



UNIVERSIDADE
ESTADUAL DE LONDRINA

KATHIA REGINA GALDINO DE GODOY

**AS PERCEPÇÕES DAS FAMÍLIAS SOBRE O TRABALHO DO
PSICÓLOGO NO CREAS:
VINCULAÇÃO E SUSTENTABILIDADE AFETIVA**

Londrina
2021

KATHIA REGINA GALDINO DE GODOY

**AS PERCEPÇÕES DAS FAMÍLIAS SOBRE O TRABALHO DO
PSICÓLOGO NO CREAS:
VINCULAÇÃO E SUSTENTABILIDADE AFETIVA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Psicologia da Universidade Estadual de Londrina em nível de Mestrado, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Psicologia, na Linha 2.

Orientadora: Profa. Dra. Sonia Regina Vargas Mansano

Londrina
2021

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

Godoy, Kathia Regina Galdino de .

As percepções das famílias sobre o trabalho do psicólogo no CREAS :
vinculação e sustentabilidade afetiva / Kathia Regina Galdino de Godoy. -
Londrina, 2021.
150 f. : il.

Orientador: Sonia Regina Vargas Mansano.
Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade Estadual de Londrina,
Centro de Ciências Biológicas, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, 2021.
Inclui bibliografia.

1. Assistência Social - Tese. 2. Famílias - Tese. 3. Sustentabilidade Afetiva -
Tese. 4. Vínculo - Tese. I. Mansano, Sonia Regina Vargas . II. Universidade
Estadual de Londrina. Centro de Ciências Biológicas. Programa de
Pós-Graduação em Psicologia. III. Título.

CDU 159.9

KATHIA REGINA GALDINO DE GODOY

**AS PERCEPÇÕES DAS FAMÍLIAS SOBRE O TRABALHO DO
PSICÓLOGO NO CREAS:
VINCULAÇÃO E SUSTENTABILIDADE AFETIVA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Psicologia da Universidade Estadual de Londrina em nível de Mestrado, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Psicologia, na Linha 2.

BANCA EXAMINADORA

Orientadora: Profa. Dra. Sonia Regina Vargas
Mansano
Universidade Estadual de Londrina - UEL

Prof. Dr. Paulo Roberto Carvalho
Universidade Estadual de Londrina - UEL

Profa. Dra. Roberta Carvalho Romagnoli
Pontifícia Universidade Católica – PUC - Minas
Gerais

Londrina, 24 de fevereiro de 2021.

Dedico este trabalho ao Felipe, meu filho amado e sábio, que, desde a gestação, me acompanha e me ensina sobre as inquietações do universo familiar.

AGRADECIMENTOS

Inicialmente agradeço a Deus por poder desfrutar do dom da vida para viver a beleza de ser uma eterna aprendiz.

Concluir o mestrado na Universidade Estadual de Londria me traz uma imensa sensação de nostalgia e gratidão pelos diversos encontros e oportunidades de desconstrução, crescimento e conhecimento que a instituição me proporcionou desde 2004.

Agradeço ao Programa de Pós Graduação em Psicologia, aos seus professores e meus colegas da turma 2019 que qualificaram, acompanharam e coloriram minha jornada enquanto pesquisadora em Psicologia Social.

À minha orientadora Dra. Sonia Regina Vargas Mansano, por sempre me direcionar com sua precisão e não desistir de acreditar na minha potência, mostrando-me como meus afetos e implicações neste intenso processo de pesquisa poderiam resultar num espaço de fala autêntico.

Ao professor Dr. Paulo Roberto de Carvalho, que, ainda na graduação, me apresentou aos grandes teóricos que me inquietaram e me fizeram companhia já nos meus primeiros dias de trabalho na Política de Assistência Social e, principalmente, nesta dissertação.

À professora Dra. Roberta Carvalho Romagnoli, que, durante minha atuação no SUAS, contribui com inúmeros encontros e desassossegos, por meio do contato com seus textos e pesquisas, me possibilitando uma postura profissional crítica e questionamentos que me inspiram.

Ao meu filho, meus pais, tias e demais familiares, pela parceria, amor incondicional, colo e confiança necessários para me fortalecer na jornada acadêmica, ofertando o incentivo, a logística de cuidados com o Felipe e a rede de apoio necessária para a

concretização de mais esse sonho.

A todos os meus colegas que já passaram pelo CREAS 3, compartilhando as dores e delícias deste trabalho afetivo, e que colaboraram para a construção cotidiana de metodologias de trabalho, na qual o trabalho em equipe sempre apontou novos caminhos, lutas e superações.

À Secretaria Municipal de Assistência Social de Londrina, que acreditou nesta pesquisa e possibilitou o acesso aos usuários e famílias acompanhadas.

E, por fim, um agradecimento caloroso aos usuários do CREAS, pela disponibilidade para o encontro e pelos aprendizados proporcionados; em especial, aos participantes desta pesquisa, que ofereceram olhares, respostas e novas questões que seguirão acompanhando minha jornada profissional.

Os fios mais complicados, da trama maior e mais apertada – que pode ser rede de salvação, balanço de alegria tela de prisão –, são aqueles urdidos na família: onde tudo é mais complexo, mais obscuro, mais terno, mais amoroso, e às vezes mais cruel. Onde mais nos sentimos abrigados ou julgados. Onde mais se comentem amores e injustiças. Onde os cuidados estendem braços amorosos, e o ciúme espreita sob pálpebras apertadas. Onde somos mais acompanhados, e mais sozinhos. Salvos ou condenados, euforia ou danação: família (Lya Luft, 2017).

Godoy, K. R. G. **As percepções das famílias sobre o trabalho do psicólogo no CREAS: vinculação e sustentabilidade afetiva.** 2021. 149 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2021.

RESUMO

Visando definir práticas consistentes de garantia de direitos com foco na proteção social, o Estado brasileiro criou algumas políticas públicas voltadas para atender a esfera populacional que se encontra em situação de desproteção e vulnerabilidade social. Na Política de Assistência Social, os programas, benefícios e serviços mantêm a centralidade de suas intervenções na instituição familiar. Segundo Miotto (2010), a família é um espaço complexo, construído e reconstruído cotidianamente ao longo da história, valendo-se de diversas esferas e agentes da sociedade. Atento a esse cenário, delineou-se como objetivo da presente pesquisa analisar a percepção das famílias sobre a intervenção realizada pelo profissional de psicologia situado no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS). Faz-se necessário problematizar constantemente a prática profissional da psicologia junto ao CREAS, buscando analisar não apenas as abordagens técnicas adotadas, como também os impactos afetivos das intervenções junto às famílias e os indivíduos acompanhados. Muitas inquietações acompanham esta prática profissional do psicólogo, visto tratar-se de um campo permeado por desamparos sociais graves, que são provocados pelo Estado, pela organização econômica capitalista e também pelas próprias famílias. Adotando uma perspectiva metodológica qualitativa, por meio da estratégia de estudo de caso sobre o serviço CREAS 3, que atua em uma cidade localizada no interior do estado do Paraná, utilizou-se como instrumento para coleta de dados a observação direta, análise de documentos históricos sobre a instituição e entrevistas semiestruturadas com usuários acompanhados. A unidade de análise foi composta por seis participantes que tiveram, no mínimo, 2 anos de acompanhamento por psicólogos no referido CREAS. Os resultados foram organizados e analisados em três eixos que perpassam as relações entre a instituição família, os profissionais da psicologia e o Estado, a saber: 1) início da vinculação com o serviço, 2) sustentabilidade afetiva nos atendimentos às famílias, 3) o desligamento e os afetos experimentados na despedida. Como resultado, foi possível constatar que, apesar das dificuldades iniciais de vinculação marcadas pelo medo e pelo receio, com o passar do tempo os usuários valorizam a relação de vínculo com os profissionais do serviço e reconhecem a importância do acompanhamento. Ao final da pesquisa, foi possível compreender a relevância de construir, cotidianamente, uma sustentabilidade afetiva capaz de afirmar a vinculação e acolher os afetos díspares que emergem no encontro.

Palavras-chave: assistência social; famílias; vínculo; sustentabilidade afetiva; política.

Godoy, K. R. G. **The perceptions of families about the psychologist's work at CREAS: bonding and affective sustainability.** 2021. 149 p. Dissertation (Masters in Psychology) - State University of Londrina, Londrina, 2021.

ABSTRACT

In order to define consistent rights guarantee practices with a focus on social protection, the Brazilian State has created some public policies aimed at serving the population sphere that is in a situation of social protection and vulnerability. In the Social Assistance Policy, programs, benefits and services maintain the centrality of their interventions in the family institution. According to Miotto (2010), the family is a complex space, built and rebuilt daily throughout history, using different spheres and agents of society. Aware of this scenario, the objective of this research was to analyze the perception of families about the intervention carried out by the Psychology professional located at CREAS (Specialized Reference Center for Social Assistance). It is necessary to constantly problematize the professional practice of psychology with CREAS, seeking to analyze not only the technical approaches adopted, but also the affective impacts of interventions with families and individuals accompanied. Many worries accompany this professional practice of the psychologist, since it is a field permeated by serious social helplessness provoked by the State, the capitalist economic organization and also by the families themselves. Adopting a qualitative methodological perspective, through the case study strategy of the CREAS 3 service, which operates in a city located in the interior of the state of Paraná, it was used as an instrument for data collection direct observation, analysis of historical documents about the institution and semi-structured interviews with users accompanied. The analysis unit was composed of six participants who had at least 2 years of psychologists' follow-up at CREAS. The results were organized and analyzed in three axes that cross the relations between the family institution, the psychology professionals and the State, namely: 1) beginning of the link with the service; 2) affective sustainability in family care; 3) the disconnection and the affections experienced in the farewell. As a result, it was possible to see that, despite the initial difficulties of bonding marked by fear and anxiety, over time users value the bonding relationship with the professionals of the service and recognize the importance of accompaniment.

Keywords: social assistance; families; relationship; affective sustainability; politics.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

| | | |
|-----------------|--|----|
| Figura 1 | Mapa dos territórios de abrangência da Assistência Social em Londrina..... | 40 |
|-----------------|--|----|

LISTA DE TABELAS

| | | |
|-----------------|--------------------------------------|----|
| Tabela 1 | Unidades CREAS em Londrina | 35 |
| Tabela 2 | Identificação dos participantes..... | 94 |

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

| | |
|------------|--|
| CAPES | Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior |
| CEP-UDEL | Comissão de Ética e Pesquisa da Universidade Estadual de Londrina |
| CENTRO POP | Centro de Referência Especializado para Pessoas em Situação de Rua |
| CF | Constituição Federal |
| CFP | Conselho Federal de Psicologia |
| CRAS | Centro de Referência de Assistência Social |
| CREAS | Centro de Referência Especializado de Assistência Social |
| CNAS | Conselho Nacional de Assistência Social |
| ECA | Estatuto da Criança e do Adolescente |
| EPESMEL | Escola Profissional e Social do Menor de Londrina |
| IBGE | Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística |
| LOAS | Lei Orgânica de Assistência Social |
| MDS | Ministério de Desenvolvimento Social e combate à Fome |
| NUSELON | Núcleo Social Evangélico de Londrina |
| NOB-RH | Norma Operacional Básica de Recursos Humanos |
| PAF | Plano de Acompanhamento Familiar |
| PAIF | Proteção e Atendimento Integral à Família |
| PAEFI | Proteção e Atendimento Especializado às Famílias e Indivíduos |
| PNAD | Pesquisa Nacional por Amostragem de Domicílios |
| PNAS | Política Nacional de Assistência Social |
| SGD | Sistema de Garantia de Direitos |
| SUAS | Sistema Único de Assistência Social |
| TCLE | Termo de Consentimento Livre e Esclarecido |

SUMÁRIO

| | | |
|----------|---|-----|
| 1 | INTRODUÇÃO | 14 |
| 2 | A EMERGÊNCIA HISTÓRICA DO CREAS 3 EM LONDRINA E SUA INTERFACE COM A PSICOLOGIA | 21 |
| 2.1 | Os PRIMEIROS PASSOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NA CIDADE DE LONDRINA | 22 |
| 2.2 | A INSTITUCIONALIZAÇÃO DO CREAS | 33 |
| 2.3 | A CONSOLIDAÇÃO: DESAFIOS PARA O SERVIÇO E PARA A PSICOLOGIA NA ASSISTÊNCIA SOCIAL | 40 |
| 3 | A INSTITUIÇÃO FAMÍLIA E SEUS CONTORNOS CONTEMPORÂNEOS | 47 |
| 3.1 | DA VALORIZAÇÃO À DECADÊNCIA DA FAMÍLIA NUCLEAR | 49 |
| 3.2 | AS ATRIBUIÇÕES QUE RECAEM SOBRE A MULHER NA FAMÍLIA CONTEMPORÂNEA | 56 |
| 3.3 | A ABERTURA DA FAMÍLIA PARA INTERVENÇÃO DE OUTRAS INSTITUIÇÕES | 59 |
| 3.4 | A RESPONSABILIZAÇÃO E CULPABILIZAÇÃO DAS FAMÍLIAS PELO ESTADO E PELA SOCIEDADE | 64 |
| 4 | SUSTENTABILIDADE AFETIVA NO CREAS 3: PRÁTICAS EM EXPERIMENTAÇÃO | 69 |
| 4.1 | CONHECENDO OS TERRITÓRIOS | 71 |
| 4.2 | PRÁTICAS E SABERES COTIDIANOS: OS ENCONTROS | 77 |
| 4.3 | LAÇOS E AFETOS COMPARTILHADOS COM AS FAMÍLIAS | 80 |
| 5 | CAMINHO DE PESQUISA: CONVERSANDO COM AS FAMÍLIAS ACOMPANHADAS NO CREAS 3 | 91 |
| 6 | ACOLHENDO OS SABERES E AFETOS DAS FAMÍLIAS | 96 |
| 6.1 | EIXO 1: INÍCIO DA VINCULAÇÃO AFETIVA COM O SERVIÇO | 97 |
| 6.2 | EIXO 2: SUSTENTABILIDADE AFETIVA NOS ATENDIMENTOS ÀS FAMÍLIAS | 107 |
| 6.3 | EIXO 3: O DESLIGAMENTO E OS AFETOS EXPERIMENTADOS NA DESPEDIDA | 118 |

| | | |
|----------|---|------------|
| 7 | CONSIDERAÇÕES FINAIS | 128 |
| | REFERÊNCIAS | 135 |
| | APÊNDICES..... | 146 |
| | APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido | 147 |
| | APÊNDICE B – Roteiro de Entrevista | 149 |

1 INTRODUÇÃO

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS) de 2004, junto com a operacionalização do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), tem como foco de ações, desde a sua implantação em 2005, a centralidade na instituição familiar. Segundo os documentos dessa política, a atuação dos profissionais, incluindo a psicologia, visa contribuir para o fortalecimento da função protetiva das famílias (CNAS, 2009).

No campo das Políticas Públicas de Assistência Social, a psicologia tem passado por diversos momentos de inserção, desconstrução e construção de identidades, espaços e práticas que contribuíram para incluir essa categoria profissional como agente do SUAS na oferta do trabalho social com famílias. Com o passar de quinze anos da operacionalização do SUAS, o profissional de psicologia já tem um lugar consolidado no campo das políticas públicas, inserindo-se gradativamente na gestão e na composição das equipes dos serviços ofertados por esse sistema.

A trajetória profissional da pesquisadora também trilhou pela busca de um reconhecimento enquanto psicóloga no decorrer do trabalho de mais de uma década atuando em serviços socioassistenciais, estando, nos últimos nove anos, inserida em uma unidade do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS¹).

Ao adentrar o serviço em 2011, juntamente à nova equipe de servidores municipais, foi herdada pela psicóloga e por sua dupla da área de assistência social uma gaveta de prontuários contendo aproximadamente 200 casos a serem acompanhados. Os casos já estavam referenciados no CREAS e envolviam famílias cujas habitações eram localizadas em territórios periféricos da zona urbana e rural. Com o passar dos anos, foi-se ampliando a

¹ Considerando a definição expressa na lei nº 12.435/2011, o CREAS é a unidade pública estatal de abrangência municipal ou regional que tem como papel construir-se em lócus de referência, nos territórios, da oferta de trabalho social especializado no SUAS a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos (Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome [MDS], 2011).

necessidade de ações estratégicas por meio de uma relação dialógica incorporada às práticas dos profissionais e à gestão dos serviços. Para muitos profissionais, a prática foi sendo construída no cotidiano com as famílias, acompanhando os processos e diretrizes da política, bem como estudos teóricos sobre o tema. Como afirma Pereira Junior (2014), as intervenções:

Passam a se organizar em torno de estudos, pesquisas, diagnósticos e avaliações de sua efetividade. O SUAS, a partir da atividade técnica, passa a coletar uma série de dados na perspectiva da vigilância socioassistencial, que passam a embasar as ações estratégicas do sistema como um todo (p. 135).

Essa experiência acumulada possibilitou a compreensão de que uma prática já está estabelecida, mas o acompanhamento cotidiano de famílias em situações de risco e desproteções demanda um olhar e um fazer em permanente construção e experimentação por parte dos envolvidos.

Assim, considerando as inquietações da pesquisadora acerca do impacto do trabalho desenvolvido junto às famílias, da sua apropriação da Política de Assistência Social e da aproximação do público alvo, tornou-se relevante colocar sua experiência em uma esfera científica de pesquisa. Inicialmente, em busca realizada no catálogo de teses e dissertações da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) nos últimos 5 anos e se valendo da composição das palavras-chave “CREAS” e “famílias”, foram encontrados 40 estudos. Estes eram ligados principalmente às áreas de psicologia e serviço social e discorriam sobre diversas temáticas ligadas ao público alvo e à PNAS.

Partindo da premissa de que a atuação profissional pressupõe uma relação dialógica com seu usuário, identificou-se que são escassas as pesquisas (A. C. S. Almeida, 2016, Marques, 2017; M.V. Silva, 2017) que avaliam a opinião dos sujeitos (usuários e profissionais) sobre os impactos e os significados afetivos das práticas da assistência social

junto à instituição familiar. Notou-se também uma carência de indicadores de intervenções que contribuam para a superação das situações violadoras de direitos.

Diante disso, a presente pesquisa justificou-se pela necessidade de ampliar estudos referentes às percepções dos usuários sobre a intervenção do psicólogo, a fim de dar subsídios para a construção de práticas profissionais mais situadas e que possibilitem atender às reais demandas da população. Buscou-se, assim, dar voz aos sujeitos acompanhados, os quais têm condições significativas de contribuir para a elaboração das políticas públicas a partir de sua experiência com o CREAS. Considera-se que as famílias acompanhadas por um determinado tempo pela instituição CREAS 3 têm condições de discursar sobre como se sentiram durante o período em que estavam referenciadas pelo serviço e relatar os impactos de tal inserção na dinâmica familiar.

Nesse cenário, fez-se necessário compreender como as famílias são concebidas, acolhidas e inseridas nos atendimentos da área de psicologia fornecidos pelo CREAS 3, especificamente na instituição localizada na cidade de Londrina. Na atuação em um CREAS, a rotina de trabalho compreende o acompanhamento de famílias com crianças e adolescentes que passaram por situações de violências e violações de direitos. São situações limítrofes que compreendem diversas formas de maus tratos familiares e crimes de abuso sexual.

Somadas às intensidades do universo da violência doméstica, há também as diversas situações inesperadas, compartilhadas pelos usuários nos atendimentos ofertados pelos profissionais do serviço, entre as quais, baseada na experiência desta pesquisadora, pode-se citar: o pai ter sido assassinado em uma briga de bar, a irmã da mãe falecer de uma doença grave e inesperada, a filha de 13 anos engravidar do namorado de 23 anos, a mãe que sofre violência física do companheiro ter sido acolhida institucionalmente junto aos cinco filhos, o filho de 8 anos encontrar-se há dias sem voltar para a casa permanecendo em situação de rua, a mãe manifestar alucinações e surto psicótico enquanto segura seu bebê durante atendimento

descentralizado, a mãe que amamenta fazer uso de crack no banheiro enquanto recebe o atendimento domiciliar da equipe ou, ainda, a notícia vinda pela rede de serviços de que uma filha de 10 anos veio a ser estuprada e assassinada pelo padrasto. Isso para ficar apenas em alguns exemplos.

O que os profissionais experimentam no cotidiano laboral são texturas de violências, exclusões e desproteções que borram as fronteiras da política de assistência social com as demais políticas e com os afetos experienciados pelos usuários e trabalhadores. A experiência nesse campo do trabalho permite a aproximação dos profissionais com as realidades vivenciadas pelas famílias acompanhadas, possibilitando uma relação de vinculação, que pode ser percebida pelos usuários como uma forma de proteção ou de coerção. Não são raras as falas de alguns usuários de que o serviço atuaria para destruir as famílias, desautorizar os responsáveis ou ainda contribuir para o rompimento dos vínculos familiares.

Sendo assim, considerou-se estratégico problematizar a prática profissional nesse contexto, buscando compreender os impactos afetivos nas intervenções junto às famílias e indivíduos acompanhados. Muitas questões acompanham essa prática, visto tratar-se de um campo permeado por desproteções sociais provocadas tanto pelo Estado como pelas famílias. Assim, indagou-se: em tempos de garantias de acesso a direitos sociais, assegurados por lei, a intervenção estatal ainda estaria focalizada no vigiar, fiscalizar e normatizar as práticas familiares? A abertura das famílias para as intervenções do Estado não estaria permitindo que as políticas públicas adotem um caráter meramente moral e policialesco? Como os profissionais podem criar espaços de sustentabilidade para acolher afetivamente os usuários se estão subordinados aos valores do Estado? Qual o olhar destinado à família que violenta?

Desse modo, coube analisar os impactos da sociedade contemporânea na instituição familiar a fim de repensar as práticas profissionais e compreender os fenômenos sociais que atravessam a família. Coube também, tal qual considera Miotto (2010, p. 168), analisar “como a

relação com o Estado, através da sua legislação, de suas políticas econômicas e sociais, interfere na história das famílias, na construção dos processos familiares que são expressos através das dinâmicas familiares”. Acreditamos que esta pesquisa traga contribuições para identificar e criar possibilidades de desenvolver uma sensibilidade crítica para compreender os afetos presentes nas relações familiares, abrindo espaços para a expressão e experimentação de uma sustentabilidade afetiva no âmbito familiar.

A presente pesquisa traçou como objetivo geral analisar a percepção das famílias sobre a intervenção realizada pelo profissional de psicologia situado no CREAS 3. A partir disso, foram definidos os objetivos específicos que compreendem: 1) historicizar o serviço CREAS 3 e sua constituição enquanto instituição, 2) realizar a análise de algumas relações que atravessam a instituição familiar na contemporaneidade, 3) possibilitar o discurso e a percepção das famílias acompanhadas acerca da intervenção do psicólogo que atua no serviço CREAS 3 do município de Londrina, 4) identificar como os usuários compreendem o serviço, suas expectativas, percepções e os significados que lhe atribuem.

Para alcançar tais objetivos, a pesquisa foi dividida em seis seções, além desta primeira seção introdutória. Na seção 2, denominada “A emergência histórica do CREAS 3 em Londrina e sua interface com a psicologia”, foi apresentado o traçado de uma análise institucional do serviço, valendo-se para tanto do relato histórico da instituição desde sua implantação enquanto Programa Sentinela até a sua consolidação enquanto equipamento de política pública da assistência social.

Com a seção 3, denominada “A instituição família e seus contornos contemporâneos”, a pesquisa procurou descrever que a família, enquanto uma instituição complexa, multifacetada e em constante transformação, é atravessada por linhas que a compõem diferentemente diante das atribuições e normas ancoradas na ordem social. Tais valores lhe

dão contornos que vêm lhe constituindo de acordo com a interferência do Estado e de outras instituições.

Na última seção teórica, denominada “Sustentabilidade Afetiva no CREAS 3: práticas em experimentação”, foram descritos alguns aspectos concretos da atuação direta dos psicólogos no serviço, articulados com a noção de sustentabilidade afetiva. Tal articulação buscou identificar como e quando os encontros com as famílias podem potencializar a experimentação dos afetos.

Na seção 5, denominada “Um caminho de pesquisa: conversando com as famílias acompanhadas no CREAS 3”, foi descrito o método de pesquisa qualitativo, que tem como estratégia o estudo de caso do serviço. Por meio deste recurso, buscou-se elucidar os caminhos metodológicos para coletar os depoimentos e conhecer as relações de vínculos estabelecidas entre o serviço e os usuários, bem como as possibilidades e limites da atuação dos psicólogos em meio à construção de uma sustentabilidade afetiva.

Na seção 6, denominada “Acolhendo os saberes e afetos das famílias”, foram apresentados os depoimentos, organizados e analisados em três eixos, a saber: 1) início da vinculação com o serviço, 2) sustentabilidade afetiva nos atendimentos às famílias, 3) o desligamento e os afetos experimentados na despedida. Os depoimentos dos participantes foram analisados tendo como subsídio os referenciais histórico e teórico apresentados nas primeiras seções.

Ao final desta trajetória, foi possível dar visibilidade aos avanços e retrocessos que a psicologia firmou nesses anos de atuação junto ao CREAS. No decorrer da pesquisa, sustentamos as seguintes questões: a abertura das famílias, assinalada por Donzelot (1986), vem produzindo quais afetos/efeitos sobre o cotidiano das famílias atendidas? Nos serviços de acompanhamento às famílias, prestados pelos profissionais de psicologia do CREAS, quais seriam as fronteiras entre o controle e a proteção? Quais as possibilidades de construir uma

prática capaz de compreender as múltiplas diferenças presentes na realidade social da família sem, com isso, fazer apreciações morais ou conservadoras voltadas primordialmente para o controle e a correção? Afinal, quais seriam as fronteiras entre o controle e a potencialização dessas famílias?

Responder a essas questões, ainda que parcialmente, levou esta pesquisadora a assumir a tarefa de construir uma sensibilidade crítica para compreender os afetos atualizados nas relações familiares, mas também uma habilidade para acolher as diferenças afetivas que nelas se manifestam. Ao final do trabalho, afirmamos a relevância de oferecer um espaço de atendimento no CREAS capaz de sustentar afetivamente as histórias de vida das famílias marcadas pela violência e pela desproteção. Isso é possível com a abertura e disponibilidade afetiva dos profissionais e com o respaldo da gestão estatal para acolher a diversidade afetiva das famílias atendidas.

2 A EMERGÊNCIA HISTÓRICA DO CREAS 3 EM LONDRINA E SUA INTERFACE COM A PSICOLOGIA

Abordar a construção histórica da política de atendimento a crianças e adolescentes em situação de violência implica compreender como se desenvolvem práticas cotidianas que culminam na consolidação de uma instituição. O conceito de “instituição” aqui utilizado advém dos estudos de Baremlitt (2002). O autor compreende que as instituições variam “segundo a forma e o grau de formalização que adotem” (p. 25). E, ainda, “podem ser leis, podem ser normas e, quando não estão enunciadas de maneira manifesta, podem ser hábitos ou regularidades de comportamentos” (p. 25).

Assim, realizar a descrição da história institucional implica rastrear as múltiplas linhas que compuseram seus contornos, suas práticas, seus agentes e suas mudanças até os dias atuais. Vale destacar que uma instituição não permanece isolada nem inerte. Ela está inserida no tecido social e se alia a processos que podem culminar em mudança ou reprodução de valores e normas advindos de seus agentes bem como de outras instituições que a atravessam (Lapassade, 1983).

Ao longo do tempo, o CREAS 3 passou por várias denominações, órgãos gestores, profissionais e características que foram instituindo novas práticas no trato com os usuários e com a comunidade onde está inserido. Sobre as mudanças institucionais, Baremlitt (2002) afirma:

Mas acontece que essa vida é um processo essencialmente cambiante, mutante; então, para que os instituídos sejam funcionais na vida social, eles têm de estar acompanhando a transformação da vida social mesma para produzir cada vez mais novos instituídos que sejam apropriados aos novos estados sociais (p. 30).

O CREAS 3 é uma instituição já consolidada que conta com apoio municipal, estadual e federal para se manter em funcionamento. Nesta seção, será apresentado o processo de institucionalização do serviço CREAS 3 no município de Londrina, resgatando desde as primeiras iniciativas que cooperaram para sua consolidação. Para isso, serão descritos os fatos históricos que antecederam e possibilitaram o momento de implementação de um programa de governo, suas diretrizes iniciais, passando pela consolidação de uma política pública estatal com o advento da Política Nacional de Assistência Social (PNAS). Por fim, serão expostos os desafios e limites encontrados pelos profissionais na atualidade.

