida, Rua Elizeu Vila Real, 29, Jardim Maracanã, Presidente Prudente, SP - CEP, 19.026270 - Fone (18) 39077082 e (18) 997437783 ou procurar o Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da Universidade Estadual de Londrina, situado junto ao LABESC – Laboratório Escola, no Campus Universitário, telefone 3371-5455 ou por e-mail: cep268@uel.br.

Este termo deverá ser preenchido em duas vias de igual teor, sendo uma delas devidamente preenchida, assinada e entregue ao (à) senhor(a).

Londrina, ____ de _____ de 201_.

Pesquisador Responsável

RG:: _____

_____, tendo sido devidamente esclarecido sobre os procedimentos da pesquisa, concordo em participar **voluntariamente** da pesquisa descrita acima.

Assinatura (ou impressão dactiloscópica): _____

Data: _____

Obs.: Caso o participante da pesquisa seja menor de idade, o texto deve estar voltado para os pais e deve ser incluído ainda, campo para assinatura do menor e do responsável.

ANEXOS

ANEXO A

DECLARAÇÃO INSTITUIÇÃO PESQUISADA



Prefeitura Municipal de Presidente Prudente
Secretaria da Assistência Social



Presidente Prudente, 29 de maio de 2014

Ilma. Sra. Profa. Dra. Alexandrina Aparecida Maciel Cardelli
Coordenadora do CEP/UEL

Senhora Coordenadora

Declaramos que nós da Prefeitura Municipal de Presidente Prudente (Secretaria Municipal de Assistência Social), estamos de acordo com a condução do projeto de pesquisa "A Proteção Social no âmbito da Política de Assistência Social: uma análise sobre a complexidade das desproteções e os serviços ofertados no CREAS" sob a responsabilidade de Andréia Cristina da Silva Almeida nas nossas dependências, tão logo o projeto seja aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo seres Humanos da Universidade Estadual de Londrina, até o seu final em fevereiro de 2016..

Estamos cientes que as unidades de análise da pesquisa serão os CREAS – serviço de atendimento a famílias com crianças e adolescentes em situação de violência e o CREAS que atende famílias com adolescentes em medida socioeducativa, bem como de que o presente trabalho deve seguir a Resolução 466/2012 do CNS e complementares.

Atenciosamente,


Responsável pelo Serviço, Instituição,
Departamento etc.
Regina Helena Penati Cardeli Pereira
Secretária Municipal da
Assistência Social