2.1 OS PRIMEIROS PASSOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NA CIDADE DE LONDRINA

A Assistência Social em nosso país conta com uma história relativamente recente que envolveu diferentes instituições e agentes sociais. Gradativamente, com a entrada do sistema republicano após o fim de um período autoritário marcado pela ditadura, o Estado passou a demarcar suas responsabilidades e exigências. Assim, as práticas caracterizadas pelo assistencialismo e pela filantropia começaram a ser regulamentadas por legislações e políticas públicas na busca pela garantia de direitos aos cidadãos, principalmente da população em situação de risco e vulnerabilidades.

Nesta cena democratizante que ressoava pelo país em torno da década de 1980, vários movimentos possibilitaram importantes articulações no meio sindical, nos partidos e em várias instituições que mobilizaram setores da sociedade civil e política. Esse jogo de forças e de negociações realizado entre a sociedade e o Estado, portanto, contribuiu para que, por meio de formulações e implementações de políticas públicas, aumentasse a relevância do Estado e das instituições sociais no fortalecimento da democracia e no acesso da população a direitos (Cruz & Guareschi, 2012). Obviamente, isso não ocorreu de maneira lenta e isolada. Uma série de ações sociais foi necessária para colocar em circulação o acesso aos direitos por parte

da população em situação de vulnerabilidade e desproteção social. Sobre essas ações de apropriação institucional, Baremblytt (2002) comenta:

A estes momentos de transformação institucional, a estas forças que tendem a transformar as instituições ou também a estas forças que tendem a fundá-las (quando ainda não existem), a isso se chama o *instituinte*, forças instituintes. São as forças produtivas de códigos institucionais (p. 32).

Vale destacar a importância da participação popular nos movimentos instituintes que, por meio de diversas iniciativas de organização, tornou-se fundamental no jogo de forças que se articulavam para a garantia dos direitos humanos e para proteção integral das crianças e adolescentes por meio das legislações. Diz A. P. Santos (2019, p. 83): “Nesse sentido, os movimentos sociais se ligam à gênese histórico-social pelo objetivo de se contrapor ao instituído, criando necessidades e demandas que aglutinam coletivos para lutar contra situações de omissão e de exploração”.

O advento da Constituição Federal (CF) brasileira em 1988 e do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) em 1990, foi crucial para legitimar que a obrigação pela proteção e garantia dos direitos das crianças e dos adolescentes deixava de ser responsabilidade exclusivamente da família, passando a ser incumbência também do Estado e da sociedade em geral. A implementação da CF foi estabelecida como resposta do Estado para atender às demandas que emergiram da sociedade, sendo expressão de um padrão de proteção social que se pretendeu mais igualitário e universalista. Conhecida como Constituição Cidadã, ela foi um marco histórico e transformou a noção de caridade, benesse e ajuda, dando maior relevância para a cidadania. Tal mudança de perspectiva culminou, posteriormente, em outras leis que organizaram as políticas públicas no Brasil (Cruz & Guareschi, 2012; Romagnoli, 2015).

O ECA, por exemplo, regulamenta o Sistema de Garantia de Direitos e a Rede de Proteção em seu Artigo 86, que diz “a política de atendimento dos direitos da criança e do

adolescente far-se-á através de um conjunto articulado de ações governamentais e não-governamentais, da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios” (Lei n. 13.089, 1990). E ainda regulamenta o atendimento de crianças e adolescente em situação de risco no Artigo 87, informando que deverão ser ofertados “serviços especiais de prevenção e atendimento médico e psicossocial às vítimas de negligência, maus tratos, exploração, abuso, crueldade e opressão” (Lei n. 13.089, 1990).

Com relação especificamente à temática da violência sexual contra crianças e adolescentes, um grande momento de luta ocorreu em 1996, no primeiro Congresso Mundial contra a Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes, realizado em Estocolmo, na Suécia. Nele, o Brasil foi signatário dos documentos que formularam as primeiras diretrizes de enfrentamento e a mobilização da sociedade civil e poder público para a implantação de ações e programas (B. R. Santos, 2009) de proteção.

Aliado aos movimentos internacionais de elaboração de políticas públicas de defesa da infância, o Brasil, por meio do ECA, deu visibilidade para esta problemática e, desde então, houve articulações políticas internacionais e nacionais envolvendo os três poderes, mobilizações da sociedade civil e organizada, conferências, criação de sistemas para a notificação, defesa e proteção das crianças e adolescentes vítimas de violência (Paixão & Deslandes, 2010).

Todos esses processos culminaram em um importante marco legal regulatório, pois, em 2000, ocorreu a elaboração de um Plano Nacional de Enfrentamento da Violência Sexual contra Crianças e Adolescentes, com o objetivo de assegurar a proteção integral e sistematizar um conjunto de ações políticas, técnicas e financeiras para o combate à violência infanto-juvenil (Ministério da Justiça, 2001). Suas diretrizes tratam de análise da situação, mobilização e articulação, defesa e responsabilização, atendimento, prevenção e protagonismo infanto-juvenil (Ministério da Justiça, 2001). No plano são descritos eixos

estratégicos que incluem a questão da política de atendimento que busca efetuar e garantir atendimento especializado e em rede a crianças e adolescentes em situação de violência e às suas famílias. O atendimento deveria ser realizado por profissionais especializados e capacitados.

A fim de se garantir essa política de atendimento, a primeira providência tomada foi a criação, em âmbito nacional, do chamado Programa Sentinela, em 2001, por meio da Portaria n. 878/2001, sustentado com recursos advindos das três esferas do governo (municipal, estatal e federal). O Programa Sentinela tinha como público alvo crianças e adolescentes vítimas de violência, dando especial atenção à questão do abuso e da exploração sexual, sendo reconhecido nacionalmente pelo enfrentamento à violência, bem como pelo atendimento das vítimas e suas famílias (Portaria n.878/2001, 2001). Entre seus objetivos destacam-se:

atender, no âmbito da Política de Assistência, através de um conjunto articulado de ações, crianças e adolescentes vitimados pela violência com ênfase no abuso e exploração sexual; – criar condições que possibilitem às crianças e aos adolescentes vitimados e suas respectivas famílias o resgate e a garantia dos direitos, o acesso aos serviços de assistência social, saúde, educação, justiça e segurança, esporte, lazer e cultura, guardando compromisso ético, político e a multidisciplinariedade das ações (Portaria n.878/2001, 2001).

A partir deste mesmo ano, 2001, o Programa Sentinela foi implantando no país sob a responsabilidade da Secretaria de Estado de Assistência Social e do Ministério da Previdência e Assistência Social. Pelo fato de ainda não haver a institucionalização do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), o Programa era consolidado por ações da sociedade civil e de organizações não governamentais (ONGs), deliberadas por Conselhos de Direitos da Criança e do Adolescente em parceria com o Estado (Paixão & Deslandes, 2010).

Segundo Paixão e Deslandes (2010), em 2003, o denominado Programa Sentinela começou a ser implantado nas cidades que tinham maior número de casos notificados de crianças e adolescentes envolvidos em situação de violência. Esses municípios estavam localizados no Distrito Federal e regiões metropolitanas, em polos turísticos e demais regiões vulneráveis. Naquele ano, o Programa Sentinela passou a existir em 331 municípios, representando 5,95% do território nacional e contabilizava 19.245 crianças que já haviam sido atendidas. Destas, 9.255 eram vítimas de abuso ou exploração sexual (Paixão & Deslandes, 2010).

O município de Londrina foi precursor no cenário das políticas públicas e se destacou como a primeira cidade do Paraná a implantar um Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente em 1991, seguindo as recomendações que o ECA estabeleceu em 1990 (Coelho, 2006). A cidade sempre esteve à frente na construção da rede de serviços para a área da infância, com o poder público assumindo o seu papel de gestor da política. Dessa maneira, juntamente com a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), promulgada em 1993, foi instituída a Secretaria Municipal de Ação Social, que se tornou referência para vários municípios, sendo reconhecida em âmbito nacional (Coelho, 2006).

O ECA e a LOAS corroboram a visão presente na Constituição Federal que apresenta o tripé do sistema de seguridade social: previdência, saúde e assistência social para toda a população. Ambos afirmam o direito de todo cidadão que dela necessitar oferecendo, sem contribuição prévia, a proteção social (Romagnoli, 2012). Romagnoli (2012), afirma ainda que tal proteção “possui três vertentes: as pessoas, as suas circunstâncias e a família, caracterizando-se por um esforço, a partir dessa tríade, de assegurar os direitos e promover a cidadania em segmentos excluídos da sociedade” (p. 121).

Como é sabido, as políticas públicas de Assistência Social têm muita dificuldade de serem mantidas exclusivamente pelo Estado. Os serviços da área socioassistencial

anteriormente se fundamentavam no clientelismo particularista sem a participação da sociedade civil, passando por uma cultura assistencialista e de cunho religioso (Romagnoli, 2012; Romeu et al., 2014). No caso de Londrina, é possível constatar que houve uma aliança com entidades filantrópicas e religiosas a fim de manter seu funcionamento financeiro (“Programa já”, 2002; “Programa Sentinela”, 2005). As instituições religiosas ofertavam os serviços socioassistenciais, que, segundo C. N. Silva (2008) caracterizam-se por:

A partir da concepção cristã de caridade, grupos de voluntários de diferentes religiões e grupos sociais desenvolvem atividades assistenciais junto aos segmentos mais empobrecidos, uma assistência baseada na ideia do amor fraterno e filial àqueles que se encontram em situação de extrema pobreza, como idosos, crianças e adolescentes em situação de risco pessoal e social, mendigos, doentes, deficientes físicos e mentais; uma ação que não deveria visar interesses pessoais ou recompensas materiais. Para exercê-la, segundo esta concepção, o critério exigido seria a vontade de servir ao próximo (p. 51).

Este foi o caso do Programa Sentinela, implantado em 2002, que era executado por meio de uma parceria entre o governo federal com o município. Contava também com o apoio de duas ONGs vinculadas a núcleos religiosos da cidade: inicialmente, com o Núcleo Espírita Irmã Scheilla e, posteriormente, com o Núcleo Social Evangélico de Londrina (NUSELON) no período entre 2002 e 2011 (“Programa já” 2002; “Programa Sentinela”, 2005).

Esse cenário exemplifica o que tem sido visto no ocidente, onde, há muito tempo, as doutrinas religiosas foram convertendo as práticas de ajuda em caridade. Somente depois de muito tempo, o Estado minimamente organizou-se e assumiu as ações de assistência social. Assim, “vimos as práticas de caridade sendo apropriadas pelo Estado e moduladas segundo ciências do governo do social. Contudo tal apropriação sempre manteve uma intensa relação

com a Igreja, seus valores e métodos” (Cunha & Costa, 2019, p. 105). Muitas vezes essa concepção religiosa aparecia vinculada ao desejo de “salvar” (p. 115) os usuários mais necessitados, culminando em práticas assistencialistas e tuteladoras que podem reverberar em posturas profissionais que compartilhavam dessa visão. Segundo Cunha e Costa (2019), essa concepção do trabalho que “salva” o vulnerável sem condições de viver estende-se à salvação do profissional, que se vê imerso em uma prática precarizada, sendo solicitado a reproduzir os valores morais ligados ao bom caráter.

Nesse processo, o serviço tornou-se uma referência para a comunidade e pela rede de serviços de atenção a crianças e adolescentes. Seu objetivo, na época, era prestar atendimento ao segmento infanto-juvenil em situação de violência sexual. Suas intervenções incluíam acolher e prestar atendimento psicossocial às vítimas de abuso sexual e à suas famílias. Na época de sua implantação, o jornal local da cidade apresentava a seguinte descrição:

O Programa Sentinela vai fomentar as ações sociais de proteção integral às crianças e adolescentes violados sexualmente...O atendimento será feito por equipe interprofissional. O programa dará apoio psicossocial, acompanhamento permanente dos casos atendidos junto à rede de retaguarda à família e desenvolverá ações preventivas com promoção de discussão e reuniões junto às escolas, organizações sociais e comunitárias (“Programa já”, 2002).

Há poucos dados referentes ao processo de implantação do programa no município. Em um relatório de gestão elaborado pela Secretaria Municipal de Saúde constam dados referentes à incidência de casos no início do Programa:

Em 2003, dentro dos diferentes tipos de violência, física, psicológica, sexual e negligência, o maior número de atendimentos foi o de abuso sexual, no total de 248 casos, sendo 75% em crianças e adolescentes do sexo feminino e destes, 47% na faixa etária dos 7 aos 14 anos. Constam das atividades, abordagem na comunidade,

atendimento psicológico, terapias em grupo, reuniões educativas fazendo um trabalho preventivo na população em situação de risco (Prefeitura do Município de Londrina [PML], 2003, p. 14).

Cabe mencionar que o Programa Sentinela, desde seus primeiros passos, atuava de maneira intersetorial, envolvendo diversas políticas públicas, entre elas as secretarias de saúde, da assistência social, da educação e da mulher. Sua equipe era composta por psicólogos, assistentes sociais e educadores sociais. Inicialmente, sua sede foi fundada dentro de uma unidade de saúde denominada Pronto Atendimento Infantil (PML, 2003; “Programa Sentinela”, 2005).

Com relação ao período compreendido entre 2002 e 2005, em notícia mencionada em jornal local é informado que, nos três primeiros anos, foram atendidas 427 crianças e adolescentes. O jornal destaca: “A meta é acolher e prestar atendimento psicossocial às vítimas de abuso sexual, bem como à sua família e também aos adolescentes agressores. A estratégia também inclui as meninas envolvidas na exploração sexual comercial” (“Programa Sentinela”, 2005). Já na portaria de 2001, encontra-se a seguinte descrição:

O Programa Sentinela foi idealizado dentro de uma concepção de gestão intergovernamental, de caráter intersetorial. Para tanto, faz-se necessário que todas as instâncias trabalhem de forma pactuada e integrada, dentro das competências de cada esfera de governo, envolvendo, em todas as etapas, a participação da sociedade civil. A operacionalização do programa dar-se-á pela implantação de Serviços e ou Centros de Referência, dotados de estrutura física e de recursos humanos necessários ao desenvolvimento das ações de atendimento social especializado, que caracterizam as atividades realizadas junto aos usuários (Portaria 878/2001, 2001).

Nesse documento, pode-se notar que o município seguiu a normativa e instalou o Programa por meio da junção de políticas setoriais. Mas, com o passar dos anos, a Secretaria

de Assistência Social assumiu exclusivamente a gestão do serviço. Cabe ressaltar que o documento acima já utiliza a nomenclatura “Centro de Referência”.

Em 2004, o Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) aprovou a Política Nacional de Assistência Social (PNAS). Mas, somente com a regulamentação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), em 2005, efetivado pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), passou-se à sua operacionalização em âmbito nacional. Isso promoveu a institucionalização do agora denominado Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS), o qual ofertava o Serviço de Enfrentamento à Violência, Abuso e Exploração Sexual contra crianças e adolescentes (Conselho Federal de Psicologia [CFP], 2009; Conselho Nacional de Assistência Social [CNAS], 2004).

O SUAS, no contexto de sua implantação, é instituído para operacionalizar serviços de acordo com as diretrizes previstas na LOAS e na PNAS. Desse modo, enquanto instituição, ele tende para a reprodução e conservação de um sistema social (Romagnoli, 2012). Inseridos neste sistema, também os CREAS surgem como estabelecimentos que afirmam a possibilidade de uma nova ordem instituinte. Nota-se, portanto, a possibilidade de considerar as forças instituintes que operam em prol do exercício de novas práticas e normas, proporcionando espaços de questionamento para mudanças estruturais e metodológicas nos serviços.

De acordo com Baremlitt (2002, p.158), “para realizar concretamente sua função regulamentadora, as instituições materializam-se em organizações e estabelecimentos”. O serviço ofertado pelo CREAS é organizado em um estabelecimento conhecido e frequentado pelos usuários e também em um conjunto valorativo institucional, com suas regras e protocolos de funcionamento, por meio dos quais os profissionais operam a dinâmica do serviço para a atualização ou reprodução de suas práticas. Baremlitt (2002) acrescenta:

tudo isso, naturalmente, só adquire dinamismo através dos agentes. Nada disso se mobiliza, nada disso pode operar senão através dos agentes. Os agentes são "seres humanos", são os suportes e os protagonistas de toda essa parafernália. E os agentes protagonizam práticas. Práticas que podem ser verbais, não-verbais, discursivas ou não, práticas teóricas, práticas técnicas, práticas cotidianas ou inespecíficas (p. 28).

Sobre as especificidades do atendimento psicossocial ofertado pela equipe de profissionais, com a implementação de novos serviços no território nacional, mais expressivamente a partir de 2006, com a operacionalização do SUAS, os psicólogos passaram a entrar gradativamente no escopo dessa política, somando-se aos assistentes sociais que já tinham seu lugar de intervenção consolidado. Assim,

Com a aprovação da Resolução de nº 17 de 20 de junho de 2011 do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), que ratifica a composição das equipes de referência da Norma Operacional Básica de Recursos Humanos (NOB-RH SUAS), a Psicologia passa a compor obrigatoriamente os serviços socioassistenciais (CFP, 2016).

Naquele momento, 2011, havia poucos estudos e publicações com orientações que norteavam as práticas da psicologia nesse contexto, sendo elas veiculadas pelo MDS, bem como pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP, 2009). Apesar dessa limitação, foi possível encontrar o estudo produzido por Watarai (2009), psicóloga que trabalhou por muitos anos no Serviço no município. Em levantamento realizado entre 2002 a 2008, Watarai encontrou casos notificados e encaminhados ao CREAS 3, somando um total de 1.296 casos de violência sexual. Acerca da atuação do profissional de psicologia, diz Watarai:

Por se tratar de um trabalho integrado, que implica necessariamente várias ações conjuntas, o papel do psicólogo nessa instituição é diferenciado, uma vez que é

necessário desenvolver um método de atendimento, o qual se adeque às condições reais de trabalho que pressupõe abordagem interdisciplinar (Watarai, 2009, p. 11).

Nesse sentido, o trabalho integrado articulava-se com outros atores do sistema de proteção e de segurança, pois o Programa Sentinela em Londrina tinha entre seus eixos norteadores a responsabilização de agressores, seguindo os princípios do Plano Nacional. Naquele momento, as delegacias não atuavam na oitiva de crianças tendo em vista que não havia o NUCRIA (delegacia especializada) e havia sido recém-implantada a 29ª Promotoria e a Vara Especializada de Crimes contra mulheres, crianças e adolescentes no município (Vara Maria da Penha). Desta forma, o Sistema Judiciário e de Segurança Pública transferia essa responsabilidade à equipe técnica do referido Programa, convocando os profissionais a produzirem investigações acerca das situações de violência, pois se entendia tratar-se de um serviço necessário na rede de atendimento (Portaria 878/2001, 2001; CFP, 2009).

De acordo com Nery e Gomes (2013), em um artigo que problematiza a identidade do CREAS diante de sua construção histórica a partir do Programa Sentinela, destacam:

a herança dessa responsabilidade múltipla contribuiu para forjar, na identidade do CREAS, uma atribuição superdimensionada, e quase exclusiva, de articulação intersetorial e com os órgãos pertencentes ao Sistema de Justiça, pautas estas que deveriam ser compartilhadas com a equipe gestora do órgão local da política de assistência social (p. 18).

Na realidade local, mesmo com o advento de normativas da PNAS, destaca-se que muitas características assistencialistas e de responsabilização de agressores persistiram para a manutenção das diretrizes iniciais do serviço, as quais reverberam ao longo do processo de consolidação desta unidade estatal enquanto Política de Assistência Social, como veremos na sequência.

2.2 A INSTITUCIONALIZAÇÃO DO CREAS

De acordo com a descrição do serviço estudado, a unidade do CREAS em Londrina configurou-se inicialmente como uma organização de pessoas vinculadas a uma ONG religiosa em parceria com o Município. Gradativamente, a ONG foi ganhando espaço e reconhecimento público enquanto um estabelecimento que executava a prestação de serviços socioassistenciais. Este estabelecimento, inicialmente, localizava-se na região central de Londrina e contava com uma equipe mínima contratada (assistentes sociais, psicólogos, educadores sociais, motoristas e auxiliares administrativos) em regime trabalhista. Posteriormente, ao longo dos anos, com a consolidação de novas legislações nacionais, o serviço foi ganhando contornos característicos de uma instituição ligada ao Estado.

Com o advento do SUAS e sua implantação em 2006, algumas diretrizes nacionais começaram a apontar para a garantia de serviços especializados dirigidos ao atendimento de populações em situação de vulnerabilidade e de risco pessoal e social (CNAS, 2009). Segundo pesquisa realizada em 2006 para o monitoramento dos serviços CREAS, foi verificado que o serviço de enfrentamento ao abuso e exploração sexual estava presente em 96% dos municípios, além de outros serviços ofertados, como o de acompanhamentos, medidas socioeducativas e o serviço de orientação familiar (Chiachio, 2006; Nery & Gomes, 2013). Entretanto, a mesma pesquisa demonstrou que “nem sempre esse conjunto de serviços era ofertado no mesmo local, o que revelava a hipótese de ser desenvolvido por organizações da rede socioassistencial e até o fato de os CREAS estarem em fase de implantação” (Nery & Gomes, 2013, p. 22).

O alcance do Programa Sentinela no país, segundo dados de um relatório elaborado pelo Comitê Nacional de Enfrentamento à Violência Sexual contra Crianças e Adolescentes, em 2006, foi expressivo, abrangendo aproximadamente 20% do território nacional, estando presente em 1.104 dos 5.565 municípios brasileiros (Espíndola & Batista, 2013). O Programa

foi se adequando às novas normativas que entravam em vigor e passaram a incorporar a concepção dos CREAS.

Em âmbito municipal, os serviços que atualmente são realizados pelos CREAS anteriormente eram coordenados por organizações da sociedade civil que mantinham parcerias com o município de Londrina. Como cada entidade era responsável pelo atendimento de públicos-alvo distintos, a partir dos serviços já em andamento, foram criados em Londrina três CREAS temáticos, como é possível observar na Tabela 1:

Tabela 1: Unidades CREAS em Londrina

| Serviço | CREAS 1 | CREAS 2 | CREAS 3 |
|---------------------|------------------------------|--|--|
| Entidade | EPESMEL | EPESMEL | NUSELON |
| Nome inicial | SINAL VERDE | MURIALDO | SENTINELA |
| Público Alvo | População em situação de rua | Adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas | Crianças e adolescentes em situação de abuso e exploração sexual |

Fonte: Elaborado pela autora.

Inicialmente, no município de Londrina, os CREAS foram caracterizados por numerais de acordo com a sua ordem de implantação. Os CREAS 1 e 2 eram coordenados, desde o ano 2000, por uma entidade vinculada à igreja católica chamada Escola Profissional e Social do Menor de Londrina (EPESMEL, 2020) e, gradativamente, também passaram por um processo de mudança de nomenclatura, institucionalização e municipalização. Já o CREAS 3 foi originado em 2002 e era mantido pela ONG NUSELON, conforme descrito anteriormente.

Em 2009, o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome lançou a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Essa normativa direcionava a expansão e qualificação da oferta dos serviços no âmbito do SUAS. A partir desse momento, ocorreu a implementação de níveis de proteção que organizam e padronizam os serviços socioassistenciais e os vincula às unidades de referência. Isto possibilitou a padronização, em todo território nacional, dos serviços de proteção social básica e especial, estabelecendo seus

conteúdos essenciais, público a ser atendido, propósito de cada um deles e os resultados esperados para a garantia dos direitos socioassistenciais. Além das provisões, aquisições, condições e formas de acesso, unidades de referência para a sua realização, período de funcionamento, abrangência, a articulação em rede, o impacto esperado e suas regulamentações específicas e gerais (CNAS, 2009).

Na tipificação também é explicitada uma divisão do SUAS: a Proteção Social Básica e a Proteção Social Especial. A primeira tem como equipamento público o CRAS, cujos profissionais se encontram nos territórios para ofertar atendimento à população com o intuito de prevenir situações de vulnerabilidades e riscos pessoais e sociais. Suas intervenções acontecem a partir do desenvolvimento de potencialidades e fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Já a Proteção Social Especial oferta ações de atendimento às famílias que tenham membros cujos direitos tenham sido violados ou ameaçados por ocorrência de violência física ou psicológica, abuso ou exploração sexual, abandono, rompimento ou fragilização de vínculos ou afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medidas (CFP, 2012; CNAS, 2009; Romeu, Elias, & Silva, 2014). As atividades da Proteção Especial são diferenciadas de acordo com níveis de complexidade (média ou alta) e conforme a situação vivenciada pelo indivíduo ou família. No nível de média complexidade, encontram-se os CREAS e o CENTRO POP. Já a alta complexidade oferta os serviços de Acolhimento.

Nesse documento, também está especificada a necessidade de ofertar ao cidadão o acesso ao serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), no âmbito da proteção especial de média complexidade. O serviço busca promover:

apoio, orientação e acompanhamento de famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. Compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos

familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social (CNAS, 2009).

Nery e Gomes (2013) relatam alguns dados de monitoramento do Censo SUAS realizado em 2009. O monitoramento indicou naquele ano a existência de 1.200 unidades no país, sendo que, em 100% deles, havia a oferta do serviço de proteção social às crianças e adolescentes vítimas de violência, abuso e exploração sexual. Com esta normativa, lançada em 2009, o Serviço de Enfrentamento à Violência Sexual e Exploração Sexual foi incorporado ao PAEFI em razão da universalização do atendimento e foi incluído nos serviços ofertados pelos CREAS.

Em 2008, o Programa Sentinela de Londrina alterou sua denominação, passando a ser chamado no município como CREAS 3. Em nota publicada pelo site da prefeitura, destaca-se que, a partir de 2009, junto com a alteração do nome do serviço, ampliou-se o atendimento para todas as modalidades de violência contra crianças e adolescentes (“CREAS promove”, 2009). Entretanto, até meados de 2011, a unidade ainda era coordenada pela entidade não governamental NUSELON. Suas ações continuavam a seguir os mesmos moldes iniciais do Programa Sentinela, tendo apenas sido ampliadas as modalidades de violências atendidas no serviço, incluindo violência física, violência psicológica e negligência intrafamiliar além da violência sexual e exploração sexual.

Em 2011, o CREAS 3 iniciou um processo de municipalização mediante concurso público; a equipe técnica foi substituída e passou a ser composta exclusivamente por servidores públicos ligados às seguintes áreas: técnicos de gestão (administrativo), psicólogos, assistentes sociais, auxiliares educativos e motorista. Naquele período, a equipe do NUSELON e os novos servidores admitidos passaram a ocupar a mesma sede, com o objetivo de realizar um processo de transição em um curto espaço de tempo.

Esse processo culminou na realização de reuniões de equipe que, desde o início, já contavam com a presença da promotora da Vara Criminal dedicada a ensinar os profissionais a produzirem relatórios, discussões de casos com a delegada e também com a coordenação anterior vinculada ao NUSELON. Isso reafirmava um movimento de manutenção das práticas estabelecidas.

A municipalização dos serviços CREAS em Londrina estava em consonância com a Lei 12.435, promulgada em julho de 2011, que alterou alguns artigos da LOAS e determinou o cofinanciamento pelas 3 esferas de governos. Diz o documento:

A Lei do SUAS autoriza, ainda, que os recursos do cofinanciamento federal destinados à execução das ações continuadas de assistência social podem ser aplicados no pagamento dos profissionais que integrarem as equipes de referência, responsáveis pela organização e oferta dos serviços socioassistenciais (Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à fome [MDS], 2011, p. 13).

Também em novembro de 2011, foi lançado o caderno de Orientações Técnicas: CREAS organizado pelo Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Esse documento indica a natureza pública e estatal do serviço, que não poderia ter interrupções ou ser administrado por entidades ou organizações privadas. Ele expressou um avanço para o serviço, posto que apresentava questionamentos quanto ao papel ocupado por suas equipes profissionais (MDS, 2011).

Com o advento do caderno de orientações e com a municipalização total da equipe do CREAS 3, no início de 2012, os profissionais das áreas de serviço social e psicologia iniciaram um processo de estudo, supervisões e reuniões de equipe interdisciplinar, adotando uma postura crítica para a reformulação de suas práticas, o que resultou na elaboração de um documento de metodologia do serviço (PML, 2012).

É notável, nesse momento histórico, uma preocupação da equipe técnica em criar documentos norteadores que abordassem metodologias de intervenção para orientar os profissionais que atuavam no serviço. Tais documentos eram baseados nas legislações e diretrizes da PNAS. Eles descrevem que o serviço tem como finalidade ofertar apoio, orientação e acompanhamento a crianças e adolescentes em situação de ameaça ou violação de direitos e suas respectivas famílias e/ou responsáveis. Seu enfoque está em ofertar o acompanhamento psicossocial a famílias com crianças e adolescentes em situação de violência intrafamiliar (física, psicológica, sexual e negligência) e extrafamiliar (violência sexual e exploração sexual comercial, bem como as situações de rua e trabalho infantil) (PML, 2012; MDS, 2011). Nessa direção, Gomes e Gonçalves (2018) afirmam:

A especificidade do trabalho em cada instituição assistencial, seja CRAS, CREAS, CENTRO POP ou abrigos, deve seguir, além do que está descrito nas leis citadas anteriormente, as diretrizes municipais. As ações devem ser voltadas para a realidade do local de atuação, visto que cada região possui sua cultura específica. É preciso respeitar as diversas formas de funcionamento dos municípios, se colocando à disposição da construção de um fazer psi voltado para aquela realidade, pautado nas questões éticas da profissão, bem como nas leis da assistência (pp. 7-8).

Outro ponto a ser considerado na descrição da institucionalização do CREAS refere-se ao fato de que suas equipes estão distribuídas a partir de uma territorialização proposta pela Secretaria Municipal de acordo com a abrangência dos territórios existentes no município (Prefeitura do Município de Londrina, 2018), conforme demonstra a Figura 1:

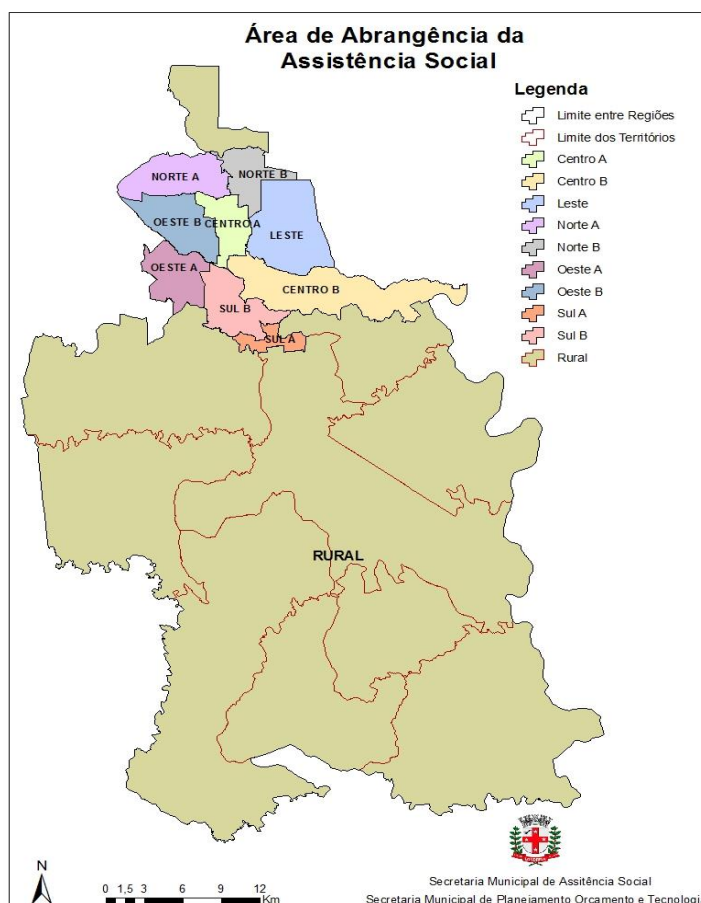


Figura 1: Mapa dos territórios de abrangência da Assistência Social em Londrina.

Fonte: Prefeitura do Município de Londrina (2018). Plano Municipal de Assistência Social 2018-2021. Secretaria de Assistência Social. http://www1.londrina.pr.gov.br/dados/images/stories/Storage/sec_assistencia/Plano_assistencia_social_2018-2021/plano_municipal_2018.pdf

Na figura, pode-se observar a divisão territorial adotada pela Secretaria de Assistência Social em Londrina, a qual divide a área urbana e rural em 10 territórios, sendo que cada um deles possui uma unidade de CRAS responsável pela gestão territorial. Os CREAS também seguem a territorialização e a equipe de profissionais divide-se para referenciar as famílias de acordo com os territórios em que se localizam. A unidade do CREAS 3 atualmente é localizada na região central da cidade e a equipe técnica oferta atendimentos de forma territorializada e descentralizada.

Uma vez institucionalizado, o serviço publiciza que está em consonância com os eixos norteadores do trabalho social no CREAS, os quais envolvem a atenção especializada e qualificação do atendimento, territorialização, acesso a direitos socioassistenciais, centralidade na família, mobilização, participação social e trabalho em rede (MDS, 2011). Nesse sentido, alguns desafios são lançados a partir da prerrogativa em materializar as ofertas previstas pelo SUAS aos usuários ao mesmo tempo em que são demandadas atribuições que extrapolam suas competências (Nery & Gomes, 2013), tal qual será apresentado na próxima seção.

2.3 A CONSOLIDAÇÃO: DESAFIOS PARA O SERVIÇO E PARA A PSICOLOGIA NA ASSISTÊNCIA SOCIAL

Diante de um processo histórico recente que envolveu diferentes segmentos institucionais, é notável que o CREAS 3 foi precedido e também fundado com a participação direta de instituições marcadas pela religiosidade e pela filantropia.

Em um contexto de prestação de serviço conveniado ao município, não foram encontrados documentos que regulamentavam as práticas dos profissionais da psicologia no CREAS 3 no momento de sua institucionalização. Isso garantiu certa margem de autonomia na definição das atribuições desses profissionais, que organizavam suas ações de acordo com o contexto das gestões das políticas municipais e da escassez das normativas vigentes em âmbito nacional.

Desse modo, os desafios enfrentados em seus primeiros anos de funcionamento diziam respeito ao caráter normatizador de suas intervenções. Este, em certa medida, tendia ao controle das famílias, à judicialização das intervenções, à falta de uma metodologia e um fluxo claro das atividades a serem realizadas, bem como às dificuldades de articulação com os

demais serviços, profissionais e políticas públicas (Gomes & Vidal, 2013; Nery & Gomes, 2013).

Desde a implantação do serviço, houve uma expectativa recorrente na rede de serviços, no Poder Judiciário e no Sistema de Garantia de Direitos de que as famílias seriam encaminhadas ao CREAS 3 a fim de que os psicólogos atestassem a veracidade das situações de violência. Para tanto, eles deveriam elaborar laudos ou pareceres que demonstrassem a responsabilidade dos agressores e promovessem a interrupção dos ciclos de violência.

Essa expectativa, idealizada e normativa, corroborou o estabelecimento inicial de uma psicologia que adotava uma lógica individualizante, desconsiderando o contexto social e complexo do serviço prestado. Silva e Carvalhaes (2016, p. 249) descrevem esse cenário ao dizer: “concebeu-se à Psicologia um caráter utilitarista, prescritivo e disciplinador, cujo objetivo maior era a adaptação social, sem a problematização dos contextos e modos de vida a estes vinculados”.

Ainda nessa perspectiva, os profissionais de psicologia exerciam um saber-poder sobre as famílias acompanhadas pelas políticas públicas. Para Piveta e Mansano (2014, p 21), “dentre os diversos saberes elaborados para dar conta de compreender o homem em suas múltiplas dimensões, os saberes psi despontam como mais um dispositivo de poder, valendo-se de um discurso normativo, diagnóstico e prescritivo”.

Com o passar dos anos de atuação nesse contexto, uma perspectiva crítica começou a ser delineada pelos profissionais que questionavam o risco de cooperar para elaboração de instrumentos de fiscalização e monitoramento com o intuito de que as famílias adotassem passivamente modos de vidas hegemônicos vigentes. Desse modo, as famílias tendem a ser concebidas como sendo responsáveis por todos os problemas sociais e políticos que as atravessam (Romagnoli & Fadul, 2018).

Com a entrada dos profissionais de psicologia na assistência social, novas abordagens e olhares foram inseridos nos serviços. Isso ocorreu especialmente pelo fato de que na área “entende-se a relação do sujeito e sua subjetividade [como] inseparáveis do seu mundo social e, desta forma, da proteção social, dos seus direitos, da cidadania, da autonomia, das necessidades humanas, e da família e sua contextualização no território” (CFP, 2016, p. 11). Ou seja, o olhar desse profissional passou a complementar uma perspectiva complexa da população atendida, trazendo para análise outras categorias que ajudassem a conceber a garantia de direitos sociais. Nesse sentido, as diretrizes da PNAS defendem a necessidade do trabalho interdisciplinar, pois, de acordo com Romagnoli e Fadul (2018):

as ações intersetoriais precisam se dar de maneira integrada e conjunta, compreendendo que a complexidade da questão social convoca a articulação dos saberes e práticas do campo “psi”, aos saberes dos campos da antropologia, sociologia, pedagogia, serviço social, saúde, dentre outros. Essa articulação se dá de forma interdisciplinar, com vistas a traçar novas rotas de atuação profissional e tentar lidar com as dificuldades impostas pela vulnerabilidade e pela exclusão social (p. 88).

Foi assim que começaram a ser elaborados documentos norteadores para a intervenção da psicologia. Segundo a metodologia do serviço CREAS 3, elaborada em 2012, o objetivo principal do CREAS 3 consiste em garantir acompanhamento psicossocial com vistas à interrupção dos padrões violadores de direitos presentes nas relações familiares e comunitárias, por meio do fortalecimento do papel protetivo da família (PML, 2012). O documento ainda afirma:

Dentro do escopo de atuação deste Serviço PAEFI o foco serão os atos de violência cometidos contra a criança/adolescente, sobretudo na perspectiva de proteção e prevenção da reincidência de diferentes formas de violação de direitos, através do acompanhamento sistemático da criança/adolescente e suas famílias e da articulação

com a rede de serviços socioassistenciais, incluindo a Saúde, Educação, Conselho Tutelar e Sistema de Garantia de Direitos (PML, 2012, p. 4).

Com relação aos processos de judicialização das práticas da psicologia no CREAS 3, são comuns as demandas advindas do Sistema Judiciário e de Segurança (órgãos judiciais e delegacias) por relatórios e laudos acerca da suspeita de abuso sexual e averiguação de violência. Há também a demanda por produção de provas que subsidiam vários processos e inquéritos policiais (CFP, 2016). Para Nery e Gomes (2013):

A natureza do CREAS imprime uma intensidade maior de relações com o Sistema de Justiça e de Segurança Pública, o que vem sendo traduzido, compreendido e implementado de formas diversas e essencialmente pautada por uma relação convocatória, quer seja na demanda por serviços, no trabalho técnico e na exiguidade dos prazos para apresentação de relatórios e planos de atendimento (individual e familiar). Isso pode ser agravado quando prevalece a compreensão de que o CREAS é espaço de averiguação de denúncias. Trata-se de afirmá-lo enquanto lócus da proteção social (p. 26).

A expectativa de averiguação de denúncias, no entanto, contrapõe-se às orientações técnicas do Caderno de Orientações Técnicas (2011) da área, conforme versa a seguir:

considerando o papel do CREAS e competências decorrentes, destaca-se que a este não cabe: ocupar lacunas provenientes da ausência de atendimentos que devem ser ofertados na rede pelas outras políticas públicas e/ou órgãos de defesa de direito; ter seu papel institucional confundido com o de outras políticas públicas ou órgãos, e por conseguinte, as funções de sua equipe com as equipes interprofissionais de outros atores da rede, como, por exemplo, da segurança pública (delegacias especializadas, unidades do sistema prisional, etc), órgãos de defesa e responsabilização (Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública e Conselho Tutelar) ou outras

políticas (saúde mental, etc.); assumir a atribuição de investigação para responsabilização dos autores de violência, tendo em vista que seu papel institucional é definido pelo papel e escopo de competências do SUAS (MDS, 2011, pp. 25-26).

Há, portanto, uma série de desafios a serem enfrentados quando se analisa a relação entre a psicologia e os profissionais do âmbito jurídico. Nery (2018) assinala ser relevante para o CREAS:

uma melhor definição das funções de sua equipe de forma a esclarecer os agentes públicos desses órgãos o alcance do trabalho social realizado pela equipe de média complexidade do SUAS, delimitando, inclusive, o caráter não investigativo e sim protetivo face às denúncias de violência que aportam esta unidade estatal (p. 103).

Com relação aos processos de trabalho no CREAS 3, a intervenção com as famílias ocorre a partir da avaliação técnica da situação violadora recebida por meio de uma ficha de notificação, que é preenchida e encaminhada pela rede com a suspeita ou confirmação de uma situação de violência contra criança e adolescente. A avaliação é realizada conjuntamente pelo assistente social e pelo psicólogo de referência do território, os quais elaboram junto à família um Plano de Acompanhamento familiar (PAF). O foco de trabalho é a matricialidade sociofamiliar, baseada na centralidade na família e com a perspectiva de fortalecer vínculos familiares e comunitários. Busca-se trabalhar a função protetiva da família junto aos demais serviços da rede de proteção (PML, 2012, 2018).

Como as famílias são dinâmicas e muitas relações são permeadas por diversas vulnerabilidades, não há um protocolo a ser seguido em um único fluxo de atendimento, o que, na prática cotidiana, pode gerar insegurança nos profissionais e confusão de papéis com os demais profissionais do serviço, bem como com outros atores da rede de proteção. Entretanto, no geral, a dimensão do trabalho social com famílias no CREAS envolve um

plano de intervenção que inclui a acolhida, o acompanhamento especializado e a articulação intersectorial em rede (MDS, 2011).

Nesse sentido, o trabalho de articulação intersectorial com os serviços da rede torna-se imprescindível para a garantia de proteções sociais e acesso a direitos, uma vez que a família é permeada por instituições diversas e se insere em diversos espaços e políticas. Dizem Gomes e Vidal (2013):

Vale destacar que a articulação e integração entre os serviços da proteção social básica e especial com as demais políticas públicas e com o sistema de garantia de direitos, ação de responsabilidade do órgão gestor, exige a definição de fluxos e protocolos de atendimento, a fim de evitar práticas baseadas em relações pessoais entre os profissionais da rede de proteção, amadorismos, que até são eficazes em questões pontuais, mas não concretizam a garantia dos direitos sociais, papel fundante da política pública (p. 13).

Buscando estabelecer uma prática situada e conectada ao contexto afetivo, social e histórico da população atendida pelo CREAS, os profissionais de psicologia aperfeiçoaram suas intervenções e, atualmente, oferecem diversas modalidades de atendimento para o acompanhamento das famílias referenciadas. Há, entretanto, muitos limites e impasses nessa atuação que, por vezes, não permitem identificar, de maneira objetiva, quais os indicadores da efetividade do trabalho social com as famílias. Mesmo com essa dificuldade, alguns indicadores já são conhecidos, como o caso das diversas desproteções sociais e vulnerabilidades, entre as quais se destacam a pobreza, o desemprego, o uso de substâncias psicoativas, as violências transgeracionais e a falta de acesso a direitos básicos.

Nota-se, diante do resgate histórico e teórico realizado nesta seção, que todo trabalho do CREAS tem como foco a família como uma instituição complexa, multifacetada e em

transformação. Daí a necessidade de abordá-la de maneira mais aprofundada, o que será feito na sequência.

3 A INSTITUIÇÃO FAMÍLIA E SEUS CONTORNOS CONTEMPORÂNEOS

Nesta seção se faz uma análise acerca da instituição familiar, seus papéis mais recentes, bem como as interferências que sofre das outras instituições que a atravessam na contemporaneidade. Partimos da constatação de que à instituição família foi historicamente atribuído um lugar privilegiado e de relevância no processo de construção de subjetividades (Ariès, 1981; Donzelot, 1986). Atualmente, muitas políticas públicas baseiam suas ações na matricialidade familiar, que coloca a família como centralidade e sustentáculo funcional, espaço insubstituível de proteção e socialização primárias (CNAS, 2004; Romagnoli & Fadul, 2018).

Com o intuito de analisar a família contemporânea, optamos por percorrer algumas das linhas que se cruzam no delineamento de seus contornos, compreendendo-a como uma instituição que, por si só, encontra-se em movimento e, ao mesmo tempo, é afetada por outras instituições sociais.

Desde os primórdios, a sociedade tem passado por transformações institucionais diversas. A família, como instituição, também passou por um acelerado processo de mutação com relação às suas atribuições e configurações, que a levou a momentos de crise nas últimas décadas (Ariès, 1981; Donzelot, 1986; Reis, 1994). Entretanto, longe de serem avaliadas como prejudiciais, as crises representam um processo vital por meio do qual é possível rever valores, organizações, normas e afetos, cooperando para delinear novos contornos institucionais (Zani & Mansano, 2017).

Deleuze (1992, p. 220) assinala: “encontramo-nos numa crise generalizada de todos os meios de confinamento, prisão, hospital, fábrica, escola, família. A família é um ‘interior’, em crise como qualquer outro interior, escolar, profissional, etc.”. Nesse sentido, a crise na

instituição familiar, assim como nas demais instituições sociais, torna-se um traço característico da sociedade contemporânea.

Segundo Miotto (2010), a família é um espaço complexo construído e reconstruído cotidianamente por meio das relações que estabelece entre seus membros e deles com as diversas esferas da sociedade, incluindo aí o Estado. Ariès (1981) descreve as iconografias da família desde a sociedade medieval à sociedade moderna, considerando-a enquanto uma instituição mutante e construída historicamente. Mas foi somente com o surgimento da família moderna, no século XIX, que se delineou a necessidade de proteger a intimidade da vida privada, separando-a do meio público. Segundo o autor, tal fechamento, modelado pela organização familiar burguesa, serve de referência ainda nos dias atuais. Desde então, o Estado se apóia na família para intervir governamentalmente, colocando-a no cerne da sociedade. A família tornou-se, então, a menor organização política possível e deveria, sob o ponto de vista governamental, fornecer condições para manter seus membros alinhados à ordem social vigente (Donzelot, 1986).

A transformação social na contemporaneidade tem refletido diretamente no interior dessa instituição, culminado em novos modelos e funções que têm se apresentado à família nos dias de hoje. Afinal, como considera P. R. Carvalho (2018), as instituições são datadas:

elas nascem, desenvolvem-se e, por vezes, esgotam-se no cumprimento de suas funções sociais. Como tudo o mais no meio social e histórico, as instituições podem acabar sendo substituídas por outras, mais adequadas ao momento histórico, porque são mais efetivas no exercício dos poderes (p. 219).

Nesse sentido, as transformações têm propiciado um cenário de extrema mobilidade, que repercute nas organizações familiares, bem como na forma de abordá-las e conhecê-las. Logo, compreende-se que as configurações variáveis bem como as atribuições dirigidas à família enquanto sustentáculo da ordem social têm passado por momentos de mutação nas

linhas que lhe dão contornos e vêm lhe constituindo diferentemente. No decorrer da próxima seção, abordaremos tais transformações, mostrando como seus desenhos se modificaram nas últimas décadas e destacando as linhas que a compõem.

3.1 DA VALORIZAÇÃO À DECADÊNCIA DA FAMÍLIA NUCLEAR

O modelo familiar nuclear burguês, caracterizado pela presença de papéis pré-definidos ao pai, à mãe e às crianças, instituiu-se como norma vigente a partir do século XVII (Ariès, 1981; Costa, 1989; Donzelot, 1986; Reis, 1994). Essa organização familiar provocou um reordenamento social que, no Brasil, culminou em uma espécie de aburguesamento das classes operárias, que foram levadas a adotar uma realidade institucional distinta da vivida até então (Samara, 1987).

De acordo com Costa (1989) em seus estudos sobre os processos de higienização das cidades e das famílias, desde o Brasil Colônia, a medicina social foi ganhando credibilidade e contribuiu para a normalização das famílias em parceria com as intervenções do Estado. O autor ainda afirma que “o Estado moderno procurou implantar seus interesses servindo-se, predominantemente, dos equipamentos de normalização, que sempre são inventados para solucionar urgências políticas” (pp. 50-51). Segundo o autor, naquele período no Brasil, a aristocracia burguesa e a burguesia europeia detinham o controle sobre a vida social, colocando-se como modelo para a normalização de condutas. Para compreender esse movimento de colocar a família burguesa como modelo a ser seguido, Kehl (2003) afirma que ela foi:

privatizada, excluída do convívio das ruas como garantia de preservação e transmissão dos privilégios de classe. Estavam formados os padrões de exclusão e seleção das elites, a ser adotados pelas famílias das classes mais baixas, cada qual tentando simular as boas maneiras dos que estão acima (p. 2).

Paralelo a isso, o Estado, por meio da educação física, moral e sexual, bem como pela difusão da necessidade de estabelecer uma relação de amor entre pais e filhos, colocou em prática um mecanismo de tutela familiar, ainda persistente na atualidade (Costa, 1989). Este fato revela a necessidade de manter um controle sobre a família para a imposição de novas normas sociais (Romagnoli, 2015).

Ariès (1981) mostra que, nesse processo, a família moderna foi consumida pela atenção dirigida à educação dos filhos, pela transmissão de valores conservadores que a sustentassem no formato burguês e pela conservação dos bens. Assim, a partir do século XIX, a sociedade passou a enaltecer o que se chamava de “sentimento de família” (p. 6) e “sentimento da infância” (p. 18), por meio dos quais a família tornou-se uma instituição promotora de cuidados para com sua parte mais vulnerável, as crianças. O efeito disso foi o fechamento da instituição em si mesma, estabelecendo uma relação de intimidade e privacidade no decorrer dos últimos séculos.

Essa característica promoveu, por um longo período, uma expansão desse modelo conjugal que favoreceu a hierarquização patriarcal voltada para a criação dos filhos. O casamento servia para a reprodução e havia papéis previamente definidos: o marido seria a figura pública e o provedor material do sustento da instituição familiar, a esposa era responsabilizada pela vida doméstica, bem como pela educação dos filhos. Já estes últimos representavam a parte vulnerável que demandava proteção e uma educação disciplinadora (Ariès, 1981).

Ocorre que, nas últimas décadas do século XX, houve uma abertura na instituição familiar (Carvalho & Mansano, 2017; Donzelot, 1986), afetando diretamente as atribuições que recaiam sobre ela. Novas linhas foram desenhadas tanto pelos seus membros como pelas intervenções advindas de outras instituições, de tal forma que, atualmente, não há como generalizar o conceito de família e definir como hegemônico o modelo familiar nuclear

burguês, respaldado na “triangulação pai-mãe-filhos de laços consanguíneos” (Zani & Mansano, 2017, p. 27). Assim:

a variabilidade histórica da instituição família desafia qualquer *conceito geral* de família. Ao mesmo tempo, a generalização do termo “família” para designar instituições e grupos historicamente tão variáveis termina por ocultar as diferenças nas relações entre a reprodução e as demais esferas da vida social (Bilac, 1995, p. 31).

Diante de novas possibilidades de configurações familiares, dados demográficos advindos de pesquisas do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2016) apontam que as famílias brasileiras passam por mudanças. Uma dessas mudanças refere-se à diminuição do número de filhos e a variabilidade dos arranjos domésticos e familiares, as quais ocasionaram redefinições nos padrões de hierarquia e sociabilidade (Goldani, 1994). Com isso, instituições governamentais ampliaram o debate sobre a família na tentativa de compreender suas mudanças:

O novo cenário tem remetido à discussão do que seja a família, uma vez que as três dimensões clássicas de sua definição (sexualidade, procriação e convivência) já não têm o mesmo grau de imbricamento que se acreditava outrora. Nesta perspectiva, podemos dizer que estamos diante de uma família quando encontramos um conjunto de pessoas que se acham unidas por laços consanguíneos, afetivos e, ou, de solidariedade (CNAS, 2004, p. 41).

A Política Nacional de Assistência Social, há mais de uma década, tem compreendido o cenário atual e fundamentado a organização do trabalho com famílias no SUAS a partir da concepção de que “as novas feições da família estão intrínsecas e dialeticamente condicionadas às transformações societárias contemporâneas, ou seja, às transformações econômicas e sociais, de hábitos e costumes e ao avanço da ciência e da tecnologia” (CNAS, 2004, p. 41).

A fim de contextualizar esse cenário, Hintz (2001) descreve que, após a revolução industrial e a partir da metade do século XX, houve maior incentivo em privilegiar o indivíduo. A família moderna passou, então, a se constituir por diversas possibilidades de livre escolha dos cônjuges, valorizando principalmente a realização pessoal na união conjugal. Os efeitos disso são diversos e, para Reis (1994):

A relativa autonomia da organização familiar é determinada por uma complexa interação de diversos fatores que se referem tanto às formas peculiares de organização interna do grupo família, quanto aos aspectos econômicos, sociais e culturais que o circunscrevem (p. 101).

Partindo de uma configuração centrada na triangulação pai-mãe-filhos, a família contemporânea não apenas abandona parte dessa caracterização como passa a desenhar novos contornos em seu cotidiano relacional. É o que mostra Bilac (1995) quando relata:

Apenas a título de exemplo, pode-se especular sobre as implicações e significados das separações e recasamentos e sobre as concepções de família e parentesco, pois surgem novos status familiares aos quais correspondem novos papéis e que ainda não dispõem de nomenclatura em nossa classificação de parentesco (p. 35).

Nesse sentido, Neto (2017) retoma dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) e aponta que eles revelam o quanto:

o perfil composto unicamente por pai, mãe e filhos deixou de ser maioria nos domicílios brasileiros. Na pesquisa de 2015, o tradicional arranjo ocupava 42,3% dos lares pesquisados, uma queda de 7,8 pontos percentuais em relação a 2005, quando abrangia 50,1% das moradias (p. 18).

Segundo os dados do IBGE (2016), foi registrado um aumento crescente do número de famílias identificadas com novos formatos e que colocaram em curso rupturas em relação aos padrões dominantes até então, em razão do:

aumento da esperança de vida, o declínio da fecundidade, a migração para áreas urbanas, o aumento da escolaridade e da inserção das mulheres no mundo do trabalho, a atualização na legislação sobre divórcio, separação, união estável e casamento entre pessoas do mesmo sexo (IBGE, 2016, p. 26).

Nessa diversidade de desenhos (Hintz, 2001), é possível encontrar famílias monoparentais (um genitor responsável pelos filhos), reconstituídas ou recasadas (casais que já tiveram filhos e/ou uniões anteriores), uniões consensuais (uniões sem o matrimônio), casais sem filhos por opção, unipessoais (pessoas que moram sozinhas), as associações (grupos por conveniência sem conjugalidade ou parentesco) e as homoafetivas (uniões entre pessoas do mesmo sexo).

Kehl (2003) destaca que as pessoas vivem como se houvesse uma dívida com relação à família nuclear burguesa oitocentista, pois, muitas vezes, a infinidade de rearranjos bem como agrupamentos circunstanciais e precários acabam por descaracterizar a família enquanto instituição sólida amplamente valorizada nos circuitos mais conservadores.

Nesse sentido, a família que, ao longo da história ocidental foi valorizada enquanto “instituição fundamental e duradoura, de cujas contribuições dependem outras instituições” (Samara, 1985, p. 26), ao sofrer modulações, poderia estar caminhando para a sua finitude em relação a sua função e estrutura. Donzelot (1986) assinala o perigo da falência da família diante da imposição externa de novas normas, caracterizando a perda da identidade da instituição familiar: “de pilar da sociedade a família passa a ser nesses discursos, o lugar onde ela corre permanente o risco de desfazer-se” (Donzelot, 1986, p. 196).

Pontuar a falência da família implica destacar dois aspectos que caminham juntos para a sua anulação: primeiro, diante da sobrecarga de imposições e obrigações destinadas à família, ela já estava fadada a provar sua impossibilidade e limites de ajustar-se e operar as amplas funções sociais estabelecidas. Tal sobrecarga acabaria ocasionando sua

autodissolução, perda de autonomia e dependência de agentes externos para assegurar a manutenção dos valores e da ordem instituída (Costa, 1989; Donzelot, 1986; Romagnoli, 2007). Somado a esse fato, tem-se como segundo aspecto que as mudanças e reconfigurações nos arranjos familiares quebraram algumas fronteiras institucionais e ocasionaram um distanciamento da moral instituída de uma padronização hegemônica de autoridade paterna e obediência materna. Isso confirma que “a família já não é mais a mesma” (Kehl, 2003, p. 1).

A crise institucional, portanto, ocorreu com a abertura da família para intervenções externas e moralizadoras, principalmente as advindas das áreas de educação, comunicação, segurança e saúde, que contribuíram para a anulação ou descaracterização da instituição, oferecendo mais riscos a sua sobrevivência do que a sua sustentação (Carvalho & Mansano, 2017). Cabe indagar ainda se as mudanças na caracterização e organização da família, que destoam do modelo familiar burguês, possibilitariam considerá-la ainda como essa instituição secular dedicada à criação, cuidado, educação, proteção e responsabilidade pela vida de seus membros, especialmente quando os indivíduos vivem sozinhos ou não têm filhos (Zani & Mansano, 2017), ainda mais quando os dados do IBGE (2016) mostram o aumento significativo desta última configuração familiar. Desde o último censo, de 2005, tem ocorrido uma maior incidência do arranjo familiar unipessoal. Anteriormente, esse arranjo representava 10,4% do total dos lares pesquisados e, em 2015, o índice subiu para 14,6%. Segundo resultados da pesquisa, esse fato poderia estar relacionado à elevação na taxa de envelhecimento da população (IBGE, 2016; Neto, 2017).

Cabe destacar também que, de acordo com a conceituação de família baseada nos critérios das Nações Unidas, os arranjos unipessoais e multipessoais sem parentesco não foram denominados como família no documento do IBGE anteriormente mencionado (IBGE, 2016; Principles..., 2015). Assim, com o aumento significativo do arranjo unipessoal, como

tem sido destinada a proteção social e a intervenção estatal sobre essa parcela da população, uma vez que as diretrizes são centralizadas na família?

Outro dado demonstrado pelo IBGE (2016) refere-se à porcentagem de casais sem filhos. Em 2005, o índice era de 15% e, nos 10 anos seguintes, aumentou para 20%. As pesquisas apontaram que, em 2015, aproximadamente um em cada cinco lares era composto apenas por casais sem filhos (IBGE, 2016; Neto, 2017).

Ao constatar as variações de arranjos familiares, fica perceptível a decadência do modelo familiar burguês e patriarcal, o que remete ao que Mello (1995, p. 57) chama de um “polimorfismo familiar”. Essas reconfigurações exigem novas práticas, que são reformulados em linhas que evidenciam as questões de gênero (Mello, 1995), de educação, de socialização e até de tecnologia.

Outra linha que precipitou o processo de mudança pode ser localizada nas novas práticas sociais assumidas pelas mulheres na sociedade. Pesquisa do IBGE (2016) mostra uma comparação entre 2000 e 2010, na qual houve um crescimento na proporção de famílias que têm a mulher como principal responsável institucional: esse número passou de 22,2% para 37,3%. Um fato apontado pelo Instituto para explicar essa mudança foi o ingresso da mulher no mercado de trabalho (IBGE, 2016).

Também o investimento afetivo nos filhos sofreu transformações. Atualmente, as famílias tendem a diminuir a quantidade de filhos, uma vez que a sua quantidade produz limitações em relação ao lugar que a criança ocupa e ao esforço afetivo, social e econômico dos pais para a realização de seu sucesso (Ariès, 1981; Goldani, 1994; Singly, 2007).

O que essa primeira linha de mudanças até aqui apresentada deixa entrever é que ocorre um processo acelerado de desintegração da família nuclear burguesa em seu formato anterior, composto por pai, mãe e filhos. Em seu lugar, outras configurações familiares vão se desenhando.

3.2 AS ATRIBUIÇÕES QUE RECAEM SOBRE A MULHER NA FAMÍLIA CONTEMPORÂNEA

Independentemente das mudanças precipitadas no cenário atual em que novos desenhos familiares se configuram, ainda há uma expectativa de que as famílias desempenhem as mesmas funções estabelecidas nos séculos anteriores. Nesse sentido, as expectativas pela manutenção dos valores conservadores das famílias ainda recaem sobre a mulher, deixando a cargo dela a educação dos filhos e o trabalho doméstico, mas acrescentando a responsabilidade pelo sustento financeiro do grupo (Carloto & Nogueira, 2018).

Autores como Reis (1994), Sarti (2005), Hirata e Kergoat (2007) e Carloto e Mariano (2008) destacam a prevalência rígida de papéis sociais e sexuais atribuídos a homens e mulheres, os quais persistem mesmo com as mudanças nas configurações familiares. E ainda acrescentam o fato de que a relação da mulher com a família é socialmente concebida como algo natural, uma espécie de destino pessoal:

A concepção de família está mais aberta e ampliada, porém são mantidas as mesmas expectativas sobre o papel da família e suas responsabilidades enquanto um grupo/arranjo de proteção e cuidados dos indivíduos, principalmente o papel da mulher/mãe como principal elemento provocador de mudanças, e tendo um papel ativo para a configuração de uma “boa família” (Carloto & Mariano, 2008, p. 156).

Desde o movimento higienista do século XIX, instituições de caridade com cunho religioso e esferas governamentais demonstram uma preocupação em “salvar” mães e filhos, supondo que, para preservar a sociedade, a mulher deveria ser identificada como o sexo frágil e passivo que demandaria cuidados e proteção do Estado (Donzelot, 1986; Gonçalves, 1987).

Com o surgimento de leis e políticas públicas voltadas para intervenções junto a famílias em diversos âmbitos, Neder (2002) destaca a necessidade de atentar para as

pluralidades das famílias que não seguem os modelos de “famílias-padrão” (p. 27). A autora ainda retoma a análise do lugar da mulher no final do século XIX, no qual o projeto republicano dos militares indicava a modernização da concepção da mulher na família e no meio social. Com isso, buscava concebê-la como “mulher-suporte” (p.31), que deveria exercer o papel de boa mãe, esposa e educadora, como modelo para o novo Brasil (Neder, 2002).

No entanto, ao traçar estratégias de ação para políticas públicas que respondessem as necessidades sociais dos anos 1990, o autor ainda retoma a responsabilização moral da mulher enquanto suporte para a família quando diz:

As políticas sociais para a área de **famílias** devem levar em conta o apoio a ser dado às mulheres nas famílias dos setores populares, enquanto arrimo econômico; devem, no entanto, atentar também para a sua valorização enquanto suporte político e psicológico, o qual lhes é culturalmente atribuído dentro do núcleo familiar (Neder, 2002, p. 45, grifo do autor).

Outra mudança a ser aqui destacada está nos estudos de Singly (2007), que assinalam que, nos anos 1980, foi introduzida a categoria “famílias monoparentais” (p. 65). Nelas, a unidade familiar seria chefiada por um único responsável, geralmente a mãe. Um pouco mais adiante, Goldani (1994) havia constatado um aumento significativo no número de arranjos monoparentais, nos quais as famílias eram, em sua maioria, chefiadas por mulheres viúvas, separadas e divorciadas com filhos. Neste período, também houve um aumento na proporção de mulheres trabalhadoras (Goldani, 1994).

A centralidade da figura da mulher também é encontrada em Ribeiro, Sabóia, Branco e Bregman (2002), que citam os dados do IBGE de 1990, nos quais quase a metade (41,5%) das famílias chefiadas por mulheres estavam na faixa da pobreza, o que as mantinha junto a seus filhos em uma luta constante pela sobrevivência. O fator econômico dificultava a sua inserção

no mercado formal de trabalho, uma vez que “a mulher tinha que desempenhar vários papéis e se dividir entre emprego, tarefas domésticas, encontrando dessa forma, obstáculos particularmente grandes para a sua inserção no mercado de trabalho” (Ribeiro et al., 2002, p. 154).

Desse modo, as desigualdades de atribuições sociais para homens e mulheres têm mantido uma divisão sexual do trabalho e de relações sociais de gênero, bem como uma simbologia cultural, que restringe a atuação das mulheres à unidade familiar, doméstica e à reprodução (Hirata & Kergoat, 2007). Nessa perspectiva, a divisão de papéis na família considera que a mulher se responsabiliza por manter a unidade do grupo familiar, zelar pelo papel de dona de casa e ainda exercer a maternidade (Sarti, 2005).

Essas duas vertentes, a entrada mulher no mercado de trabalho e a manutenção da expectativa por sua ação direta nas atividades domésticas, deixam entrever o que Hirata e Kergoat (2007) denominam como “modelo de conciliação” (p. 604). Por meio dele, recai sobre a mulher tarefa de conciliar a vida profissional e familiar sem levar em consideração o montante de energia física e afetiva que ele requer.

Portanto, geralmente fica a cargo da mulher a reponsabilidade pelo cuidado das crianças, idosos e pessoas com deficiências nas famílias. Caso ela não exerça esse papel, a família declina, denotando a interdependência no cuidado entre seus membros. Essa atribuição socialmente esperada e legitimada pelas políticas públicas e demais instituições delega a essa mulher uma pesada responsabilização, pois muitas vezes ela não tem possibilidade de deixar este papel seja por preocupação, vinculação, sentimento de culpa ou determinação do Estado (Saraceno, 1995).

A sobrecarga de responsabilidades que recai sobre a mulher não corresponde às demandas atribuídas aos homens no que diz respeito aos cuidados com o bem-estar das famílias. Um desdobramento dessa linha de mudança nos papéis das mulheres é a

deslegitimação do lugar social de autoridade, historicamente atribuído aos homens, que por longa data foram denominados chefes de família. Afinal, quem ocupa esse lugar nas famílias contemporâneas? É o que veremos na próxima linha a ser analisada.

3.3 A ABERTURA DA FAMÍLIA PARA INTERVENÇÃO DE OUTRAS INSTITUIÇÕES

Diversos programas estatais de políticas públicas voltadas para saúde, habitação, educação e assistência social caracterizam suas ações com base na centralidade da família e, mais recentemente, na figura da mulher como responsável por esse núcleo. Dessa forma, os programas direcionam apenas para a mulher a referência para os atendimentos e intervenções. Nota-se, assim, que existe um reforço, “a partir de um enfoque familista, de que a responsabilidade pelo bem estar da família corresponde às mulheres nas redes de parentesco” (Carloto & Mariano, 2008, p. 162). E as autoras complementam:

É neste sentido que entendemos aqui que as mulheres, justamente por ocuparem a posição subalterna na hierarquia dos gêneros e, conseqüentemente, a mais precária no mundo do trabalho (remunerado ou não), foram as mais prejudicadas com a sobrecarga que passa a ter a família a partir do novo ordenamento das políticas sociais (p. 60).

O que vemos então é que a contemporaneidade protagoniza a perda de referências de autoridade e mudanças nos padrões das famílias tradicionais, ocasionando sua abertura para interferências externas. Desta forma, a proteção social do Estado entra em cena quando a família não cumpre o papel socialmente atribuído e almejado (Donzelot, 1986). Uma dessas instituições é o próprio Estado que:

intervém consideravelmente nas novas configurações do jogo doméstico, ... possibilitado a diminuição da dependência das mulheres em relação aos homens e tomando para si o encargo dos efeitos desse procedimento, mas aumentando a

dependência de certas mulheres e, de certos grupos domésticos, quanto ao Estado (Singly, 2007, p. 68).

Portanto, pode-se identificar que o Estado, desde o Antigo Regime, se apoia na família, colocando-a como cerne da sociedade. Trata-se da menor organização grupal e política possível, responsável pelo bem-estar de seus membros, bem como por fornecer condições para mantê-los numa posição de ordem e obediência. Dessa forma, os agentes do Estado entram em intervenção quando a família fracassa em sua função de fornecer cuidados e educação aos filhos, estar inserida no mercado de trabalho e garantir a própria sobrevivência.

Sobre a dependência do Estado, de acordo com Anzorena (2013), as políticas sociais interessam-se pela categoria de mulheres com filhos no intuito de amparar a família com ações que pudessem instrumentalizá-las para prover os cuidados necessários aos vulneráveis. Também o Estado passa a interferir na ausência do provedor, garantindo às “mulheres-mães” (p. 217) que as políticas sociais as capacitem sobre como educar seus filhos: nutrição adequada, prevenção de enfermidades e fortalecimento dos vínculos familiares (Anzorena, 2013).

Como visto na seção 3, que abordou a história do CREAS, essas intervenções, reguladas pela moral, iniciaram-se com as práticas de caridade, assistencialistas, higienistas e educacionais ainda no século XIX (Donzelot, 1986). Nesse sentido, Singly (2007) destaca que a família moderna foi amplamente “vigiada” (p. 32), pois o interesse pela criança justificava as intervenções do Estado.

A partir do século XIX, no Brasil, uma série de transformações foi precipitada na instituição familiar. De acordo com Costa (1989), ao avaliar que a família estaria em perigo e de certo modo perdida, houve uma convocação de profissionais que se revezavam na tarefa de promover “assistência às famílias desequilibradas” (p. 12), sendo a medicina social uma das

áreas pioneiras nessa prática. A insistência na busca pela universalização de novos valores, enaltecendo o poder do Estado em relação ao grupo familiar, considera que “a ordem médica vai produzir uma norma familiar capaz de formar cidadãos individualizados, domesticados e colocados à disposição da cidade, do Estado e da pátria” (Costa, 1989, p. 53).

Pode-se dizer, assim, que o Estado promoveu a abertura da família para a entrada de normas e regras de conduta, valendo-se de profissionais especializados nessa instituição. Em larga medida, isso promoveu um assujeitamento dos cidadãos ao Estado. Exemplo disso foi a política de Bem-Estar Social, implantada na década de 1930, que passou a regular políticas sociais para garantir condições sociais e econômicas de subsistência para as famílias. Mais adiante, a partir da década de 1990, surgiram no Brasil legislações, equipamentos, serviços, benefícios e programas que culminaram na contratação de profissionais de diferentes áreas para o atendimento da população (Teixeira, 2010b).

A abertura efetuada pelo Estado legitimou a intervenção de profissionais como médicos, assistentes sociais, educadores, juízes e psicológicos. Cada um desses campos de conhecimento e intervenção atuou, no decorrer do século XX, em prol da abertura das famílias para intervenções dirigidas a vigiar, controlar e normatizar o espaço doméstico. Diz M. C. B. Carvalho (2008):

O exercício vital das famílias é semelhante às funções das políticas sociais: ambas visam dar conta da reprodução e da produção social dos grupos que estão sob sua tutela. Se, nas comunidades tradicionais, a família se ocupava quase exclusivamente dessas funções, nas comunidades contemporâneas elas são compartilhadas com o Estado pela via das políticas públicas (p. 267).

Famílias expostas à situação de risco, vulnerabilidade social e com direitos violados, deixam de ser reconhecidas como instituição protagonista na formação dos indivíduos. As instituições sociais, que foram se constituindo e se especializando nas funções disciplinares e

de vigilância, visando à adaptação social de seus membros mais vulneráveis (os filhos), ganharam força, preenchendo as lacunas de funções que a família não se sentiu autorizada a realizar sozinha (Roudinesco, 2003). Vale destacar que a prevalência das intervenções do Estado sobre as famílias se destina a famílias em que predominam núcleos monoparentais, chefiados por mulheres, pobres, negras e que são beneficiárias dos programas de transferência de renda como o bolsa-família.

Essa abertura das famílias para um leque amplo de intervenções profissionais ocorre por meio do atravessamento permanente de diversas instituições que impedem sua continuidade na esfera privada, colocando uma série de novas normas e regulamentação atestada pelas áreas de conhecimento que recaem sobre os indivíduos (Carvalho & Mansano, 2017). Assim,

A produção do social se expressa, por excelência, no âmbito da família, por implicar tanto a relação íntima em seu espaço interno como as relações institucionais externas que também a constituem. Tais relações externas são controladas pelas políticas públicas quando, no início do século, em nome da “pureza”, o ideal higienista é incorporado por meio do esquadramento das famílias. Desde então, o controle institucionalizou-se por intermédio de equipamentos sociais, tais como o Juizado, os postos de saúde e a escola, no sentido da correção ou eliminação dos “irregulares” (Scheinvar, 2006, p. 50).

Mas a abertura não parou por aí. As relações estabelecidas entre a vida privada e a vida pública, nas quais as intimidades das famílias são monitoradas à revelia do seu desejo, deixa entrever uma justificativa educativa, higienista, psicológica, judicializante, punitiva ou normativa sob o viés da vigilância e do controle. Diante disso, cabem as seguintes indagações: Como identificar as relações de controle presentes na intersecção entre a instituição familiar e o Estado, instituída para trazer a ordem e o acesso a direitos? É possível ofertar proteção e

acolhida para famílias que são acompanhadas por agentes do Estado, uma vez que este último, como descrito, visa à reprodução e conservação de um tecido social?

A partir das intervenções do Estado vemos gerações de famílias sendo vigiadas e sujeitadas a concepções pré-concebidas, sendo normatizadas e reguladas a partir de práticas higienistas (Carvalho & Mansano, 2017). Em situações de violência e vulnerabilidade social, a violência familiar muitas vezes aparece de forma transgeracional e como uma forma de relação que reflete a violência expressa nas demais esferas da sociedade.

Muitas dessas famílias acompanhadas pelo Estado são vistas como perigosas, sendo alvos de controle e de intervenções de caráter policialesco realizadas por órgãos jurídicos e por políticas públicas que impõem suas normatizações. “Essas referências constituem os ‘modelos’ do que é e como deve ser a família, ancorados numa visão que a considera como uma unidade biológica constituída segundo leis da ‘natureza’, poderosa força simbólica” (Sarti, 2008, p. 33). Sendo assim, de acordo com Dourado e Scisleski (2019), a psicologia pode ser utilizada para policiar as famílias no intuito de prever, controlar e evitar riscos e vulnerabilidades. Portanto, “dada a categorização dos tipos de família que foram problematizados, o SUAS define a família pobre e perigosa como governável” (Dourado & Scisleski, 2019, p. 98).

O que vemos na descrição dessa linha é um quadro de difícil compreensão: por um lado, o Estado desautoriza a família, convocando agentes do conhecimento para adentrar o espaço familiar no intuito de vigiar seus membros para que eles não tragam prejuízos sociais, econômicos ou jurídicos à ordem social imposta; por outro lado, o Estado adere a uma gestão neoliberal que a responsabiliza cada vez mais pela solução dos problemas sociais graves e políticos que vão além de sua potencialidade de resolução (Scheinvar, 2006).

Sendo assim, nota-se que a família, aos poucos, deixa de ser a protagonista social na formação dos indivíduos e subsiste como instituição a ser acompanhada e controlada pelo

Estado, pelas demais instituições e por profissionais de diferentes áreas. Nesse processo, ela é avaliada como geradora real dos fracassos e horizonte virtual dos sucessos. Mas permanece como referência primária de socialização do indivíduo (Donzelot, 1986). Na interface com o Estado, as famílias caminham entre o direito de proteção, privacidade e autonomia, que prezam para gestão de sua própria vida (Mioto, 2010) e a abertura crescente para intervenção direta de especialistas contratados para vigiá-la.

3.4 A RESPONSABILIZAÇÃO E CULPABILIZAÇÃO DAS FAMÍLIAS PELO ESTADO E PELA SOCIEDADE

Nesta última linha elencada para dar visibilidade aos novos contornos da instituição família, será descrito como as atribuições das famílias são moldadas pelo Estado brasileiro, a fim de responsabilizar a instituição familiar pelos problemas sociais que recaem sobre seu cotidiano. Tal análise tem ampla ligação com a organização socioeconômica capitalista neoliberal adotada em nosso país, em que o atual governo, mais especificamente, tem pautado suas ações por medidas anteriormente descritas por Donzelot (1986). Elas envolvem soluções médico-higienistas e filantropia assistencial implantadas nos séculos anteriores, nas quais o Estado se preocupava em disciplinar as classes trabalhadoras, disseminando valores de uma moral burguesa civilizada que recai sobre o que é considerado um povo bárbaro que ameaça destruir as instituições (Donzelot, 1986).

As ações do governo em relação à família, praticadas desde o século XVIII, legitimavam os agentes públicos a intervir diretamente em seu cotidiano, coagindo os indivíduos para uma civilização ordenada e baseada em costumes conservadores. Como tais intervenções vêm sendo retomadas pelo novo governo brasileiro, especialmente nas ações adotadas pelo Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, o Estado apoia-se

diretamente nas famílias para que elas obedecam às suas exigências e se coloca à disposição quando necessário para chamá-las à ordem (Donzelot, 1986).

Nos últimos anos, as políticas públicas têm atualizado esses princípios, pois, mesmo com a legitimação da proteção social e com a organização de serviços socioassistenciais respaldados na garantia de direitos, a matricialidade sociofamiliar sobrecarrega as famílias, e especialmente as mulheres, na responsabilização por prover bem-estar (Miotto, 2010; Teixeira, 2010a).

Os valores do neoliberalismo e o baixo investimento nas políticas sociais têm disseminado na sociedade uma lógica de mercado e o individualismo, enaltecendo tanto o fracasso quanto o sucesso dos indivíduos baseados exclusivamente em suas trajetórias pessoais. Como tal análise é pautada pelo desempenho individual, sem qualquer conotação crítica ao próprio sistema, ela culmina na culpabilização das familiares:

Essa tendência de redução da demanda do Estado restringe a sua ação à normatização, ao estabelecimento de diretrizes e princípios, de regras e normas que uniformizam as ações dispersas, e cria os mecanismos de fiscalização, etc., uma regulação externa, sem a responsabilidade pela proteção social, exceto para os mais pobres entre os pobres, dando condição para a mercantilização e filantropização de serviços sociais (Teixeira, 2010b, p. 545).

De acordo com Miotto (2010), a família enquanto destinatária da política de assistência social acaba sendo compreendida pelo crivo protetivo ou familista. A primeira diz respeito a consolidação de direitos sociais na busca pela cidadania, rumo a equidade e justiça social. Já na proposta familista, entra em vigor a ideia de falência da família e, segundo Miotto (2010, p. 169), isso se baseia “na afirmação da tradição secular que existem dois canais naturais para satisfação das necessidades dos indivíduos: a família e o mercado”.

O Estado brasileiro, por meio de premissas familistas presentes na sociedade neoliberal, também está pautado pelos valores tradicionais de paternalismo e conservadorismo, enaltecendo a família nuclear burguesa e responsabilizando os indivíduos por seu próprio bem-estar. Tal perspectiva coloca o Estado agindo no nível moral e dos bons costumes (Teixeira, 2018), disseminando dispositivos de controle que incidem sobre as famílias. Miotto (2015) apresenta, então, uma análise precisa sobre essas intervenções:

a família brasileira, longe de ter sido esvaziada de suas funções, sempre foi uma família sobrecarregada, cuja sobrecarga tem aumentado à medida que as políticas públicas, além de insuficientes ao longo do tempo, passam por um processo de reorientação e encolhimento quanto aos níveis de cobertura (p. 6).

Esta linha moral, dura e rígida, tem atravessado os séculos e, mesmo com a implementação de políticas sociais, mudanças nos papéis sociais e reconfigurações familiares, enfrentamos atualmente as velhas atribuições destinadas à família sobretudo no que diz respeito às mulheres. Essa linha moral evidencia a tendência colonialista que atravessa historicamente as ações governamentais do nosso país, reproduzindo desigualdades, violência e opressão contra as minorias (A. M. Almeida, 1987).

O processo de enfraquecimento das instituições voltadas para o acolhimento social, em sua interface com o neoliberalismo privatizante, tende a eximir o papel do Estado na consolidação de políticas públicas que possibilitem a resolução dos problemas sociais mais amplos. Com isso, assume-se a tendência de atribuir ao indivíduo a responsabilidade por suas dificuldades:

Insistir na privatização do conflito, ao localizá-lo nas pessoas e não nas estruturas, nas concepções, na produção de subjetividades e nas práticas cotidianas, é uma forma até de potencializá-lo. A família tem se convertido em um dispositivo de privatização do social na medida em que ela passou a ser o alvo privilegiado da cobrança a que é

submetida pelo controle social. No entanto a família não é produzida no sentido de analisar, debater, propor e intervir, enfim, nos processos em que se vê imersa (Scheinvar, 2006, p. 55).

Quanto mais ausente o Estado se fizer, mais responsabilidades para manter a ordem são destinadas às famílias e aos indivíduos. Nessa direção, mais desigualdades sociais são vivenciadas pelos usuários das políticas públicas, uma vez que o Estado

isentando-se dos deveres de prover o cuidado dos cidadãos, sobrecarrega a família, conclamando-a a ser parceira da escola e das políticas públicas e da sociedade, e a sociedade, atônita, na ausência de “lugares com calor” elege-a como o lugar da proteção social e psicológica (Sawaia, 2010, p. 42).

As práticas profissionais no trabalho social com as famílias no SUAS se apoiam na vertente colonialista de que a família é constitutiva dos seus problemas, considerando-a culpada e incapaz. Desse modo, de acordo com Teixeira (2010), as intervenções focalizadas em “situações-problema” (p. 7), como, por exemplo, o trabalho infantil, o abandono, a violência e a exploração sexual, são herdeiras da educação disciplinadora e normatizadora que falhou, demandando reorientações, novos conhecimentos e intervenções (Teixeira, 2010a). Enquanto as famílias seguem culpabilizadas pelo Estado, este negligencia a oferta de condições mínimas de sobrevivência ligadas à saúde, assistência social, habitação, educação, direitos sociais e cidadania. Como os agentes do Estado, especialmente psicólogos e trabalhadores sociais, têm problematizado e analisado os impactos dessas omissões na dinâmica social das famílias? Romagnoli, Neves e Paulon (2017) assinalam:

Neste cenário, no qual se hibridizam mecanismos que se convencionou denominar de social-desenvolvimentismo e as estratégias neoliberais, ainda que possamos reafirmar a importância da institucionalização e ampliação das estruturas de direitos e deveres no que se refere à relação com o Estado, e também a importância da ampliação da

psicologia nas políticas públicas, interessa-nos pensar a função que os trabalhadores sociais, mais especificamente os psicólogos, têm sido “convocados”, como mandato social, a exercer no campo das políticas públicas do SUS e SUAS (p. 241).

Tal análise é preciosa para colocar em evidência o conjunto de linhas mais endurecido que é protagonizado pelo Estado e que, por demissão ou mesmo omissão, abre espaço para a colonização e desvalorização de famílias muito específicas: aquelas que não se enquadram nos ditames neoliberais de produção e consumo.

Após a exposição e análise das quatro linhas que ajudam configurar a família contemporânea, passaremos para a seção 4, em que serão analisadas as intervenções do profissional enquanto agente do Estado no âmbito familiar, problematizando como elas podem ser pautadas por uma sustentabilidade afetiva.

4. SUSTENTABILIDADE AFETIVA NO CREAS 3: PRÁTICAS EM EXPERIMENTAÇÃO

Na seção anterior, realizou-se a descrição de um cenário familiar majoritariamente composto por linhas duras que remetem à imposição de padrões e normas que permeiam algumas ações de profissionais ligados às políticas públicas. Em uma atitude colonialista, tais práticas tendem ao controle, culpabilização ou responsabilização das famílias por sua situação de dependência do Estado.

Haveria outras maneiras de atuar nesse campo tão limítrofe e multifacetado? Por onde escapar da tendência à normatização e colonização dessas famílias? Como estar atento à multiplicidade de afetos que atravessam esse encontro? O que fazer com ele? Algumas dessas questões acompanharão do desdobramento da presente seção, que versará sobre as possibilidades de construir uma sustentabilidade afetiva nos atendimentos oferecidos pelo CREAS.

Diante da complexidade das demandas e vivências dos profissionais ligados ao CREAS, consideramos relevante apresentar alguns aspectos das suas práticas cotidianas e articulá-las com a noção de sustentabilidade afetiva.

Para delinear os conceitos de sustentabilidade e afeto, recorreremos aos estudos de Mansano e Carvalho (2016) e Mansano (2016), nos quais são utilizadas as ideias de Deleuze e Espinosa que expõem uma dimensão política dos afetos. Vale destacar que a palavra “afeto” não deve ser confundida com o sinônimo de carinho ou sentimento afetuoso, como geralmente tem sido utilizada no senso comum. Para esses autores, o conceito de afeto envolve o que faz um corpo variar em potência de acordo com as experimentações e intensidades dos encontros, sejam eles alegres ou tristes (Mansano, 2016).

Para acompanhar os traçados de variação da potência dos afetos experimentados no cotidiano dos serviços do CREAS 3, atentaremos aos movimentos de composição (alegria) e decomposição (tristeza) dos encontros vividos entre as famílias e profissionais da psicologia. Com isso, torna-se possível compreender quando os corpos são potentes para afetar e serem afetados, analisando os impactos dessa abertura nas relações sociais e nos modos de viver (Mansano, 2016).

Sobre o termo sustentabilidade, Mansano (2016) evidencia a necessidade de uma perspectiva política e ética nas relações sociais que vislumbre a emancipação dos sujeitos em prol do bem-estar da coletividade, contribuindo para o enfrentamento das dificuldades advindas das relações socioafetivas e da relação com a cidade. Isso remete às seguintes questões: o que poderia sustentar afetivamente as práticas da psicologia no campo do CREAS 3? O corpo do trabalhador, agente do Estado, está disponível para experimentar os encontros e afetos díspares que se expressam no cotidiano do trabalho com as famílias em situação de vulnerabilidade social? Um corpo distanciado dos afetos e da potência de ação, resguardado em práticas prescritivas e moralistas, poderia conectar-se intensivamente ao usuário na diferença que ele encarna?

Inicialmente, tais questões deixam entrever que, nas relações cotidianas de trabalho, podem ser experimentados tanto encontros que potencializam quanto os que despotencializam famílias e profissionais. Afinal, muitas vezes “o corpo defende-se, produzindo uma espécie de endurecimento afetivo, a fim de manter à distância aquilo que o decompõe. Separado do poder de afetar e ser afetado, o sujeito fica ainda mais longe da potência” (Mansano, 2016, p. 34).

O encontro do trabalhador com o usuário da política assistencial geralmente é atravessado por manifestações de carinho e confiança, mas também com atitudes de resistências, frustração, dificuldade de lidar com a pobreza e a privação. As famílias relatam

experiências que evocam sofrimentos, histórias de vida permeadas por desproteções sociais, abandono e ausências de ações protetivas por parte do Estado. Todo esse enunciado despotencializado e despotencializador reverbera no corpo afetivo do profissional, que tem como desafio utilizar sua sensibilidade, acolhida e discurso como instrumentos de trabalho para sustentar a experiência relatada e observada.

Assim sendo, a sustentabilidade afetiva pode contribuir para redesenhar a relação dos usuários das políticas com o Estado e seus profissionais. Para isso, discutiremos a importância dos afetos experimentados nos encontros cotidianos com os territórios, no contato com os modos de vida inventados pelos usuários e nas experiências limítrofes das famílias em situação de desproteção social e vulnerabilidades.

4.1. CONHECENDO OS TERRITÓRIOS

O trabalho com as famílias, realizado pelos profissionais que atuam na PNAS, pressupõe um funcionamento a partir da noção de territorialização. Nessa perspectiva, os serviços, programas e equipamentos ofertados pela política de assistência passam a ser prioritariamente disponibilizados nos territórios em que as famílias e usuários habitam, a fim de possibilitar uma organização e compreensão do diagnóstico socioterritorial da população atendida, bem como o acesso a garantia de direitos.

O conceito de território aqui adotado, em seu sentido polissêmico, não se esgota em características geográficas e espaciais. Diversos autores da Geografia, como M. Santos (1987) e Haesbaert (2007), assinalam a necessidade de abarcar diversas dimensões do conceito de território. Segundo Haesbaert (2007), “todo território é, ao mesmo tempo e obrigatoriamente, em diferentes combinações, funcional e simbólico” (p. 23). Dessa maneira, no mesmo espaço estarão presentes as relações pertinentes à função e produção de significado por parte de seus ocupantes. Assim:

o território, imerso em relações de dominação e/ou de apropriação sociedade-espaco, ‘desdobra-se ao longo de um *continuum* que vai da dominação político-econômica mais 'concreta' e 'funcional' à apropriação mais subjetiva e/ou 'cultural-simbólica’” (Haesbaert, 2004a, p. 95-96, citado por Haesbaert, 2007, p. 21 [grifo do autor]).

O SUAS, ao se fazer presente e considerar as relações que se estabelecem nos territórios, visa contribuir para garantir o acesso efetivo às políticas públicas. Nesse sentido, entre as compreensões de território, o documento da PNAS se utiliza do termo território, compreendendo-o como local onde disponibiliza seus equipamentos e agentes, os quais são definidos como “uma política pública, cujas intervenções se dão essencialmente nas capilaridades dos territórios. Essa característica peculiar da política tem exigido cada vez mais um reconhecimento da dinâmica que se processa no cotidiano das populações” (CNAS, 2004, p. 16).

Segundo as Orientações Técnicas do CREAS, é possível compreender que as condições de risco e desproteção social materializam-se nas relações e nos indivíduos junto às potencialidades e vulnerabilidades próprias da dimensão territorial (MDS, 2011). Assim, “os territórios são microssistemas que retratam, em variações e intensidades distintas, a realidade do contexto brasileiro, seja nos aspectos de violação e/ou de promoção dos direitos aos cidadãos” (MDS, 2011, p. 29).

Considerando a atuação profissional da psicologia nos serviços que realizam o acompanhamento de famílias em situações de vulnerabilidade e que têm seus direitos violados, a análise dos territórios possibilita compreender os contextos social, histórico, econômico, político e cultural característicos da população atendida. Nesse sentido, a prevalência de situações de risco no país se encontra majoritariamente em regiões periféricas, que imprimem altas taxas de pobreza, desigualdade social, exclusão e características étnico-raciais predominantes. Tal situação evidencia que a vulnerabilidade social tende a ser

territorializada (CFP, 2012; Filgueiras, 2014), incidindo de maneiras diferentes sobre os indivíduos.

Atento a isso, o Conselho Federal de Psicologia (CFP) publicou uma “Nota Técnica com os Parâmetros para a atuação da(o) profissional de Psicologia no SUAS”, no qual descreve a necessidade da compreensão do território, assinalando: “as diferenças culturais, geográficas e políticas do nosso país demandam que as psicólogas e os psicólogos sejam capazes de planejar e propor seu trabalho a partir do território (CFP, 2016, p. 9).

Essa preocupação do Conselho deixa entrever a necessidade de reinventar práticas de atuação situadas, admitindo-se que não há modelos e receitas prontas sobre o fazer da psicologia em territórios tão complexos e heterogêneos. Isso exige dos profissionais a construção de novos conhecimentos e metodologias de trabalho (Filgueiras, 2014; Hüning, Cabral & Ribeiro, 2018). O documento do CFP ainda adverte que a psicologia, ao atuar nesse campo, pode priorizar uma postura crítica que não promova o assujeitamento e adaptação dos sujeitos. Diz o documento:

A psicóloga e o psicólogo devem atuar no sentido de compreender as redes interativas das comunidades e dos territórios, bem como a relação singular de pessoas e grupos que ali vivem, e a relação destas com o ambiente que as cercam. Esta compreensão poderá subsidiar o exercício profissional da psicologia, de modo que ela não assuma vieses psicologizantes, normatizantes e estigmatizantes (CFP, 2016, p. 17).

Vale destacar que os territórios são vivos e em constante movimento. Neles são efetuadas relações de sujeição e dominação, que podem servir para objetivos de controle social de acordo com os interesses de indivíduos, grupos, empresas, Estado e outras instituições (Haesbaert, 2007). Romagnoli (2014) corrobora as argumentações de Haesbaert (2007) ao afirmar que os territórios, incluindo os contemplados pelo SUAS, são compostos

por linhas diversas que se compõem de diferentes maneiras, podendo tanto potencializar quanto enfraquecer seus habitantes.

Nota-se, assim, que os territórios são espaços vividos e de relações diversas. De acordo com M. Santos (1987), “cada homem vale pelo lugar onde está. O valor como produto, consumidor, cidadão depende de sua localização no território. A possibilidade de ser mais ou menos cidadão depende, em larga proporção, do ponto do território onde se está” (M. Santos, 1987, p. 81). Em seus estudos, Haesbaert (2007) destaca a diferença entre territorialidade(s) e território(s). Para o autor, a territorialidade compreende algo do campo simbólico, imaterial, como estratégia político-cultural, que denota uma identidade territorial relacionada ao “vivido”. Já o conceito de território pode ser considerado enquanto um espaço formal institucionalizado (Haesbaert, 2007).

A atuação dos profissionais no CREAS compreende essas duas dimensões de território (simbólico e vivido), uma vez que em suas ações a equipe adentra os territórios nos quais as famílias habitam, possibilitando a observação e articulação dos saberes locais advindos dos usuários, das instituições e das comunidades. Desse modo, esse aprofundamento da realidade social dos sujeitos permite que sejam explorados os aspectos de territorialidade presentes em seus cotidianos.

As intervenções ligadas à visita domiciliar, ao atendimento domiciliar e ao atendimento descentralizado (que podem ser realizados na residência da família, nos espaços comunitários ou nos serviços presentes no bairro) são modalidades de atendimento frequentemente realizadas pelas equipes dos CREAS. Estas práticas pretendem permitir o acesso dos usuários ao serviço, bem como a aproximação e estreitamento dos vínculos entre as famílias e profissionais, promovendo o reconhecimento das demandas dos indivíduos e comunidade (CFP, 2012).

Desta forma, a entrada do psicólogo na comunidade, por exemplo, torna possível detectar detalhes de como a ausência de um Centro de Educação Infantil no bairro, uma Unidade Básica de Saúde fechada para reforma ou mesmo as distâncias da residência até o ponto de ônibus mais próximo configuram-se como situações que podem impactar aquela família acompanhada, bem como na comunidade.

Nessa perspectiva, fica evidente a importância de o profissional conhecer as desproteções presentes nas regiões periféricas. Tal aproximação tem demonstrado que a população atendida ocupa os territórios caracterizados pela dominação e desigualdade social, nos quais são habituais os encontros com “aqueles que estão mais destituídos de seus recursos materiais” (Haesbaert, 2007, p. 23). Portanto, a inserção do profissional nesses territórios possibilita que sejam visibilizadas situações em que, “aparecem formas as mais vigorosas de apego a identidades territoriais ou ‘territorialismos’” (Haesbaert, 2007, p. 23).

É possível considerar que, nas famílias mais vulneráveis, geralmente as pessoas da comunidade, as instituições e os serviços presentes nos territórios contribuem para criar um vínculo de pertencimento territorial, denotando uma rede de apoio e solidariedade. Assim, o atendimento dos psicólogos do CREAS *in loco* pode favorecer que o profissional seja incluído pela família atendida nessa sua rede de apoio.

Investindo nessa aproximação, a psicologia pode contribuir para o diálogo em torno da cidadania, pois compreende que a construção de subjetividades está ligada às condições de existência e compreende que as transformações podem ocorrer por meio de ações individuais e coletivas (Fadul & Afonso, 2014). No documento denominado “Referências Técnicas para a prática de Psicólogas(os) nos CREAS”, elaborado pelo CFP, foram descritas algumas metodologias que contemplam as ações desenvolvidas nos serviços, como acolhida, acompanhamento psicossocial, entrevista, intervenções grupais, articulação em rede, reunião de equipe, reunião para estudo de caso e visita domiciliar (CFP, 2012).

Outra estratégia relevante de aproximação dos territórios das famílias envolve atividades coletivas como grupos e oficinas que atendem às demandas e características locais (grupos de adolescentes em situação de rua, oficinas de *hip hop*, culinária e de convivência familiar, para ficar em alguns exemplos). Há ainda a articulação em rede, envolvendo os serviços e a comunidade do território para a promoção de ações comunitárias e reuniões de rede que podem prever a elaboração de fluxos de atendimentos ou eleger algum tema de interesse (dia da criança, cultura de paz, dia do combate ao abuso sexual, trabalho infantil). Para tanto, são adotadas estratégias de mobilização, sensibilização e ainda pautas de reivindicação de melhorias para os bairros (como a construção de serviços, aumento de vagas na educação ou mesmo reformas estruturais).

Desse modo, os trabalhadores das políticas sociais, ao adentrarem os territórios das famílias, deparam-se com o desafio de mapear as diferentes linhas ali presentes, que dão contornos aos modos de vida construídos e colocados em prática. De acordo com Filgueiras (2014), a proximidade espacial é condição fundamental na busca dessa compreensão que se coloca como condição primeira para conectar os profissionais as famílias atendidas. Assim, cabe considerar:

a visão de um território específico ganha sentido, em primeiro lugar, quando este é observado na ótica horizontal do trabalhador social que percorre estas áreas, caminha pelas ruas, às vezes entra nas casas, conversa com as pessoas, instala-se em um local de acolhida e atendimento, registra impressões e informações (Filgueiras, 2014, p. 87).

Portanto, para compreender o território como espaço do vivido pela população que o habita, cabe, em alguma medida, também experimentar o território, identificando seu funcionamento, suas linhas de relações e os modos de vida ali experimentados (Hüning et al., 2018).

5.2. PRÁTICAS E SABERES COTIDIANOS: OS ENCONTROS

A atuação psicológica no campo da Assistência Social permite estabelecer uma relação que aproxima o território vivido pelos usuários da PNAS e o território ocupado pelos agentes responsáveis pela execução das políticas de proteção social. Essa metodologia de intervenção cria uma zona de intersecção que pressupõe uma relação a ser desenvolvida através do vínculo afetivo e de confiança entre as famílias atendidas e o profissional de referência. Encontra-se no documento do CFP:

Na política de assistência social, o vínculo estabelecido entre o profissional e o público do CREAS deve ser construído a partir do reconhecimento de uma história de vida, imersa em um contexto social, sem uma perspectiva individualizante (CFP, 2012, p. 39).

A psicologia, enquanto ciência e profissão, tem se fortalecido pelo compromisso ético e político na busca pela transformação social. Assim, há um esforço de profissionais e do próprio Conselho para construir intervenções que sejam situadas, incorporadas e revisadas no cotidiano dos atendimentos, para que se alinhem aos objetivos da PNAS. Sobre isso, o documento explicita que “as práticas psicológicas não devem categorizar, patologizar e objetificar as pessoas atendidas, mas buscar compreender e intervir sobre os processos e recursos psicossociais, estudando as particularidades e circunstâncias em que ocorrem” (CFP, 2007, p. 17).

Sendo assim, torna-se relevante que o trabalho social com famílias ofertado pelos psicólogos seja baseado em uma análise crítica e em uma intervenção que problematize não apenas as abordagens técnicas, como também os impactos afetivos dos atendimentos junto às famílias e indivíduos acompanhados.

Cabe destacar que a inserção do psicólogo nos serviços do SUAS foi operacionalizada a partir de 2006 com a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS (NOB-

RH/SUAS) e ratificada pela Resolução 17/2011 do Conselho Nacional de Assistência Social. Essas normativas estabeleciam que o profissional poderia compor as equipes técnicas dos serviços junto a assistentes sociais, advogados e outros profissionais de nível superior e médio (MDS, 2006; Resolução 17/2011, 2011).

A recente inserção da psicologia nesse campo, portanto, incorporou contribuições para o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários, um dos objetivos principais da PNAS. O vínculo aparece como um elemento conector que opera entre usuário e profissional, uma vez que “a Psicologia produz práticas que tentam estreitar, fortalecer, reconstruir ou romper vínculos entre pessoas – e entre pessoas e coisas -, ela compõe e/ou atualiza versões de vínculo” (Rodrigues & Guareschi, 2019, p. 53).

No trabalho social do CREAS, o vínculo afetivo dos profissionais com as famílias referenciadas pode implicar a efetividade do acompanhamento, até mesmo quando a violência ocorre no âmbito familiar; o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários aparece como um indicador de superação do direito violado (MDS, 2011).

Nesta perspectiva, a intervenção da psicologia baseia-se no olhar e na escuta que extrapolam o que está posto, abrangendo o sofrimento do sujeito e sua relação com o social. Logo, “a palavra e a escuta se constituem em ferramentas fundamentais que permitem um aprofundamento no conhecimento da família e no estabelecimento de vínculos entre o profissional, a família e seus membros” (CFP, 2012, p. 69).

De acordo com o documento de Orientações Técnicas do CREAS, as relações de vínculo, confiança e escuta qualificada são fundamentais para o trabalho social ofertado:

a construção de vínculos de referência e confiança do usuário com a Unidade e profissionais da equipe, além de postura acolhedora destes, pautada na ética e no respeito à autonomia e à dignidade dos sujeitos. Nesse contexto, a escuta qualificada em relação às situações e sofrimentos vivenciados pelos usuários tornam-se

fundamentais para o alcance de bons resultados e a viabilização do acesso a direitos (MDS, 2011, p. 28).

Na busca pela qualificação dessa intervenção, a rotina dos psicólogos no CREAS tem compreendido momentos de criatividade e inovação diante da complexidade das demandas e na diversidade das situações que envolvem os membros que compõem as diferentes famílias acompanhadas. Assim, há que se destacar o valor das experiências profissionais construídas no cotidiano, pois, quando se está imerso em um trabalho prático que envolve demandas urgentes e de difícil resolução (como aquelas relacionadas à violência, violação de direitos e desproteções sociais), muitas vezes perde-se de vista a importância do trabalhador social como produtor de zonas de visibilidade dos saberes e das sensibilidades dos usuários (Senra, 2005, citado por Senra, 2014).

Como condição de possibilidade para que essa intervenção ocorra de modo mais efetivo, destaca-se a atuação em equipe interdisciplinar. Com a articulação entre diferentes áreas e percepções, busca-se atingir uma complementariedade de ações e olhares diante das realidades das famílias, que são tão complexas. Assim:

O olhar complexo às famílias permite compreender a gênese e os impactos das situações de risco pessoal e social, por violação de direitos, e as dificuldades de exercício das funções de proteção, cuidado, socialização, protagonismo e participação (MDS, 2011, p. 19).

Nesse trajeto histórico de intervenção, a psicologia está cada vez mais atenta ao fato de que não há um único saber que contemple a complexidade das ações por meio de modelos ou receitas prontas para serem simplesmente aplicados em territórios que são tão diversos. Cabe a ela considerar a necessidade de se construir novos conhecimentos, afetos, sensibilidades e formas de trabalho; afinal, a prática interdisciplinar é uma política, prescinde

de um diálogo entre as disciplinas e pontos de vista, buscando novas leituras, compreensões e atuações pautadas pela realidade dos indivíduos diante da sua realidade. Nota-se que:

Quando os profissionais têm disponibilidade para revisitar e aprimorar suas ações, com base no conhecimento compartilhado com diferentes profissionais e usuários, realizam troca de saberes e constroem práticas interdisciplinares mais colaborativas, ricas e flexíveis (CFP, 2007, p. 20).

Muitas vezes, admitir esse lugar de não saber expõe também o profissional a vulnerabilidades técnicas, sensíveis e conceituais. Caso esteja conectado afetivamente ao trabalho e às famílias, podem-se encontrar nessa vulnerabilidade oportunidades de mistura com profissionais de outras áreas e com os próprios usuários e famílias, a fim de construir uma prática mais potente. Nessa direção, abre-se a possibilidade de abdicar de uma postura mais assistencialista, salvadora, detentora do saber, que há tempos está internalizada pela Assistência Social, tal qual apontado na seção 2.

Nesse movimento de se permitir ser afetado, o profissional, no trabalho com as famílias, pode experienciar encontros que invadem as fronteiras entre os saberes e os territórios vividos, proporcionando novos olhares e possibilidades de relações a partir das intervenções realizadas com os usuários, que serão descritas a seguir.

4.3 LAÇOS E AFETOS COMPARTILHADOS COM AS FAMÍLIAS

Um dos eixos principais de atuação das equipes do CREAS tem como intervenção fundamental o acompanhamento familiar. No âmbito do SUAS, houve a publicação do documento intitulado “Orientações técnicas sobre o PAIF: Trabalho social com famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF ”, direcionado aos CRAS. Nesse documento, o acompanhamento familiar é definido e se caracteriza como um processo

sistemático e planejado, no qual as demandas, potencialidades e vulnerabilidades apresentadas pelas famílias vão definindo os objetivos a serem alcançados (MDS, 2012).

Desse modo, compreende-se que a interação afetiva dos profissionais com os usuários, como qualquer trabalho que é realizado por meio de relações, pressupõe uma ação dialética, na qual os dois lados modificam e, simultaneamente, são modificados (MDS, 2012). No cotidiano do acompanhamento familiar, percebe-se o quanto são dinâmicas as realidades de vida no interior das famílias. Somado a isso são identificados os atravessamentos diários de seus membros pelas vulnerabilidades e desproteções sociais, que podem acometer seus destinos de maneira, por vezes, catastrófica.

Cabe destacar que, como já esclarecido na seção 2, no CREAS 3, por ser um dos serviços da rede municipal que recebe a demanda inicial de notificações de violências, muitas vezes chegam situações extremas. Nelas, a família pode ter sido vítima ou protagonista de crimes sexuais, incesto, violência física e psicológica, abandono bem como situações de risco de vida às crianças e aos adolescentes.

Somado a essas intensidades do universo da violência doméstica, há também as diversas situações inesperadas, que são compartilhadas pelos usuários com os profissionais do serviço, as quais demandam escuta e encaminhamentos que dialoguem com as experiências concretas de cada família. Tais experiências são narradas cotidianamente pelos usuários acompanhados pelos psicólogos nos CREAS.

Na perspectiva de acompanhamento dessas famílias, ao verbo acompanhar é atribuído o seguinte sentido: “estar ou ficar com ou junto a (alguém), constantemente ou durante certo tempo” e ainda “ir ou seguir próximo a (alguém) para dispensar cuidados, servir de guia, protetor ou ajudante, ou como forma de prestar homenagem ou manifestar respeito” (Houaiss, 2019). Assim, para o profissional de psicologia, o acompanhamento também está relacionado

com uma prática de empatia, atrelada à oferta de cuidado, escuta e acolhimento da experiência dos usuários durante momentos de angústia, desespero e desesperança.

Mas quais os efeitos dessa escuta? Quais seriam as reverberações afetivas dessa prática para o usuário? E, por outro lado, como essas atitudes de cuidado e escuta afetam o corpo do profissional? Compreendemos que tais questões, quando suficientemente apreciadas, interferem na ação cotidiana dos profissionais, podendo ser consideradas seu instrumento de análise e intervenção. Barreto (2011) indaga:

O que é escutar a subjetividade de uma pessoa em situação de vulnerabilidade social? É colocar-se disponível, ouvir suas palavras, observar os seus gestos e expressões, ver o seu corpo, as marcas da vida, penetrar em seus olhos e doar-se para o encontro, permitir-se sentir pelo outro o que não lhe foi permitido nomear com clareza, compartilhar das dores, sofrimentos e conquistas da caminhada (p. 413).

Nesse sentido, a prática de acompanhamento familiar no trabalho social com famílias desempenhado pelos trabalhadores do SUAS caracteriza-se como um ramo de atividade na qual o corpo sensível e afetivo do profissional são peças fundamentais para o cumprimento dos objetivos da PNAS.

Essas características dizem respeito ao que Hardt e Negri (2005) caracterizam como trabalho imaterial afetivo. Eles associam esse trabalho aos avanços tecnológicos e à globalização que ocorreu a partir do século XX, nos quais foi observada a expansão de novas áreas de atuação para além das atividades laborais que se utilizavam da força física dos trabalhadores e da produção de bens materiais. Segundo os autores, o trabalho imaterial não resulta em um bem material e durável. Ele “produz um bem imaterial como serviços, produto cultural, conhecimento ou comunicação” (p. 311). Assim, o trabalho afetivo ocorre a partir da interação e do contato que resultam em produtos intangíveis como os sentimentos de conforto, bem-estar e satisfação. Piveta e Mansano (2014) ressaltam:

A psicologia, profissão que trabalha eminentemente com relações humanas, pode ser compreendida como um tipo de trabalho imaterial, mais especificamente, trabalho imaterial afetivo. Nessa modalidade, a ‘matéria-prima’ primordial consiste na abertura para estabelecer relações sociais e afetivas com o outro (p. 19).

A psicologia, em seus passos iniciais para se consolidar como ciência, estipulava o distanciamento e a neutralidade em relação ao sujeito por ela atendido. Gradualmente, entretanto, seus profissionais têm compreendido que não há uma atuação profissional neutra ou imparcial e muito menos ausente de um posicionamento político (CFP, 2012). Assim, ficando:

à margem do ‘mundo real’ a psicologia produz verdades sobre outros numa relação colonialista que facilmente impõe modos de vida, valores e prioridades.... Nessa zona de encontro ou desencontro entre mundos, não é apenas a psicologia que levanta problemas sobre essas realidades, mas elas que apontam os problemas de um campo do saber constituído no distanciamento daqueles com quem vai trabalhar (Hüning, et al., 2018, pp. 55-56).

A psicologia, bem como as demais áreas que atuam no CREAS, como o serviço social e a educação, começaram a perceber a importância do contato social e afetivo para o estabelecimento de vínculos com o público atendido. Perceberam também como a dimensão afetiva pode interferir na qualidade e nos resultados dos serviços prestados (Mansano, 2010). Pode-se dizer, então, que o trabalho imaterial ofertado pela psicologia:

tem como objetivo outro tipo de produção que vai além da fabricação de objetos e engloba, em seus cálculos, o conhecimento, a confiança, os afetos e a socialização. Assim, a força produtiva principal é deslocada da atividade física individual e passa a contar com a produção de saberes e contatos sociais. Esse tipo de produção incorpora

também a imaginação, a inteligência e a cooperação (Mansano & Carvalho, 2015, p. 658).

Sob esse ponto de vista, torna-se difícil para o psicólogo que atua no CREAS executar seu trabalho sem ser tomado pelos afetos presentes em cada situação atendida, uma vez que essa gama de encontros, situações inesperadas e sensações permeiam o território afetivo do profissional. Sobre essa multiplicidade afetiva, Rolnik (2016) esclarece:

No encontro, os corpos, em seu poder de afetar e serem afetados, se atraem ou se repelem Dos movimentos de atração e repulsa geram-se efeitos: os corpos são tomados por uma mistura de afetos... Afetos só ganham espessura do real quando se efetuam (Rolnik, 2016, p. 31, grifo da autora).

Nesse contexto afetivo, em que não há neutralidade na relação entre profissional e usuário, visto que um incide sobre a prática do outro, existem momentos de aproximação, sorrisos, descontração e potencialização recíproca, mas também momentos de distanciamentos, tensões, enfrentamentos e resistências que provocam mal-estar em ambos os participantes da relação.

A experiência de se implicar afetivamente nos encontros possibilita ao profissional e ao usuário vivenciarem variações de potências, afetos e produções de si. Nessa perspectiva, Rolnik (2003) assinala que há dois modos de conhecer a realidade que nos cerca, na qual a subjetividade pode se apropriar do mundo como forma (percepção sensorial operada pelo empírico) e do mundo como força (convoca a sensação operada no encontro entre o corpo e o campo de forças). Portanto, a sensação percebida no encontro durante, e até mesmo após um atendimento, pode vir a pulsar nos corpos, convocando-os a agir diferentemente.

Desse investimento no contato social e afetivo pode resultar uma vinculação dos profissionais com os usuários que possibilita movimentos que transcendem os limites da atuação profissional técnica e protocolar. O que se observa no cotidiano da prática do CREAS

é que, muitas vezes, são recebidos convites para festas de aniversários dos filhos, cafezinhos e quitutes durante os atendimentos domiciliares e até mesmo presentes, que vão desde peças de enxoval para a profissional gestante até a colheita de frutas e legumes da horta do quintal. Diz Mansano:

Cada situação enfrentada por esse trabalhador, seja ela adversa ou favorável, colabora para fazer variar a potência de seu corpo, ora diminuindo ora aumentando sua vitalidade para estar com o outro. Não existe neutralidade, controle ou regularidade quando analisamos as atividades de tipo afetivo (Mansano, 2010, p. 41).

A ausência de neutralidade, em alguma medida, é contemplada no Plano de Acompanhamento Familiar (PAF). No momento do atendimento, equipe e usuário definem quais estratégias serão adotadas (tipo de atendimento, local, periodicidade, encaminhamentos e articulação com a rede) no decorrer do acompanhamento familiar do PAEFI (MDS, 2011). Dessa forma, o usuário é ouvido em sua demanda por meio de uma escuta qualificada e o serviço poderá ser ofertado de acordo com a disponibilidade e necessidade de cada família. Há, portanto, uma dimensão em aberto na prática do CREAS, que coloca seus profissionais a experimentarem as possibilidades de contato e intervenção geradas a cada encontro. Isso demanda um olhar diferenciado para cada família atendida. No entanto, a pactuação de uma prescrição nos atendimentos, previstas na metodologia do serviço ou nos documentos oficiais, ainda não compreendem os limites e as possibilidades geradas na atuação profissional.

Vejamos um caso específico. Segundo dados do CREAS 3 (Conselho Municipal de Assistência Social, 2018), atualmente cada psicólogo responde por aproximadamente 100 famílias. Se defendemos aqui a importância da sensibilidade do profissional aos afetos e aos encontros, como operar na perspectiva do vínculo e da transformação, quando as situações emergentes e dinâmicas que afetam as famílias em desproteção exigem índices, mensurações e resultados? Seria possível dar respostas a essas demandas quando o número total de famílias

referenciadas por psicólogo é incompatível com sua capacidade técnica e afetiva de atuação? Vale destacar que, de acordo com a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos (NOB-RH, 2006), bem como outros documentos oficiais da PNAS, se prevê o número de 40 famílias por dupla de técnicos de psicologia e serviço social.

Deste modo, a estruturação dos serviços ainda está longe de ser executada como uma experimentação afetiva diante do contexto atual que exige produtividade e, ao mesmo tempo, diminui os investimentos nas políticas públicas. Este fato causa uma sobrecarga e insatisfação no trabalhador que lida diariamente com as demandas e necessidades das famílias e se vê impotente para colocar em prática as ações de acolhimento, escuta qualificada e cuidado, tomando em consideração a temporalidade que elas demandam.

Diante deste cenário, longe de ser um limite, o Plano de Acompanhamento Familiar inserido na metodologia do serviço, quando possível de ser colocado em prática como algo pactuado junto com as famílias, dá voz e vez ao usuário, mas também ao profissional. Tal fato contribui para o delineamento de laços afetivos com os membros da família acompanhados pelo serviço. É possível criar com o usuário a sensação de que há uma equipe à sua disposição, contribuindo para favorecer o alcance de proteções sociais à sua família, como, por exemplo, um espaço de escuta diante de uma situação inesperada, a oferta de atendimento em sua residência localizada no meio de uma fazenda, ou ainda um encaminhamento para retirada de documentação ou para a inscrição de matrícula em curso profissionalizante ou em um Centro de Educação Infantil.

Ao priorizar a construção de laços e vínculos de confiança, muitos usuários podem se sentir reconhecidos pelo fato de “possuírem” um profissional de psicologia e uma equipe de referência com quem contar e que podem ser acionados quando necessário, trazendo escuta, apoio e orientação para sua família. Para Gomes e Nery (2013),

Trata-se, portanto, do desafio deste profissional estar implicado com o que faz – o conteúdo de seu trabalho no CREAS - e com quem faz, - o sujeito. Desse modo, constrói a possibilidade de se tornar referência para este sujeito, estabelecendo vínculos sugestivos de confiança, o que afirma a dimensão de continuidade e permanência que devem caracterizar os serviços prestados no CREAS (Gomes & Nery, 2013, pp. 26-27).

Por outro lado, a pactuação descrita no PAF pode significar mais uma atribuição de responsabilização e culpabilização das famílias, promovendo enfrentamentos que geram uma percepção negativa recíproca. Essa responsabilização também pode acometer os profissionais, sobre os quais recai o encargo de acolher e atuar em todas as demandas das famílias, independentemente de suas possibilidades concretas de intervenção. Baremlitt (2002) compreende o encargo como o conjunto de “sentidos não explícitos, não-manifestos, dissimulados, ignorados ou reprimidos, e que comporta uma demanda de bens ou serviços. Em uma acepção ampla, refere-se a uma solicitude ou exigência de soluções imaginárias ou de ações destinadas a restaurar a ordem constituída quando a mesma está ameaçada” (p. 148). Os profissionais que atendem ao encargo ficam mais expostos à frustração e impotência diante da impossibilidade de atingir os resultados idealizados por ele mesmo e pelas famílias.

Os profissionais da assistência social lidam cotidianamente com problemas estruturais advindos de anos de ausência das seguranças e proteções que deveriam ser ofertadas pelo Estado. No cotidiano, isso aparece no longo tempo despendido para que o usuário participe efetivamente dos atendimentos, na recusa às orientações, nas discordâncias que inviabilizam a vinculação bem como na insatisfação com a equipe. Por vezes, isso pode levar a uma intervenção de outras instituições, como o Conselho Tutelar, o Ministério Público e o Poder Judiciário que, à sua maneira, interferirão no destino dessas famílias. Scheinvar (2006) destaca:

Perante a falta de condições para se constituir o modelo de família considerado “certo”, o sequestro do direito à família vem ocorrendo, historicamente, pela intervenção na relação com os filhos, sendo esta uma das funções de certos equipamentos sociais, dentre os que se destacam, hoje em dia, a escola, em suas diversas formas (externato ou internato em distintos sistemas), os consultórios médicos e psicológicos, o judiciário, os abrigos, o cárcere, os conselhos tutelares etc. Abstraindo-se a análise das condições necessárias para aderir ao modelo hegemônico, tais equipamentos sociais diagnosticam a incapacidade de a família ser família (Scheinvar, 2006, p. 50).

Esse contexto de avaliação constante e unilateral a que são expostas as famílias que colocam seus filhos em situação de risco impede que o vínculo com a equipe ocorra. Como desdobramento disso, movimentos reativos de ressentimento e boicote incidem de maneira frequente tanto nos responsáveis familiares quanto nos profissionais. Estes, sem o distanciamento e o discernimento necessários para atuar com essa população, podem se compadecer de crianças e adolescentes que foram vitimados por seus pais, julgando as práticas familiares ou se indispondo com as confrontações dos usuários. De acordo com Sawaia (2014), motivado pelo sofrimento ético-político e por desejos nascidos da tristeza a “reação” (p.10) experimentada em maus encontros, podem repercutir em uma quebra de potência para o encontro. Nas palavras de Sawaia (2014):

Reagir é estar sob o poder de uma outra força; quando a reação é motivada por ódio ou medo, equivale a perpetuar os efeitos destrutivos naquilo que odeio, ou me amedrontar e agir exclusivamente em função deles, reproduzindo forças que me escravizam. Assim, na re-ação, nos destruimos a nós mesmos à força da culpabilidade, e destruimos os outros à força do ressentimento, propagado por toda nossa impotência e escravidão (pp. 9-10).

Sendo assim, imerso no contexto do trabalho imaterial afetivo, o profissional do CREAS “é convocado a dar direção ao seu trabalho e a criar, dentro de cada situação, modos específicos de se portar e de se relacionar com a população que atende” (Mansano, 2010, p.41). Para alcançar essa finalidade, cabe-lhe a difícil tarefa de abster-se do lugar consagrado do suposto saber psicológico, na tentativa de não impor às famílias respostas prontas e pautadas por modos de vida hegemônicos e colonialistas. Isso implica tomar em consideração os movimentos desejantes dos usuários, bem como abrir-se para conhecer suas possibilidades de ação. Nesse caso, o profissional estaria aberto à possibilidade de tornar-se vulnerável ao usuário, conhecendo e sustentando sua voz, sensibilidade e autonomia. Diz Barreto (2011):

A passividade é o silenciar necessário para responder com assertividade, pausa indispensável à prática reflexiva e transformadora, à solidez da refutação das ações mecânicas e reprodutoras, assim como o respeito à individualidade do sujeito e a resignação ante os de nossa condição profissional (p. 413).

Nesse sentido, fica evidente que o trabalho imaterial do psicólogo junto ao CREAS requer um desejo de encontro suficiente para acolher a abertura ao novo, uma sensibilidade ao estranhamento e à diferença, bem como a disponibilidade para não se deixar levar pela mera reprodução de práticas protocolares e normativas. Tal desejo de vida e conexão só poderá ser produzido nos encontros que potencializam os partícipes (usuários e profissionais), aumentando sua capacidade de sentir, pensar e agir sobre sua realidade afetiva e profissional por meio de uma postura inventiva e criadora.

Conhecer e problematizar os modos de vida de famílias que se encontram no limite da lei, tomando em consideração suas especificidades, pode contribuir para romper com uma imposição de práticas colonizadoras e moralizantes que recaem sobre a vida dos usuários. Sendo assim, esse conhecimento acerca das famílias acompanhadas pode caminhar junto à

percepção dos encontros e afetos vivenciados nas práticas cotidianas que, a depender da disponibilidade afetiva dos profissionais e das famílias, pode ser potencializador.

Quando evocamos, nesta seção, a noção de sustentabilidade afetiva, foi para argumentar que a experimentação dos afetos nos atendimentos, sejam eles alegres ou tristes, pode possibilitar aos participantes dessa relação o reconhecimento de suas vulnerabilidades, mas também de suas potencialidades. Intervenções moralistas, meramente tuteladoras ou assistencialistas tendem a despotencializar os sujeitos, pois criam uma hierarquia entre quem atende (que estaria supostamente bem resolvido nas diferentes dimensões da existência) e quem é atendido (supostamente frágil e/ou fora da lei, que não é capaz de responder por si e merece correção).

Despedir-se do lugar de correção e controle, tão presente nas instituições e nos profissionais, não é uma tarefa fácil. Mas ganha contornos relevantes à medida que atualiza um enriquecimento dos encontros e uma ampliação dos afetos. Estes últimos, “permitem vislumbrar novas possibilidades de encontros entre serviços, profissionais, famílias e territórios: encontros que acolham desestabilizações e movimentos. Encontros produtores de mais vida” (Paulon & Romagnoli, 2018, p. 89).

5 CAMINHO DE PESQUISA: CONVERSANDO COM AS FAMÍLIAS ACOMPANHADAS NO CREAS 3

Ao profissional de psicologia que acompanha famílias inseridas em políticas de Assistência Social é colocada a demanda por um constante repensar de sua prática e por uma atuação ética que valorize os saberes desta população (CFP, 2012,2016; Filgueiras, 2014; Hüning et al., 2018). Para atender essa demanda, torna-se relevante considerar as dimensões subjetiva e valorativa das famílias atendidas, buscando ampliar as possibilidades de contato, afeto, vínculo e confiança. Tal abertura evitaria a imposição de valores, a tendência a detectar e reproduzir modelos classificatórios bem como a mera vigilância sobre as práticas cotidianas das famílias, tal como analisado na seção 2.

Atenta ao trabalho realizado no campo da Política de Assistência Social, a presente pesquisa, de abordagem qualitativa, buscou conhecer e compreender as percepções das famílias atendidas no que se refere aos atendimentos realizados pela área de psicologia, salientando, assim, suas qualidades sob a perspectiva do usuário. Segundo Rey (2002), a pesquisa qualitativa é um processo e, por isso, produz conhecimento continuamente, revelando resultados que se integram constantemente com novas perguntas e trilhando novos caminhos com questões que emergem no processo de produção do conhecimento. Assim, o problema aparece cada vez mais complexo e conduz a zonas de sentido que eram inacessíveis no começo da pesquisa (Rey, 2002). Rey (2005) ainda afirma que a pesquisa qualitativa é um permanente processo de implicação do pesquisador, o qual pode tomar novos rumos diante da complexidade e dinâmica do campo de estudo.

O interesse pelo problema abordado na presente pesquisa ganhou consistência na experiência de nove anos acumulada pela pesquisadora, que pôde, nessa prática, atender aos usuários do serviço e observar o quanto, muitas vezes, lhe é negada a possibilidade de ter voz

ativa para falar de suas percepções sobre o serviço. Desse modo, acompanhamos as considerações de Minayo (2016, p. 16), que declara: “nada pode ser intelectualmente um problema se não tiver sido em primeiro lugar, um problema da vida prática”. Assim, a presente pesquisa abriu espaço também para expor a implicação da pesquisadora com sua experiência profissional e seus desdobramentos afetivos sobre o problema de pesquisa.

Na pesquisa foi utilizada a estratégia de estudo de caso do serviço CREAS 3, localizado em uma cidade do interior do estado do Paraná, que permitiu abarcar a complexidade da instituição por meio da percepção dos usuários acompanhados. A escolha pela estratégia de estudo de caso permitiu a utilização de instrumentos distintos de coleta de dados, como a observação direta, a análise de documentos históricos sobre a instituição e as entrevistas. Desse modo, o diferencial do estudo foi “sua capacidade de lidar com uma ampla variedade de evidências - documentos, artefatos, entrevistas e observações” (Yin, 2001, p. 27).

Buscando oferecer uma escuta aos usuários do serviço, a pesquisa voltou-se para conhecer seus discursos e saberes, que muitas vezes são sujeitados e desqualificados. Assim, foram selecionados como participantes da pesquisa um conjunto de usuários que foram acompanhados pelo CREAS 3, o qual tem como finalidade ofertar apoio, orientação e acompanhamento a crianças e adolescentes em situação de ameaça ou violação de direitos e suas respectivas famílias e/ou responsáveis.

Para compor a unidade de análise foram definidos seis participantes, que foram selecionados a partir dos seguintes critérios: 1. ter uma frequência de no mínimo dois anos de acompanhamento da família pelo serviço, 2. ter entrado em contato com os profissionais de psicologia durante os atendimentos, 3. ser o responsável familiar por crianças e adolescentes referenciados no serviço.

Como a pesquisa foi desenvolvida com a colaboração da instituição CREAS 3, lotado na Secretaria Municipal de Assistência Social da cidade de Londrina/PR, a indicação dos participantes para coleta de dados contou com a participação da equipe de profissionais. Os convites aos usuários foram realizados pela pesquisadora, pessoalmente ou por contato telefônico.

As entrevistas ocorreram no período de agosto a novembro de 2020, nas sedes do CREAS 3 e do CRAS do território das famílias participantes. Ao todo foram realizadas entrevistas com cinco mulheres e um homem, de acordo com as características descritas no quadro abaixo:

Tabela 2: Identificação dos participantes

| Participantes | Violação | Período | Situação |
|--------------------|-------------------------------|----------------|-----------------------------|
| Fernanda (32 anos) | Negligência | 3 anos | Desligada/Em acompanhamento |
| Zélia (54 anos) | Violência sexual | 4 anos | Desligada/Em acompanhamento |
| Laura (24 anos) | Violência sexual | 2 anos | Em acompanhamento |
| Lorena (21 anos) | Violência sexual | 5 anos/9 meses | Desligada/Em acompanhamento |
| Luzimara (42 anos) | Violência sexual/ negligência | 3 anos | Desligada |
| Valter (72 anos) | Violência física/situação rua | 3 anos | Em acompanhamento |

Fonte: Elaborado pela autora.

Todos os participantes deram entrada no serviço após situações de violações envolvendo seus filhos, nas quais o CREAS 3 foi notificado para prestar acompanhamento à família. Algumas famílias receberam o acompanhamento no mínimo por dois anos e foram desligadas. Outras retornaram ao serviço após nova notificação contendo situação de reincidência de violação. E ainda, algumas famílias permaneceram em acompanhamento desde a notificação da violação.

Considerando que a opinião dos usuários dos serviços é de extrema importância para a formulação de políticas públicas, compreende-se que, por meio desses discursos, é possível

acessar sua percepção acerca dos significados atribuídos ao serviço, bem como suas análises da qualidade e os resultados dos acompanhamentos prestados.

A coleta de dados (observações, análise de documentos e entrevistas) pautou-se pelos pressupostos éticos do psicólogo, como o sigilo profissional, dispostos no código de ética do Psicólogo, em seu artigo 9º. As observações e conversas foram iniciadas após a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) por meio do qual eram esclarecidos os objetivos da pesquisa (Apêndice 1).

Após o aceite da participação na pesquisa e da assinatura do TCLE, deu-se início à coleta de dados. As entrevistas, de tipo semiestruturado (Apêndice B), foram realizadas tanto nas dependências do CREAS 3 como nos serviços do território. Os temas que nortearam as entrevistas foram o vínculo com o serviço e os profissionais, a descrição da experiência familiar nos atendimentos e o processo de desligamento. As conversas e observações abriram espaço de fala para os usuários e contribuíram para acessar suas percepções acerca do acompanhamento no serviço, em especial no que se refere ao contato com os profissionais de psicologia.

Assim, as entrevistas foram realizadas como uma conversa informal, nas quais os participantes discorreram sobre os temas propostos pela pesquisadora, mas também eram convidados a abordar temas que considerassem relevantes na sua experiência relacional. No decorrer das conversas, a pesquisadora acrescentou questões auxiliares para elucidar as respostas, favorecendo assim a continuidade e a consistência das ideias apresentadas pelos participantes. As entrevistas foram gravadas e posteriormente transcritas mediante a autorização dos participantes.

A análise dos dados coletados foi organizada a partir dos três eixos definidos para as entrevistas, a saber: 1. início da vinculação com o serviço, 2. sustentabilidade afetiva nos atendimentos às famílias e 3. o desligamento e os afetos experimentados na despedida. Assim,

buscou-se identificar os afetos e sentidos atribuídos pelos participantes ao trabalho da psicologia no CREAS. Para realizar a análise dos dados coletados, foram utilizados os conteúdos desenvolvidos no referencial teórico e histórico das três primeiras seções da dissertação, tendo como conceitos norteadores a questão do vínculo (Rodrigues & Guareschi, 2019), do afeto (Mansano, 2010, 2016; Rolnik, 2016), do acolhimento (MDS, 2011) e do controle (Romagnoli, 2015). Por meio das análises, como será apresentado na seção seguinte, tornou-se possível dar visibilidade à realidade social vivida pelo usuário no tempo de acolhimento junto ao serviço, dando visibilidade aos diversos e multifacetados contornos afetivos que compõem esses atendimentos.

6. ACOLHENDO OS SABERES E AFETOS DAS FAMÍLIAS

Ao analisar o impacto do serviço ofertado pelo CREAS por meio das percepções relatadas pelos usuários atendidos, pode-se notar o quanto esta oportunidade de ouvi-los não tem sido explorada pelas políticas públicas. As famílias afirmaram que não têm sido incluídas na avaliação dos serviços prestados pelo CREAS 3. Esse espaço de fala, portanto, ainda guarda uma dimensão de novidade e os depoimentos coletados nesta pesquisa revelam as dificuldades dos participantes para expressar suas avaliações, apresentando sugestões de melhorias ou críticas em relação ao serviço. Isso foi observado quando os usuários prontamente respondiam que nada precisaria ser melhorado.

Foucault e Deleuze (1972) assinalam que, nas relações estabelecidas entre profissionais (intelectuais dotados de um saber científico) e a população em geral, é rara a oportunidade de propiciar espaços nos quais essa última fale por si mesma. Entretanto, seu saber é não apenas concreto como também opera de maneira consistente no cotidiano de suas relações sociais e afetivas. Tal constatação levou os filósofos a enunciarem:

o que os intelectuais descobriram recentemente é que as massas não necessitam deles para saber; elas sabem perfeitamente, claramente, muito melhor do que eles; e elas o dizem muito bem. Mas existe um sistema de poder que barra, proíbe, invalida esse discurso e esse saber. Poder que não se encontra somente nas instâncias superiores da censura, mas que penetra muito profundamente, muito sutilmente em toda a trama da sociedade. Os próprios intelectuais fazem parte deste sistema de poder, a ideia de que eles são agentes da "consciência" e do discurso também faz parte desse sistema. (Foucault, 1979, p. 42).

Reconhecendo a dificuldade dos usuários de colocar-se no lugar de quem tem opiniões e experiências acumuladas legitimadas para avaliar o serviço recebido, presente desde as primeiras entrevistas realizadas, identificou-se como as famílias se percebem e criam sentidos

diversos para as relações familiares e as relações com os agentes do Estado. Buscando dar visibilidade e essas percepções das famílias, foram realizadas as entrevistas, cujos resultados estão organizados nos três eixos relatados na seção anterior: 1. início da vinculação afetiva com o serviço, 2. sustentabilidade afetiva nos atendimentos às famílias e 3. o desligamento e os afetos experimentados na despedida. Em cada eixo, as percepções dos usuários são apresentadas e as análises são baseadas tanto no referencial teórico quanto na experiência acumulada pela pesquisadora.

6.1. EIXO 1: INÍCIO DA VINCULAÇÃO AFETIVA COM O SERVIÇO

A dificuldade de expor opiniões sobre o serviço recebido, detectada nas entrevistas, pode evidenciar que, muitas vezes, as famílias sentem que o serviço recebido representa uma boa ação dos técnicos ou um ato de caridade, muito distante de um direito previsto em lei (LOAS). Como discutido na seção 2, no documento da PNAS destaca-se a necessidade de garantir o direito de proteção do Estado às famílias: “faz-se primordial sua centralidade no âmbito das ações da política de assistência social, como espaço privilegiado e insubstituível de proteção e socialização primárias, provedora de cuidados aos seus membros, mas que precisa também ser cuidada e protegida” (CNAS, 2004, p. 41).

Laura evidencia essa compreensão ao relatar que compreende a necessidade de se garantir este direito, quando afirma que o objetivo do serviço seria de “Proteção. Proteger mesmo a família, porque é a melhor coisa que pode fazer, porque hoje em dia tá difícil proteção” (Laura, participante, 2020).

Foi identificada também que, na maioria das famílias entrevistadas, todos os membros do núcleo familiar haviam recebido algum atendimento das técnicas do serviço, evidenciando que o acompanhamento tinha como foco a matricialidade familiar presente nas diretrizes da PNAS.

No equipamento CREAS 3, o público alvo, como mencionado na seção 2, se dirige às famílias com crianças e adolescentes em situação de violação de direitos. Essa característica é conhecida pelas famílias referenciadas e aparecem em seus relatos de como chegaram ao serviço. Entretanto, nos relatos dos usuários, o motivo da entrada no CREAS 3 não foi facilmente revelado de maneira detalhada, evidenciando que expor a situação de violação de direitos a que as crianças e adolescentes foram expostas trazia uma conotação negativa. Isso foi identificado na fala de Laura, que foi vítima de violência doméstica por parte do companheiro, que também praticou violência sexual contra a enteada, ao relatar que chegou ao serviço “pela situação não agradável comigo e com a minha filha” (Laura, participante, 2020). Desse modo, lembrar os motivos do encaminhamento ao serviço coloca os usuários em contato direto com o desconforto da experiência vivida. Isso ocorreu em outra entrevista em que a usuária relata que foi inicialmente atendida pelo CREAS 3 nove anos antes, ainda adolescente. Naquela ocasião, seu pai foi apreendido por praticar violência sexual contra ela e sua irmã. Agora, em 2020, Lorena está com 21 anos e retorna ao atendimento por suspeita de violação praticada pelo padrasto contra sua filha de cinco anos. Ao ser indagada sobre o que a trouxe ao serviço nas duas ocasiões e como ela se sentiu em retornar, percebe-se uma dificuldade em descrever tais experiências: “Não lembro direito, né. Não. Coisou tudo na cabeça. Agora, passando de novo... Não gostava de conversar com o povo, não tava afim. Eu tinha que ir, né, por causa de resolver as coisas. Igual agora... Foi foda (risos)” (Lorena, participante, 2020).

Esses fragmentos das entrevistas de Laura e Lorena deixam entrever o peso de uma realidade moral e social destinada às famílias (Ariès, 1981). Através de uma construção social e histórica, o Estado legitimou suas ações de tutela às famílias adotando intervenções moralistas e contribuindo para uma relação hierárquica entre usuário e profissional. É o que considera Gomes (1988), quando assinala que na sociedade, por muitas vezes:

Supõe-se ou aceita-se, irrefletidamente, um modelo imposto pelo discurso das instituições, da mídia e até mesmo de profissionais, que é apresentado não só como o jeito “certo” de se viver em família, mas também como um valor. Isto é, indiretamente, é transmitido e *captado*, o discurso implícito de incompetência e de inferioridade, referindo-se àqueles que não “conseguem” viver de acordo com o modelo. Essa sensação de ser “diferente”, “menos do que” e “incompetente”, aparece no discurso daqueles que se desviam da norma (Gomes, 1988, citado por Szymanski, 1995, p. 25, grifo da autora).

Desse modo, as mulheres entrevistadas revelam uma sensação de constrangimento e culpa por serem encaminhadas ao serviço especializado, pelo fato de sentirem que não foram bem sucedidas no cuidado de suas crianças. Essa crença pautada pela moralização de um ideal de família merece ser considerada, uma vez que, no Brasil, desde o século XIX, a norma “com relação à estrutura familiar, o seu discurso era claramente normativo – priorização de cuidado e da educação dos filhos, a mulher voltada para as funções de esposa e mãe” (Gonçalves, 1985, p. 45).

O motivo da chegada ao serviço também revela que os usuários conhecem os objetivos de cada instituição e como elas trabalham. Fernanda afirma de maneira explícita o motivo de sua vinculação ao CREAS: “Foi por causa do uso de álcool. E o Conselho (Tutelar) queria que o CREAS tivesse um contato comigo para saber como estava meus filhos” (Fernanda, participante, 2020). Os profissionais do CREAS, a serviço da PNAS, seguem os procedimentos contidos nos documentos que preconizam o trabalho social com famílias que, em sua concepção,

implica conhecer o conjunto de relações que estruturam os processos e a dinâmica familiar e definem a situação. *Essa concepção baliza o entendimento dos processos familiares como a construção singular, arquitetada na família, a partir das múltiplas*

relações que condicionam e definem a sua forma de ser (Mioto, 2014 apud MDS, 2016, p. 22, grifo do autor).

Fernanda é sensível a isso e reconhece que as técnicas que lhe prestavam atendimento precisavam conhecer a realidade da sua família a fim de identificar a existência ou não de situação de risco para as crianças. Afinal, “considera-se que o processo de conhecimento das situações familiares tem dentre seus objetivos responder três perguntas chaves: Quem são as famílias? Como elas vivem? Como elas exercem a proteção social? (MDS, 2016, p. 23).

A ação de aproximação da realidade da família aparece como um dos objetivos do serviço que se caracteriza pela proteção. No entanto, os atendimentos também podem passar outra mensagem às famílias, pois, ao adentrar sua realidade, principalmente por meio da prática da visita domiciliar, pode caracterizar para os usuários uma situação de controle. Isso está presente no relato de Fernanda:

Elas foram lá em casa. Elas viram que tava tudo bem. Eu falei: ‘hoje é sexta feira né, meu marido tá em casa, se eu tivesse ingerindo álcool todo dia, né, não era uma hora... Era para eu estar bêbada, alcoolizada?’. Eu falei para ela, porque quem gosta mesmo de beber começa na sexta e pára só no domingo, né. Não tem tempo ruim... Aí eu falei para ela: ‘Você pode olhar o corpo dos meus filhos... Não tem agressão, não tem marca de nada’ (Fernanda, participante, 2020).

A averiguação de situação de risco, sugerida no relato de Fernanda, é uma função que extrapola a competência técnica desse equipamento e compete a outro órgão da rede de proteção, no caso o Conselho Tutelar. Esse órgão, respaldado pelo ECA, mantém uma relação direta com o Ministério Público e com a Vara da Infância e Juventude, aplicando medidas de proteção a crianças e adolescentes em situação de risco. Antes mesmo da elaboração do ECA, as medidas de proteção já eram aplicadas por meio da chamada Doutrina da Situação

Irregular, presente no Código de Menores (1927/1979), que assegurava uma proteção da infância contra a família (Saraiva, 2016).

Cavichioli (2019) traz em seu estudo documentos que corroboram essa situação e aponta que as famílias pobres são as mais submetidas ao Estado e aos valores morais e econômicos hegemônicos, “sob pena do Estado intervir nos laços familiares e na autoridade paterna, como é o caso da perda do poder paternal” (p. 63), termo atualmente utilizado pelo judiciário como destituição do poder familiar.

Todas as famílias entrevistadas são usuárias de programas de transferência de renda e recebem benefícios socioassistenciais, corroborando o apontamento de que as famílias em situação de precariedade de renda estão mais submetidas às ações dos agentes do Estado. Tal fato pode trazer uma sensação de vulnerabilidade diante da possibilidade de sofrer intervenções arbitrárias.

Associadas às experiências de precarização de renda, histórias familiares repletas de conflitos conjugais, abandono, divórcios e maus tratos às crianças são comuns de serem ouvidas no CREAS 3. Valter, um idoso de 72 anos, contou durante a entrevista sua trajetória de vida, culminando na dificuldade de se vincular ao serviço e ser compreendido pela equipe em suas necessidades. Quando questionado acerca das dificuldades que enfrentou durante o acompanhamento ele descreve:

E as dificuldades? (Pausa) Como assim? Muitas coisas foram difíceis porque eu achei difícil. Tinha que correr atrás, ter que vir aqui sempre, sempre perdendo tempo vindo aqui e chegar aqui a coisa era contra eu. Eu sentia assim, puxa vida, elas (profissionais) não têm culpa, né. A culpa tava na mulher que vinha mentir né, entendeu? Mentia sobre eu e falava para as meninas aqui tudo mentira... Eu achava que as crianças podiam ser mais maltratadas quando vinham. E foram maltratados... Mas, eu tinha para mim que Deus sabe a verdade (Valter, participante, 2020).

Nesta situação, o pai se preocupava também com o fato de que as crianças serem atendidas no serviço poderia lhes trazer danos como, por exemplo, serem ameaçados e castigados caso revelassem aos técnicos detalhes das violações e agressões a que eram submetidos na casa da mãe.

Nos relatos da maior parte dos participantes, houve falas que indicavam uma expectativa de que o serviço (considerado abaixo como um equipamento social) aplicaria uma medida de proteção, retirando os filhos dos usuários diante das denúncias de situações de violações de direitos. Tal situação é relatada no estudo de Scheinvar (2006), que esclarece:

Abstraindo-se a análise das condições necessárias para aderir ao modelo hegemônico, tais equipamentos sociais diagnosticam a incapacidade de a família ser família. Isto ocorre seja retirando os filhos fisicamente ou desqualificando seus saberes e suas ações tanto com classificações estreitas como a de “família desestruturada”, como com intervenções discriminatórias, que submetem indivíduos/famílias a serviços públicos inadequados, de qualidade duvidosa, que não interferem, efetivamente, na condição de vida que os levou a serem alvo de intervenção (p. 50, grifo nosso).

Fernanda contou ainda que achava “que no CREAS iam rancar os meus filhos. Que ia chegar com Conselho Tutelar” (Fernanda, participante, 2020). Nessa mesma direção, Lorena relata sua experiência de vinculação ao serviço, permeada pela concepção higienista, confundindo o CREAS com um serviço de saúde em perspectiva corretiva, quando fala: “Achei que ia fazer lavagem cerebral, achei que ia me dopar de remédios... Vão querer tirar meus filhos de mim. A gente cria uma imagem, mas depois vai conhecendo... Agora eu sei que nada a ver” (Laura, participante, 2020).

As falas sobre as primeiras vinculações com o serviço evidenciam impressões de que ele teria um caráter punitivo e coercitivo. Isso deixa entrever a imagem de que a família violadora seria também perigosa (Cavichioli, 2019; Dourado e Scisleski, 2019; Saraiva,

2016). Essa compreensão permeiam as crenças das famílias que chegam ao serviço, esperando orientações coercitivas.

Essas expectativas, associadas a um histórico de vida permeado por desproteções, colocam os usuários em um clima de tensão e constante estado de alerta. Valter expôs suas preocupações bem como o medo de ser apreendido diante de falsas acusações da ex-companheira: “Eu achava assim... Que eu vinha aqui porque era obrigação, eu tinha que vir como pai aqui. Aconteça o que acontecer, preso ou não preso eu tinha que vir. Tinha medo de ser preso por causa de mentiras [contadas pela mãe dos filhos] (Valter, participante, 2020).

A expectativa de coerção também aparece quando Fernanda relata sua impressão inicial: “No começo, eu cheguei aqui até com bateadeira... Vim sozinha. Falei: ‘meu Deus do céu... E agora senhor... Agora eu vou escutar um monte’” (Fernanda, participante, 2020). Laura também descreve as impressões iniciais sobre os profissionais, bem como o que ouvia da comunidade sobre o serviço:

A gente escuta, né: ‘Você vai perder seus filhos... Vai chegar lá e eles vão pegar seus filhos... Você vai ver, ainda mais que você já ficou no abrigo e foi para o CAM, já passou mil coisas’. Mais um problema que você tiver você perde seus filhos (Laura, participante, 2020).

A confusão de papéis entre os profissionais das instituições pode prejudicar a vinculação do serviço com as famílias, uma vez que:

A natureza do CREAS imprime uma intensidade maior de relações com o Sistema de Justiça e de Segurança Pública, o que vem sendo traduzido, compreendido e implementado de formas diversas e essencialmente pautada por uma relação convocatória, quer seja na demanda por serviços, no trabalho técnico e na exiguidade dos prazos para apresentação de relatórios e planos de atendimento (individual e familiar). Isso pode ser agravado quando prevalece a compreensão de que o CREAS é

espaço de averiguação de denúncias. Trata-se de afirmá-lo enquanto locus da proteção social (Nery & Gomes, 2013, p. 26).

Zélia destaca a relação com o sistema de justiça ao relatar que a própria juíza da Vara de Infância a encaminhou para o CREAS 3 ao citar o motivo que a levou ao acompanhamento: “Foi por causa do processo mesmo por causa do pai dela, da violência que ela sofreu por causa do pai. [a juíza] Mandou para o CREAS para poder acompanhar ela” (Zélia, participante, 2020). Nesse fragmento fica evidente a obrigatoriedade de comparecimento ao serviço imposta pela juíza, que sentenciou a destituição do poder familiar do pai diante de uma situação de incesto. Nota-se que a vinculação da família com a equipe do CREAS sofre interferências jurídicas que vincula o serviço ao sistema judiciário, abrindo espaço para compreensão de que se trata dos mesmos agentes e práticas.

Cabe destacar que, com o acúmulo de experiência da pesquisadora nos anos de trabalho no CREAS, foi possível constatar que, geralmente, o contato da juíza com as famílias ocorre nos momentos de audiência. Nela, as famílias (responsáveis e crianças/adolescentes) têm direito a uma fala muito precisa e dirigida, pois são colhidos os depoimentos para apuração de situações de risco e destituição do poder familiar. Apesar dessas limitações temporais e afetivas, nota-se o quanto o contato com os juízes marca afetivamente as famílias que relatam esse encontro nos seus depoimentos. Assim, o contato que Zélia e sua filha tiveram com a juíza provavelmente ocorreu por alguns minutos nas sessões de audiência. Entretanto, a juíza é lembrada, uma vez que ocupou o lugar de autoridade ordenando à usuária condutas e requisições necessárias sob o ponto de vista legal para a proteção de sua filha.

Resgatando a experiência profissional da pesquisadora, nota-se ainda que, muitas vezes, o serviço do CREAS, executado pela gestão municipal, fica à disposição do sistema judiciário. Por exemplo, nas solicitações de relatório ou de acompanhamento às famílias, oficiadas pelo judiciário, Ministério Público e delegacias ao CREAS 3, são requisitadas pela

juíza medidas protetivas de “inclusão em serviços e programas oficiais ou comunitários de proteção, apoio e promoção da família, da criança e do adolescente”, com fundamento no artigo 101, do ECA. Nesses ofícios também são feitas diversas solicitações como, por exemplo, de que o serviço faça busca ativa às famílias, oferte atendimentos semanais às crianças, tratamentos psicológicos, realize visitas domiciliares, além de frequentes envios de relatórios (bimestrais, com prazos de 20 dias). As funções específicas do judiciário, portanto, consistem em “aplicar medidas protetivas, investigar e responsabilizar os agressores no caso de violência, destituir poder familiar, permitir o acesso gratuito a serviços advocatícios para a defesa de direitos, aplicação de medidas socioeducativas em meio aberto, etc. (Silveira 2012, p. 160). Funções essas que produzem marcas na memória afetiva dos usuários.

Nos relatos até aqui apresentados, destaca-se um importante desafio diante da frágil relação do serviço de proteção e apoio às famílias, em articulação com o Sistema de Garantia de Direitos (SGD) e o sistema judiciário. O serviço é destacado por ofertar apoio e acompanhamento mais contextualizado. Entretanto, em diversos momentos, ele também é confundido com as atribuições do sistema de justiça ou outros órgãos que possuem características mais objetivas, controladoras e corretivas. O caderno de orientações técnicas do serviço destaca que é comum que o CREAS possa:

ter seu papel institucional confundido com o de outras políticas públicas ou órgãos, e por conseguinte, as funções de sua equipe com as equipes interprofissionais de outros atores da rede, como, por exemplo, da segurança pública (delegacias especializadas, unidades do sistema prisional, etc.), órgãos de defesa e responsabilização (Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública e Conselho Tutelar) ou de outras políticas (saúde mental, etc.) (MDS, 2011, p. 25).

Essa confusão aparece na entrevista de Lorena, quando ela cita suas preocupações diante do encaminhamento ao CREAS 3:

Ah, eu fiquei meio assim, preocupada. Foi quando chegou a carta (intimação pelo oficial de justiça). Perguntei para o meu companheiro o que ele tinha feito, ele falou: ‘Ah não fiz nada’. Aí chegou o papel. A gente ficou assustado porque não sabia de nada. Achei que eu ia ficar longe da minha filha (Lorena, participante, 2020).

O clima de desconfiança e receio gerado pelos procedimentos jurídicos desencadeia nas famílias uma reação de medo perante os possíveis desdobramentos punitivos. Superar essa desconfiança, construindo um vínculo de acolhida acaba sendo o principal trabalho dos profissionais do CREAS. Visando a um atendimento especializado que contribua de forma a restaurar e fortalecer os laços familiares e comunitários, a atuação desses profissionais nas situações de violação de direitos acontece por meio do estabelecimento de vínculos entre as equipes e usuários. Uma vez que foram ofertados os atendimentos iniciais, nos quais são esclarecidos os objetivos do serviço e superadas as expectativas negativas que destoam das competências do CREAS 3, cabe dar um passo adiante na vinculação: construir um território afetivo de acolhida e compreensão da experiência dos usuários, seja quais forem os conteúdos emergentes a serem elaborados.

Como esse momento é experimentado pelos usuários? Há um reconhecimento das diferenças presentes entre a atuação jurídica e aquela ofertada pelos profissionais do CREAS? No próximo eixo serão apresentados os depoimentos que evidenciam os processos de vinculação e confiança entre equipe e usuários. Na análise dos depoimentos estaremos atentos às possibilidades de construir uma sustentabilidade afetiva que potencialize o encontro entre usuários e profissionais.

6.2. EIXO 2: SUSTENTABILIDADE AFETIVA NOS ATENDIMENTOS ÀS FAMÍLIAS

Na intersecção entre a instituição CREAS e as famílias acompanhadas, a sustentabilidade afetiva pode servir como uma ferramenta teórica e de intervenção para

fortalecer o vínculo com os usuários e potencializar os encontros. Para tanto, há que se considerar que no cotidiano de trabalho do CREAS, a ausência de neutralidade dos profissionais, as normas e crenças presentes na instituição, a implicação dos trabalhadores e as prescrições do trabalho atravessam a prática de acompanhamento das famílias.

De acordo com Romagnoli (2014, 2016), a implicação não somente pressupõe uma condição de engajamento ou comprometimento com alguma causa, conforme é conhecido no senso comum. A análise da implicação permite acessar a instituição para mapear as forças que circulam e os seus efeitos que elas produzem nos encontros, incluindo aí os saberes coproduzidos por profissionais e usuários. Afinal, “a implicação denuncia que aquilo que a instituição deflagra em nós é sempre efeito de uma produção coletiva, de valores, interesses, expectativas, desejos, crenças que estão imbrincados nessa relação” (Romagnoli, 2014, p. 47).

O trabalho da pesquisadora nesta instituição permitiu produzir uma percepção de como os profissionais e usuários são afetados durante os atendimentos. Os impactos do acompanhamento ofertado pelo serviço na vida familiar só podem ser conhecidos pelos profissionais de acordo com os relatos dos usuários. Sendo assim, como as narrativas de vida são descritas pelos usuários da Política de Assistência Social? Como ocorre a implicação do trabalhador com a escuta de histórias de vida permeadas por situações de violações de direitos, desproteções, pobreza e violência? Qual a abertura dos profissionais para sustentar afetivamente essas narrativas marcadas por situações limítrofes?

O contato com o relato de experiências despotencializadoras e tristes geralmente ocorre nos momentos em que uma situação de violência grave é revelada pelos responsáveis ou pelas crianças e adolescentes nos atendimentos. Expressões afetivas como revolta, culpa, indignação e descrédito contra os profissionais, medo e negação das situações de violência apresentadas são muito comuns de virem à tona nesses encontros. Afinal, as famílias que

passam por atendimento no CREAS 3 vivenciaram situações familiares marcadas por desproteções sociais.

Assim, o processo de vinculação com o serviço não ocorre de uma forma rápida e linear. Em diferentes ocasiões, experimenta-se a “desestabilização dos técnicos” (Pereira Junior, 2014, p. 53), que são tocados pelo relato e se identificam com a gravidade da situação. A complexidade dos casos, aliada à falta de articulação na rede de proteção, aos impedimentos institucionais, à falta de clareza nos objetivos do SUAS e ao papel do psicólogo, pode desestabilizar os técnicos, culminando na despotencialização de suas ações. Por outro lado:

O encontro do profissional com a realidade dura da população, mediada por uma relação de escuta e respeito, ativa processos muito potentes de subjetivação. A vivência da vulnerabilidade social é muito dura, desestabiliza preconceitos sociais, e agencia forças e desejos genuínos de mudança social. Essa é a proposta ético-política do SUAS, e a inserção da psicologia contribui e pode contribuir muito mais (Pereira Junior, 2014, p. 155).

As opiniões advindas da população atendida sobre o CREAS relatadas no eixo 1 indicaram que há uma expectativa de que os profissionais exerçam controle sobre ela. Somente depois de superadas algumas dessas representações torna-se possível o estabelecimento de laços e a ampliação dos afetos rumo à construção de vínculo nos atendimentos.

Movimentos de resistência e aproximação com os profissionais são vivenciados no cotidiano do acompanhamento. Há muitas situações da necessidade de busca ativa das famílias que evadem do serviço, pois elas se tornam difíceis de serem acessadas pela rede de serviços, como, por exemplo, através de mudanças constantes de endereço ou de números de telefone. Este fato, portanto, pode expressar a falta de entendimento e credibilidade

depositada no serviço, bem como a falta de vinculação dos usuários com os profissionais. Zélia e Vitória, mãe e filha, foram atendidas em momentos diferentes pelos profissionais do CREAS. Zélia expõe a diferença da vinculação que ambas destinavam ao serviço. Quando Zélia é questionada sobre as dificuldades e melhorias sentidas o decorrer do acompanhamento, relata:

Dificuldades é que tinha vezes que a Vitoria não queria ir. Tinha que falar muito pra ela. Não queria ir, não queria sair de casa. Dizia que não confiava em psicólogo... A Vitória só ia no grupo de artes. E eu só falava com a Maria (psicóloga) no individual. Qual o nome mesmo da assistente social?... Mas coisa dela (adolescente) que não se sentia bem para falar... Não se sentia à vontade. Mas do grupo lá ela gostou bastante... Melhorou sim, a gente tá mais calma, tranquila. Quando eu passo pela psicóloga eu fico mais tranquila e mais calma. Mas, a Vitória ainda tá... A Vitória já acha o contrário. Ela tá resistente, não confia (Zélia, participante, 2020).

Diante de situações em que o estabelecimento do vínculo pode ser mais difícil, seja pela postura do usuário seja pela complexidade da violação, os técnicos avaliam a necessidade de uma visita domiciliar. Ela tem o intuito de ir até os usuários e apresentar-se enquanto serviço colocado a sua disposição, para que não precisassem se deslocar até a sede institucional. Tal estratégia colabora para favorecer o conhecimento da realidade da família, a aproximação e a vinculação, uma vez que permite maior horizontalidade na relação. As visitas promovem aproximações, uma vez que ocorrem em uma varanda, cozinha ou sala de estar e se distanciam das formalidades presentes na instituição (agendamento, atrasos em função do uso de transporte coletivo, recepção do usuário pela equipe administrativa ou ainda o atendimento mais distanciado ocorrido em uma sala pouco aconchegante). Dessa forma, a visita domiciliar, quando expande a possibilidade de atendimento, abre diversas possibilidades de aproximação e se constitui como um:

espaço onde será possível estabelecer vínculo favorecendo uma relação de discussão e reflexão sobre as dificuldades encontradas no cotidiano, promovendo o fortalecimento de potenciais e autonomia, mantendo um olhar para os aspectos que constituem fenômenos sociais e interferem na vida de indivíduos, famílias e grupos (CFP, 2012, p. 68).

Lorena, que foi referenciada no CREAS 3 em dois momentos distintos, relata aproximações e resistências na vinculação com o serviço: “(Pausa, suspiro) Dificuldades? Eu não lembro. Ah... Ter que falar é difícil. De conversar... Eu estou gostando de conversar, esse ano tá sendo bom conversar” (Lorena, participante, 2020).

Com o passar do tempo vinculado aos atendimentos, os usuários tendem a construir uma compreensão dos objetivos do serviço e a função dos profissionais nos atendimentos. Alguns relatos demonstram que a intervenção moral de fazer julgamentos, comumente esperados pelas famílias quando passam por outros órgãos da rede, como o Conselho Tutelar e o judiciário, são superados nos atendimentos do CREAS. No relato de Fernanda, usuária que teve sua família atendida pelo sistema de justiça ao ter os filhos acolhidos institucionalmente durante o período de acompanhamento no CREAS 3, nota-se uma maior clareza com relação às atividades do serviço, descrevendo seus objetivos, bem como o papel de apoio e integração com a rede de proteção:

Quando meus filhos foram abrigados, eu cheguei aqui chorando. Então, eu dizia: ‘Ai Helena (assistente social), eu não vou conseguir pegar meus filhos. Que demora’. Ela falou: ‘Fernanda não é assim, não vai pela cabeça dos outros, nós estamos do seu lado, o CRAS está do seu lado, todo mundo tá do seu lado. Nós vai fazer um estudo de caso e vai decidir, entendeu?’ Ela falou assim: ‘Não perca as esperanças’. Ela falou para mim: ‘Eu sou mãe, eu sei como que é... Eu não tô passando pelo que você tá

passando'. E me marcou muito, sabe, quando você sai assim aliviada. Falando: 'Nossa a pessoa tá aqui te apoiando' (Fernanda, participante, 2020).

Com o intuito de promover um vínculo de confiança com os usuários, os objetivos do CREAS são esclarecidos no decorrer dos atendimentos, destacando o foco no acompanhamento familiar e a diferença de atuação da equipe técnica em relação aos órgãos de justiça ou de defesa como o conselho tutelar. Nesse processo, há um esforço por parte dos profissionais de reconhecer as famílias como sujeitos autônomos que têm poder de decisão sobre sua vida e podem, por isso mesmo, colaborar para a construção do seu Plano de Acompanhamento familiar. Assim:

O trabalho social no CREAS deve ser orientado, ainda, pelo reconhecimento do protagonismo e da autonomia do usuário nas decisões e respostas às situações que vivenciam. Nesse sentido, não podem ser considerados meros objetos de intervenção, mas sujeitos autônomos e protagonistas, com possibilidades de acessar um conjunto de serviços e órgãos de defesa de direitos. Sujeitos com direito à escuta e que devem participar ativamente da construção de projetos e decisões que possam repercutir sobre sua trajetória de vida individual e familiar (MDS, 2011, p. 32).

Fernanda identifica e descreve seu receio inicial com o CREAS. Diante da expectativa de ser recebida com um julgamento moral e com a confusão de papéis acerca da averiguação de situação de risco, ela relata como o serviço ajudou a esclarecer seus objetivos e como ela mudou sua postura no decorrer dos atendimentos:

Ajudou... Eu era uma pessoa muito estressada, ainda sou mais ou menos. Porque hoje eu acho que eu mudei bastante, porque se você me conhecesse naquela época, se eu não fosse com sua cara eu nem entrava aqui... Eu falei 'agora eu vou ter que engolir, mas eu não vou aguentar'. Aí, a assistente social falou: 'Fernanda, nós somos assim e assim'. E começou a explicar, né... 'Não é que você tá batendo nas crianças, é uma

suspeita. Suspeita é uma coisa, provar é outra, entendeu?’ (Fernanda, participante, 2020).

Sobre a superação da sua expectativa inicial de moralização, Fernanda ainda complementa:

Porque, desde que eu cheguei aqui, nunca ninguém apontou o dedo ou jogou na minha cara, dizendo: ‘Você é culpada, você não tem vergonha na tua cara’ Porque na (minha) família é assim... De dizer que você não tem vergonha na cara (Fernanda, participante, 2020).

Lucimara também destacou esse aspecto ao declarar não ter se sentido julgada no decorrer do acompanhamento, contrariando sua desconfiança inicial sobre o papel dos profissionais:

Quando que eu cheguei aqui e eu falei alguma coisa para você que você me criticou? Que você, tipo assim, nunca brigou comigo... Não. Você só sabia me orientar, abrir a minha visão para as coisas boas, entendeu? Por causa das crianças, por causa de mim mesmo... Sempre foi me orientando para saber o que é melhor para mim e para os meus filhos (Lucimara, participante, 2020).

Durante o acompanhamento, o técnico busca valer-se de uma postura acolhedora e uma escuta qualificada, esforçando-se por se colocar no lugar do usuário e compreender a experiência sob sua perspectiva. Vale ainda dizer que os usuários têm dificuldade de sair da situação de violação sem se apropriarem das ofertas de que o CREAS 3 e outros serviços da rede dispõem. Assim, “a postura acolhedora, de respeito à dignidade e não discriminação deve permear todo o trabalho social desenvolvido no CREAS, desde os momentos iniciais até o desligamento das famílias e indivíduos” (MDS, 2011, p. 59).

Sobre os objetivos do CREAS 3, as normativas afirmam o papel da equipe em oferecer “apoio, orientação e acompanhamento de famílias com um ou mais de seus membros em

situação de ameaça ou violação de direitos” (CNAS, 2009, p. 27). Pode-se perceber nas falas das participantes que elas, após a construção de uma vinculação afetiva nos atendimentos, reconheceram a relevância desse suporte recebido das profissionais. Isso aparece no relato de Zélia, que diz ter encontrado: “Apoio. Me senti mais confiante, mais calma e com coragem para enfrentar muita coisa. Apoio para enfrentar os problemas. Foi muita coisa, me senti mais encorajada, né” (Zélia, participante, 2020).

O esclarecimento contínuo acerca dos objetivos do CREAS pode repercutir na aproximação e na percepção do serviço como uma rede de apoio para atravessar um momento mais difícil. Fernanda destaca como o apoio recebido impactou sua vida: “A facilidade é que eu tive apoio, né. Apoio emocional, eu recebi um apoio muito bem. E não é tudo o que as pessoas falam... Eu mudei bastante, eu tive bastante apoio emocional aqui” (Fernanda, participante, 2020).

Diante das dificuldades concretas apresentadas pelas famílias acompanhadas pelas PNAS como, por exemplo, situação de pobreza, violência doméstica, vínculos familiares rompidos, desemprego, falta de acesso à saúde, educação e habitação, a maioria dos usuários encaminhados ao CREAS 3 já está inserida na rede socioassistencial. No entanto, um momento de acolhida e escuta ofertada por uma equipe especializada, a possibilidade de atendimentos particularizados, pode ter sido inédita no sentido de promover uma atenção e um olhar para sua experiência. De acordo com o CFP:

O importante, no entanto, é compreender a demanda dos usuários, em seus aspectos históricos, sociais, pessoais e contextuais, para se realizar uma intervenção psicológica mais efetiva e resolutiva, com base na demanda planejada (construída pelo diálogo entre o saber do técnico e da população referenciada), e não só na demanda espontânea (CFP, 2007, p. 19).

Quando questionada se houve contribuições advindas especificamente do serviço de psicologia, Laura confirma e descreve:

Foi aprender a desabafar. Foi o jeito acho, da psicóloga conversar comigo. Eu fui tendo confiança nela e fui falando o que se passou. Tava perdida de tudo. Aí através da psicóloga eu fui entendendo... Sim, autoestima em tudo. Aprender a ouvir, ter mais paciência, em tudo. Me sinto mais segura, eu e as crianças. Nossa, hoje mesmo tem coisas que eu consigo perceber em mim mesma, nos meus filhos. Aí eu já fico alerta... Consegui através da psicologia... (Laura, participante, 2020).

Aos profissionais de psicologia fica o desafio de trabalhar a relação com o usuário, com o serviço e se aproximar afetivamente do seu território. Tal aproximação possibilita desenvolver uma confiança mútua, além de operar estratégias para minimização de barreiras pela escuta qualificada e postura acolhedora. Trata-se, assim, de:

aprender a reconhecer o sofrimento psíquico não somente como demanda de psicoterapia, mas o exercício e o desafio que se coloca para a psicologia na Assistência Social é justamente o de construir outras respostas que considerem as características do território de origem do usuário e que possam incidir na melhoria das condições de vida (CFP, 2012, p. 50).

Sobre o papel da psicologia, Laura complementa sua experiência nos atendimentos com a psicóloga, quando diz: “Ah, o que me marcou foi tipo o negócio da depressão. Eu tinha pensamento de me matar. Hoje em dia, quando me vem, eu lembro da psicóloga falando... Eu vou focar, porque é isso que tá me ajudando muito, muito (Laura, participante, 2020).

Os profissionais são convocados pelos usuários a ofertar um acompanhamento mais próximo, se colocando ao lado das famílias como uma espécie de companhia (Saraiva, 2018). Isso deixa entrever o quanto sustentar afetivamente o relato das experiências pode promover a horizontalidade nas relações. Barreto (2011) aponta como o corpo do trabalhador é afetado

nessa abertura para acolher o outro. Ainda mais quando os usuários estão expostos e fragilizados:

O que é escutar a subjetividade de uma pessoa em situação de vulnerabilidade social? É colocar-se disponível, ouvir suas palavras, observar os seus gestos e expressões, ver o seu corpo, as marcas da vida, penetrar em seus olhos e doar-se para o encontro, permitir-se sentir pelo outro o que não foi lhe permitido nomear com clareza, compartilhar das dores, sofrimentos e conquistas da caminhada (p. 413).

A sensibilidade para o encontro, experimentada tanto pelo usuário quanto pelo profissional, permite extrair dessa relação uma vinculação afetiva potencializadora. A abertura para essa experiência dá acesso a sensações de segurança, prazer, alegria, cuidado e potência (Barreto, 2011). Todavia, isso ocorre apenas após a superação do medo e do receio de que os profissionais da instituição adotem uma postura de vigilância e punição, conforme relatado por Lucimara:

Depois que a gente conversou, que eu falei com vocês e vocês explicou para mim que não era assim, tirando e levando para o conselho, que primeiro tinha que conversar e explicar né, para depois mandar para lá, não era assim chegar tirando e levando... Eu só desconfiei nos dois primeiros dias. Depois que eu peguei confiança em vocês, que eu vi que não era aquilo que eu tava imaginado, que vocês estavam só ali para me ajudar, foi onde eu comecei a me abrir (Lucimara, participante, 2020).

Confirmando essa superação em direção à confiança, Zélia descreve os benefícios encontrados no serviço e conta como se sentia apoiada através de uma relação de afeto que foi construída com todos os profissionais do CREAS:

E a facilidade é que tinha tudo no jeito ali né, para gente se sentir à vontade. Dava passe (vale transporte), até lanche tinha ali. Tratava muito bem a gente ali... Me sentia acolhida, bem acolhida, bem amada. Era a facilidade, a gente se sentia até amada por

todos eles ali. Vocês ali. Então a gente se sentia amada ali, tratavam com carinho, isso aí faz a diferença (Zélia, participante, 2020).

Os depoimentos até aqui apresentados evidenciam a importância do estabelecimento de vínculo entre usuários da política de assistência social e a equipe do CREAS, o qual tem entre seus objetivos o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. Nesse cenário, a psicologia, por atuar na produção de práticas que operem compondo, recompondo ou atualizando versões de vínculo (Rodrigues & Guareschi, 2019) tem muito a contribuir na promoção do bem-estar das famílias. De acordo com pesquisa realizada por Silva, Gomes Pereira e Tavares (2019) acerca do processo de vinculação dos usuários a uma equipe de CRAS, nota-se que, “diante de um trabalho no qual o objetivo é fortalecer vínculos, vincular-se é algo indispensável” (p.126). Neste sentido:

podemos situar o vínculo como um objeto estratégico, um ator que ao estabelecer uma conexão entre duas redes distintas de práticas – a rede que constitui a Psicologia e a rede da Assistência Social – permite aos profissionais da Psicologia um ponto de ancoragem no âmbito da proteção social (Rodrigues, 2017, p. 40).

Laura também relata a importância das relações experienciadas no cotidiano do serviço relacionadas à vinculação com a equipe, reconhecendo o acolhimento em gestos simples que iam: “Desde o atendimento, o jeito, o abraço, carinho, né. Às vezes a gente precisa só de um abraço e a gente não consegue lá fora. Aí chega aqui para conversar, aí já ganha um sorriso, um abraço” (Laura, participante, 2020). O atendimento ofertado pelo profissional que reconhece o usuário enquanto um sujeito de direitos, autônomo e que pode ser afetado por pequenos gestos e manifestações de respeito e cuidado, conforme relatado por Laura, contribui para acolhida de um corpo tão exposto a violências diversas.

Fernanda destaca outra dimensão dos atendimentos: as contribuições advindas das atividades coletivas, como grupos de famílias, ações coletivas e oficinas, nos quais pôde se vincular com os técnicos e com outras famílias. Ela diz:

Pude entender mais meu filho. Eu participei das reuniões para entender do adolescente, para eu entender o que se passa na cabeça deles. Ah, eu gostei das festas também. É um aprendizado você tá conhecendo mais gente na mesma situação ou pior que você (Fernanda, participante, 2020).

De acordo com as normativas do Conselho Federal de Psicologia, as estratégias coletivas contribuem para atingir objetivos particularizados em cada família. As participantes Fernanda e Zélia pontuaram em seus relatos como ocorria a vinculação com as ofertas coletivas (festas, reuniões, grupo de famílias e grupo de artes). Isso deixa manifesto que “é no grupo que se dá a convivência de indivíduos e/ou famílias, apoio e reflexão, a aquisição de novos conhecimentos, a comunicação, a troca, o desenvolvimento de habilidades e potencialidades, fortalecendo e ressignificando os vínculos familiares e comunitários (CFP, 2012, p. 71).

É importante ressaltar que o acompanhamento das famílias referenciadas no PAEFI abre para uma variedade de modalidades de atendimento que permite vinculações distintas com o serviço. Quando os profissionais se tornam referências afetivas para as famílias, estabelecendo vínculos de confiança e acolhida, deixam vislumbrar uma dimensão de continuidade e acompanhamento sistemático que caracteriza os serviços prestados pelo CREAS. Assim, “o acompanhamento familiar é um processo que exige planejamento, continuidade no tempo e aquisições graduais. De modo a contribuir para o desenvolvimento das etapas que o acompanhamento familiar pressupõe” (MDS, 2016, p. 79).

Apresentaremos, na sequência, como as famílias que superaram as situações de violência e conseguiram estabelecer uma vinculação afetiva com os profissionais

experimentam o momento de desligamento do serviço, abordando seus efeitos na vida cotidiana.

6.3. EIXO 3: O DESLIGAMENTO E OS AFETOS EXPERIMENTADOS NA DESPEDIDA

O desligamento do serviço pode provocar sensações de desamparo nos usuários por representar o rompimento com o vínculo institucional e com os profissionais que foi construído no decorrer dos encontros. Quando as famílias passaram por situações de desproteção, por exemplo, devido a recaídas no uso abusivo de substâncias psicoativas que configuraram riscos aos filhos, ou quando ocorreram novas situações de violência doméstica, elas também apresentam o receio de contatar a equipe com medo das punições ou da culpabilização. Este aspecto ficou evidente no relato de Laura, quando ela contou que teve de mudar de território devido à recente situação de violência doméstica praticada pelo companheiro. Ela justifica o motivo de não procurar o CREAS imediatamente: “Quando eu tava mais para baixo, quando minha vida tava de cabeça para baixo, tive medo de perder meus filhos. Os outros falam e a gente acaba... Mas, eu vejo que não é bem assim” (Laura, 2020, participante).

A sensação de receio também foi descrita por Lucimara. Ela contou que, por muitas vezes, temeu que fosse punida caso se abrisse para os profissionais e relatasse as dificuldades vivenciadas diante do uso abusivo de drogas.

Eu falava: ‘Ô Marina (psicóloga), eu tô assim... Tá acontecendo aquilo, aquilo outro’.

Eu tinha medo. Na maioria das vezes quando eu vinha aqui, eu tinha medo de conversar com vocês e contar o que estava se passando comigo. Às vezes, eu ficava sofrendo calada, como medo de contar, por quê? Por medo de vocês encaminhar eles (filhos) pro Conselho Tutelar. Mas não. A única coisa que vocês fizeram foi me ajudar... Hoje, eu tô vendo o bem que vocês fizeram para mim, porque se eu

continuasse (abuso de drogas) eu não ia estar com eles hoje. Que foi a última chance que o juiz me deu, para que eu me regenerasse (Lucimara, participante, 2020).

A recusa ou dificuldade de procurar o serviço diante de uma nova situação de violação de direitos na família, portanto, pode estar relacionada à expectativa de sofrer nova intervenção moralizante na qual os profissionais poderão culpabilizar as famílias pelos seus “fracassos” (Donzelot, 1986, p. 176). Na fala de Lucimara, ela expressa também o receio de ser reencaminhada a outros órgãos, como Conselho Tutelar, sistema de justiça ou Ministério Público, o que poderia culminar na perda da guarda dos filhos.

Também diante da dificuldade de vinculação com o CREAS, Valter contou que, com o agravamento de situação de violência contra os filhos praticada pela mãe, ele se sentiu mais confortável em acionar o Conselho Tutelar ao invés de procurar a equipe técnica do serviço: “Procurava o Conselho só, porque eu vinha aqui e todo mundo era contra eu” (Valter, participante, 2020).

No decorrer do referenciamento das famílias no serviço e depois de superadas as situações de violação de direitos, sem novas reincidências, bem como quando realizadas as ofertas de proteção e encaminhamentos necessários ao desenvolvimento de posturas protetivas das famílias, estas são deligadas do acompanhamento no CREAS 3. Contatou-se, nos depoimentos, que essa também não é uma experiência fácil para as famílias, ainda mais depois de um tempo de vinculação afetiva com os profissionais. Fernanda e Zélia também detalham as sensações vivenciadas nas situações em que a família foi desligada do serviço, devido à superação das violações notificadas e do referenciamento em outros serviços da rede de proteção, como CRAS e CAPS. No entanto, com a reincidência de violações de direitos, essas famílias voltaram a ser acompanhadas pelo CREAS 3. Assim, com a oportunidade de avaliar a situação de desligamento e retomada dos atendimentos, Zélia relata:

Fiquei triste né, porque depois faltou. Perdi aquele apoio que eu tinha, eu me sentia apoiada ali. Parece que saiu o chão, parece que faltou o chão. Ali eu me sentia apoiada né... Mais assim... Encorajada. Até porque eu não tinha família nenhuma perto, assim, para conversar. Minha família é de São Paulo... Ali me sentia como se o serviço fosse uma família (Zélia, participante, 2020).

Lucimara, quando questionada sobre o que mais marcou o acompanhamento, também falou sobre o último atendimento agendado com a equipe em decorrência da finalização e esclarecimentos sobre o desligamento no CREAS. Ela detalhou o que experimentou naquela ocasião que ocorreu há alguns anos:

Ao mesmo tempo que eu senti assim que tava sendo bom, eu já imaginei que ia acabar as conversas. Porque ia acabar as consultas, porque eu não ia poder vir mais, não ia vir mais ver vocês, daí. Eu achei ruim isso daí, que foi a hora que ia terminar mesmo, que tava quase para acabar as consultas... Ah, foi muito ruim. Ah, sei lá, eu me senti sozinha de novo, porque era o único lugar que eu vinha e vocês conversavam com eles (filhos e marido). Vocês conversavam comigo, me orientava, orientava eles, pedia para eles não continuarem fazendo isso nem aquilo outro. Foi onde eu vi que eu ia ficar praticamente sozinha... Porque aqui vocês praticamente já eram como uma família. Eu não tenho você e a Helena como psicóloga, psiquiatra ou assistente social. Eu tenho vocês como amigas (Lucimara, participante, 2020).

Pode-se perceber que, em famílias tão destituídas de relações de respeito, zelo e cuidado, carentes de redes de apoio e solidariedade entre a comunidade e familiares, geralmente permeadas por gerações que vivenciam ciclos de violências (transgeracional), a vinculação com o serviço se faz de forma intensa e afetuosa. Nessa direção, Fernanda também explica o tipo de relação que construiu com os profissionais do CREAS:

Ah, de vínculo. Quando a gente passa a gostar das pessoas, sabe? É a mesma coisa de falar: ‘Ah, sai da minha vida agora... Ali [quando foi feito desligamento] eu segurei até para não chorar. Ah, que pena! Aí eu falei com meu filho: ‘Agora não vai ter mais festa, não vai ter reunião, não vai ter mais nada’. Eu achei que vocês iam ficar mais, mais um tempo me acompanhando. Minhas crianças vinham desenhar, tinha as atividades, nós saíamos um pouco daquele lugar, entendeu? Querendo ou não, passeava, de lá para cá, era uma caminhada. Que nem no dia que você desligou eu mesmo daqui... Eu não vou mentir não. Vixi, eu saí daqui numa tristeza, aí quem que ligou para mim? A Helena (assistente social) ligou. Aí eu também falei com o Dr. Alexandre, nosso advogado, eu contei que eles me desligaram lá. Ele disse ‘eles entendem que você tá bem, tá cuidando das crianças’. Eu falei: ‘Mas eu tô triste, porque tipo assim, a gente era tipo parte ali deles ali, sempre que eu precisava, eu ligava pedindo socorro. Me ajuda nisso?’ (Fernanda, participante, 2020).

O vínculo de confiança e reconhecimento do trabalho, como já mencionado, não é algo rápido nem simples de ser construído. Por vezes, a abertura das famílias para as instituições deflagra uma relação na qual há uma dependência dos agentes externos, colocando nos especialistas, ao mesmo tempo, um lugar de que oferece afeto de acolhida e credibilidade.

Lucimara conseguiu descrever como ela considera a relação construída com o CREAS durante o acompanhamento e após o desligamento do serviço:

Vínculo de amizade. Não conseguia ficar sem falar com vocês, criou um vínculo de amizade, podia confiar, pedir opinião, orientação... Vocês sabem mais do que a gente... Então, você vai perder aquela coisa que você constrói com a pessoa né. Quantas vezes eu liguei depois das consultas, você falou que não podia mais vir,

porque teria que estar no grupo para encaixar. Então, você se sente sozinha. É muito ruim (Lucimara, participante, 2020).

Essa vinculação afetiva, descrita pelas participantes, se constrói com o tempo e pela vinculação de confiança construída durante o acompanhamento, afinal “os laços afetivos funcionam como condição para inclusão dos usuários nos dispositivos de decisão, pois a construção do afeto gera a confiança necessária à relação entre os profissionais e os usuários da assistência (Rodrigues & Guareschi, 2018, p. 169).

A sustentabilidade afetiva, construída por meio dos encontros e seus vínculos, pode ser vista como fruto do processo de convivência que, de acordo com o Caderno Concepção de Convivência e Fortalecimento de Vínculos lançado pelo MDS, é foco dos serviços socioassistenciais da proteção básica. Neste documento, o vínculo é descrito em sua dimensão de poder, afeto e ética, resultando do trabalho social, pois promove a ampliação e diversificação do campo relacional com os usuários (MDS, 2013). Rodrigues e Guareschi (2018) ainda complementam que os espaços de encontro e convivência oferecidos pelos serviços socioassistenciais carregariam em si a possibilidade de experimentação e criação de diferentes modos de estabelecer relações. A sustentabilidade afetiva, desse modo,

coloca em evidência o quanto é precioso sentir a variação provocada pelos afetos e sustentar a teia multifacetada dos encontros. Encontros e afetos, assim, podem servir como um gatilho para favorecer a invenção de outras maneiras de viver e de se relacionar: consigo, com o outro e com a natureza (Mansano, 2020, p. 7).

As expectativas iniciais relatadas pelas famílias entrevistadas, de que o serviço atuaria por meio de controle, julgamento ou punição, geralmente são revisadas em função do investimento no vínculo afetivo com os técnicos do serviço. Durante os atendimentos em que aparece a ofertas de acolhimento social e afetivo, tal vinculação tende a ser mais potente. Desse modo, sustentar afetivamente os vínculos com os usuários poderia contribuir para o

alcance dos objetivos do serviço, como o fortalecimento das funções protetivas da família, com vistas à superação das violações e posterior desligamento do serviço. Mansano (2020) ainda esclarece:

Falamos em sustentar os afetos, não para conservar uma vida equilibrada e estável. Mas para acessar a diversidade de sensações e conexões que podem vir a ser geradas naqueles encontros suficientemente fortes para incomodar, tirar dos eixos e acionar a produção de desejos. Falamos de uma vida em fluxo, aberta aos riscos inerentes às experimentações dos afetos e à produção de novos sentidos (p. 7).

A abertura aos afetos não é algo que está dado ou que seja fácil de ser conquistada. Seus efeitos tendem a aparecer no processo de desligamento, no qual são relatadas as experiências de convivência que facilitaram o desenrolar do trabalho. Ao mesmo tempo, no desligamento, identifica-se que a dependência do serviço, por parte de algumas famílias, não o configura enquanto um espaço legítimo de proteção social e acesso a direitos. Muitas famílias ainda não veem o equipamento como um serviço público à disposição da comunidade para seu fortalecimento e proteção. Fernanda relata que, após o desligamento do CREAS, temia ligar para procurar informações sobre os serviços da rede, afirmando que se sentia perturbando os técnicos, quando contou: “[Eu] não ligava. Achei que ia ficar enchendo o saco. Porque sempre eu dizia: ‘Ai, não tem como me ajudar com o negócio da escola, isso aquilo? Não tô conseguindo fazer isso aqui. Não tem como me dar um ajuda?’” (Fernanda, participante, 2020).

Já Lucimara, que foi desligada do acompanhamento há cerca de 3 anos, ainda procura ocasionalmente os técnicos que a referenciam no período de acompanhamento. Ela reconhece uma vinculação forte e vê o serviço como um espaço de apoio, recorrendo a ele para buscar orientações acerca de benefícios socioassistenciais, compartilhar conflitos familiares, bem como conversar sobre as dificuldades com as fases de desenvolvimento dos

filhos. Quando questionada acerca de quais dificuldades vivenciou após o desligamento e os motivos que a faziam contatar o serviço, Lucimara relatou:

Ah... De tudo: para conversar com as crianças, para conversar comigo. Que foi na época que você me falou que nessa fase (adolescência) meu filho ia ficar rebelde. Então, foi bem nessa fase aí. Era mais por causa das crianças que eu queria vir (Lucimara, participante, 2020).

Na maioria das vezes, as famílias são desligadas do CREAS após o encaminhamento em outros serviços públicos da rede de proteção. Percebe-se, entretanto, uma repetição das dificuldades nos processos de vinculação e confiança dessas famílias com outros profissionais. Lucimara atualmente mora em outro município. Mas, apesar das orientações e encaminhamentos após o desligamento, não se vinculou a outros profissionais e justifica o motivo de não buscar outro serviço de apoio:

Não gosto, porque eu não confio nas pessoas. Hoje em dia pra você confiar nas pessoas, né... É raro uma pessoa em quem você pode confiar, entendeu? Quando que eu cheguei aqui e eu falei alguma coisa para você que você me criticou... Ali tem pessoa que não sabe conversar com você, já vem: 'Você gosta do seu serviço, não gosta?'. Então, se você tá aqui é por causa que você gosta, tem gente que trabalha com estas coisas e não gosta de conversar com a gente. Parece que trabalha ali obrigada. Se tá com um problema na sua casa, vem descontar na gente... Não é assim (Lucimara, participante, 2020).

O processo de acompanhamento e de desligamento das famílias pelo CREAS baseiam-se na articulação entre as informações acumuladas pela rede intersetorial e com o Sistema de Garantia de Direitos. Ambas têm como objetivo de complementariedade de intervenções. Assim, as famílias percebem essa oferta e relatam que o CREAS atua no contato com outras instituições da rede de proteção, identificando demandas de encaminhamentos e integração

entre os profissionais de outros serviços que acompanham as famílias através de ações integradas. Relata Zélia:

Encaminhou de novo para o CAPS 3, que eu tinha parado um pouquinho, para mim voltar... E ajudava com passe, com bastante coisas e conversava, apoiava.... Teve, sim, um dia que a Maria (psicóloga) falou bastante pra mim, conversou bastante, que eu tinha também que procurar me tratar para ficar bem para poder ajudar a minha filha, né. Aquilo mexeu. Conversou bastante comigo. Ela que me encaminhou para o CAM (Centro de Atendimento à Mulher) (Zélia, participante, 2020).

Nota-se que Zélia compreende e legitima a importância dos encaminhamentos para o serviço da política voltados a proteção das mulheres em situação de violência doméstica e para o equipamento de saúde mental. As práticas de articulação e encaminhamentos para a rede intersetorial são ações comumente realizadas pelo serviço através de encaminhamentos documentados por escrito e entregues às famílias, com o objetivo de complementariedade de ações.

Vale destacar que, diante das especificidades das situações de violência doméstica e da complexidade das desproteções sociais vividas pelas famílias acompanhadas, há a necessidade de articular uma rede de serviços destinada a ofertar o acesso a direitos, a fim de promover garantias e superação das violações. Após a construção de uma rede de vinculação e confiança, mesmo sabendo que o desligamento atesta a autonomia da família em detectar e superar as situações de violência, a dificuldade é algo que se destaca.

O SUAS, ao priorizar o atendimento e ofertas de proteção social a indivíduos ou famílias com vulnerabilidades decorrentes de vínculos sociais fragilizados, assinala a importância do trabalho social com famílias que tem como premissa o vínculo entre usuários e profissionais. Assim:

Defender um trabalho vinculado, ou seja, um trabalho afetivo como articulação para o estabelecimento de relações que produzam práticas de luta por direitos, práticas não tutelares, nas quais os usuários entendem seus direitos e lutam por eles, e os técnicos entendem o seu trabalho como produção e transformação de realidades, e práticas de confiança (de com-fiar: fiar junto) (Silva et al., 2019, p. 122).

Ao final deste eixo, pode-se dizer que fiar junto com a família uma relação de confiança e sustentar afetivamente os encontros, por mais difíceis e desconcertantes que eles possam ser, abre espaço para o fortalecimento das famílias e para seu desligamento. Como argumentado na seção 4, o trabalho dos profissionais da psicologia no CREAS 3 é amplamente caracterizado como imaterial afetivo (Hardt & Negri, 2005). Nesse contexto, qualquer pretensão de resultado depende da abertura sensível para estar de fato com o outro e se deixar afetar tanto por ele e quanto pelas experiências que são relatadas mas também vividas no encontro psicólogo-família. A sustentação dessa multiplicidade de afetos configura-se, portanto, como condição para construção do vínculo. É nesse sentido que o fechamento do trabalho se mostra um momento crucial do trabalho imaterial dos psicólogos com essa população. A finalização do acompanhamento pelo serviço implica o rompimento do vínculo com os profissionais do CREAS bem como a abertura para novas relações da família, agora com os demais serviços ou com as redes de apoio social ou comunitárias.

No entanto, há que se considerar que o desligamento é um momento delicado, que precisa ser planejado com cuidado. Afinal, em famílias que não conhecem muitos espaços de vinculação afetiva e são marcadas por relações de violência, o desligamento pode ser uma nova fonte de dor. Saraiva (2018, p. 220) alerta para a necessidade de considerar a produção de desamparo “em nome de uma pretensa promoção de autonomia e superação da tutela estatal”. Daí novamente a relevância da sensibilidade dos profissionais para detectar o melhor

momento para proceder o desligamento e fazê-lo também de modo acolhedor, delicado e gradual.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da possibilidade de proporcionar uma escuta aos usuários acompanhados pelo CREAS, abriram-se novas questões e olhares sobre as famílias, sobre a política de assistência social bem como sobre o papel da psicologia nesse campo. Assim, a presente pesquisa abriu várias problematizações e, em sua finalização, acumulou condições para compreender analiticamente a fala das famílias e apontar alguns caminhos para pesquisas posteriores.

Nas diretrizes da PNAS e de serviços como CREAS, há a primazia pela mobilização e participação social dos usuários. No entanto, sempre foram escassos os espaços nos quais as famílias realmente tivessem voz ativa para participar dos processos de decisão e nos quais seus discursos fossem de fato considerados para planejar e receber os serviços de acordo com suas reais necessidades.

Nos momentos das entrevistas, pôde-se identificar que os participantes não estavam habituados a esse lugar de fala: alguns ficaram mais desconfortáveis enquanto outros se expressavam quando se sentiam reconhecidos ou encorajados. Quando convocados a avaliarem criticamente o serviço ou ainda a sugerirem melhorias ao CREAS, entretanto, nenhum dos participantes, inicialmente, avaliou que algo precisaria ser mudado. Até mesmo as famílias que residiam na zona rural do município, que utilizavam transporte público e levavam em torno de duas horas para chegar ao atendimento, não sugeriram mudanças na estrutura ou localização da sede.

Essa dificuldade de assumir o lugar de avaliação mostra que, em alguma medida, os serviços, programas e benefícios socioassistenciais ainda não são compreendidos pela população enquanto um direito, mas como um favor ou uma penalização. Afinal, a maioria das famílias que são acompanhadas pelo SUAS já está vinculada, há algumas gerações, aos

cadastros dos programas de transferência de renda e, muitas vezes, como descreveram nas entrevistas, se sentem culpabilizadas ou inferiorizadas.

Cabe destacar que a população atendida pelos CREAS, em sua maioria, são famílias pobres, residentes em regiões periféricas, grande parte negras e chefiadas por mulheres, e já acometidas por muitas desproteções, privações e desigualdades estruturais. Nesse sentido, os participantes contaram que já estão habituados à entrada dos agentes vinculados às instituições em seus lares, com uma expectativa de que sofrerão julgamentos, moralização e punições. Tal avaliação coincide com os estudos de Donzelot (1986), que assinala que, desde o Antigo Regime, as famílias vêm sendo vigiadas pelo Estado. As famílias que comumente são alvo de intervenções estatais já tiveram experiências normatizadoras e disciplinadoras diante das diversas desproteções estruturais a que são acometidas.

A implementação da instituição CREAS pelo Governo Federal evidencia a pretensão do Estado com a estruturação do SUAS em território nacional. Por meio do estabelecimento de serviços especializados que atendem famílias em situação de violação de direitos, há, portanto, a busca pela manutenção da “ordem social”, cuja tarefa é delegada aos agentes sociais, incluindo os profissionais de psicologia. Assim, a família vem sendo reconhecida enquanto objeto alvo das políticas públicas do Estado no intuito de reverter o quadro limítrofe de violência e vulnerabilidade instalado.

No entanto, como um movimento de resistência, tanto por parte dos usuários quanto dos profissionais, pode-se notar, pelo conteúdo das entrevistas, que no CREAS 3 estudado, a construção gradativa do vínculo e cuidado entre as famílias e a equipe tem sido mais significativa do que perspectiva de controle. Afinal, as sensações iniciais de medo, insegurança e resistência que acompanhavam as famílias e que expuseram sua preocupação sobre serem alvos de punições e vigilância, ao longo dos atendimentos puderam ceder espaço

para outros afetos, voltados para a vinculação afetiva e que contribuiriam para a proteção de seus membros.

Nesse processo, as famílias que, em suas trajetórias de vida, não receberam de outras instituições uma atenção baseada no vínculo afetivo, conheceram na experiência com o CREAS outros laços e outros encontros. Participantes descreveram essa vinculação como um território de amizade, carinho e confiança, depositando nos técnicos algumas expectativas que extrapolam o relacionamento profissional.

Cabe dizer que tais afetos e encontros não têm sido vivenciados de maneira unilateral, afinal, o impacto dessas experiências afetivas díspares no cotidiano do trabalho imaterial incide diretamente sobre o corpo do profissional do SUAS. Sendo assim, cabe questionar como fica a saúde e bem-estar desse trabalhador para atuar em situações que exigem sua potência de afetar e ser afetado: o corpo do profissional tem abertura e sensibilidade para lidar com esses afetos díspares? Sustentar esse corpo para ofertar vínculo de acolhida aos usuários tem sido possível diante da precarização das condições de trabalho? É possível investir na vinculação diante da sobrecarga de número de famílias acompanhadas, bem como das diversas solicitações equivocadas e intimidadoras do judiciário? E ainda, como fica a potência desse profissional diante das pressões da gestão e de outras instâncias incidindo em sua responsabilização sobre o futuro das famílias acompanhadas?

Para a psicologia, a construção de um contexto laboral atento à saúde mental e bem-estar do profissional foi uma preocupação constante. Afinal, tais profissionais entraram nessa política com um papel pouco estabelecido, confuso e com lacunas, uma vez que nos documentos normativos havia diretrizes escassas sobre suas atribuições, que, em grande parte, se restringiam a dizer que os psicólogos não poderiam adotar uma intervenção clínica de caráter terapêutico. Sabe-se, de acordo com o que foi apresentado na seção 3 deste estudo, que há uma convocação histórica destinada à psicologia para classificar, normatizar ou patologizar

indivíduos, a qual também esteve e está presente nas intervenções ligadas às políticas públicas de garantia de direitos à população em desproteção social. Repensar tais práticas requer um olhar histórico sobre como os psicólogos foram construindo sua atuação profissional no SUAS? E ainda, como vem sendo reconhecidos e legitimados em suas práticas pelos usuários?

Em alguma medida, os depoimentos abordaram essa atuação: a relevância do trabalho dos profissionais de psicologia apareceu com clareza nas entrevistas e a maioria dos participantes reconheceu como é importante o cuidado e a ausência de julgamentos, sendo destacadas diversas contribuições no decorrer dos atendimentos.

O campo da psicologia social compreende uma leitura crítica sobre as nuances que se fazem presentes nos contextos sociais e na emergência de fatos históricos. No decorrer desta pesquisa, uma crise sanitária mundial devido à pandemia do novo coronavírus (SARS-CoV-2) atingiu a população mundial. No mês de março de 2020, a Assistência Social no Brasil foi assolada por uma infinidade de novas leis e decretos que regulamentaram o SUAS enquanto serviço essencial e afirmavam que não poderiam ser interrompidas suas atividades e ofertas, apesar das exigências de isolamento e distanciamento sociais. Assim, foi considerado que a Política Pública de Assistência Social ofertava serviços essenciais à população e se compreendeu que a pandemia gerada pela SARS-CoV-2 colocava em maior risco a população empobrecida e com direitos violados, justamente pela falta de condições básicas de sobrevivência.

Em uma nova lei, publicada em julho (Lei nº 14.023, de 2020), alterando a anterior que definia os serviços públicos e as atividades essenciais, foram destacadas algumas categorias profissionais que deveriam dar continuidade ao trabalho realizado na comunidade. Entre elas estavam os psicólogos e assistentes sociais. Em uma cláusula exclusiva foram

citados os profissionais dos CRAS e dos CREAS enquanto executores de atividades essenciais no país (Lei nº 13.979, de 2020).

Em grande parte dos serviços ofertados pelo SUAS e, mais especificamente, no CREAS 3, nos primeiros meses de pandemia foram realizadas bruscas mudanças das metodologias e processos de trabalho, inserção de atendimentos remotos às famílias via contato telefônico, além do remanejamento de profissionais para outros serviços da rede socioassistencial ou para atividades não específicas, que divergiam das atribuições profissionais respaldadas pelos órgãos de classe. Dessa forma, um cenário caótico foi consolidado, junto à escassez da disponibilização de equipamentos de proteção individual, a pouca instrução quanto ao seu uso correto, bem como a ausência de muitos profissionais que se afastaram do trabalho por questões de saúde. Tudo isso contribuiu para gerar um clima de insegurança, sensação de ansiedade, medo e improdutividade entre os profissionais.

O cenário da assistência social, que já sofria perdas significativas diante do desmonte das políticas públicas e do baixo investimento, foi sobrecarregado com as exigências da pandemia no atendimento prestado às famílias assistidas. Tal situação contribuiu para evidenciar mais ainda a sobrecarga dos profissionais, que passaram a lidar com uma infinidade de riscos e desproteções no atendimento às famílias, que também foram assoladas pelo desemprego, fome, agravos de doenças, aumento de práticas de violência doméstica, bem como a falta de serviços básicos de saúde e educação. Além disso, há que se considerar o fato de que os próprios trabalhadores do SUAS apresentaram dificuldades concretas de conciliar o campo profissional com a vida pessoal e seus desdobramentos em tempos de pandemia.

Em meio ao contexto pandêmico, o município de Londrina, no segundo semestre de 2020, iniciou um processo de reordenamento, no qual os serviços CREAS-PAEFI, como descrito na seção 2, deixariam de ser temáticos, atendendo a públicos alvos específicos. Assim, as equipes do CREAS 3 e CREAS 4 passaram a compor três unidades de CREAS,

desta vez territorializadas (CREAS Norte, CREAS Centro-Sul-Rural e CREAS Leste-Oeste), atendendo a famílias com idosos, pessoas com deficiências, crianças e adolescentes em situações de violação de direitos. Toda essa mudança teve por objetivo adequar-se ao cenário nacional, no qual os CREAS não têm modelos temáticos, tal como era a organização de Londrina, que mantinha, até recentemente, essa característica advinda das entidades filantrópicas.

Houve uma urgência neste processo de reordenamento das ações do SUAS para que fosse finalizado durante o mandato da atual gestão, haja visto que em 2020 houve as eleições municipais. Desse modo, a construção da nova metodologia, as capacitações remotas e presenciais, as mudanças de sede, a finalização dos atendimentos pelos técnicos e a transição de referências das famílias acompanhadas entre as equipes, ocorreu por meio de um cronograma veloz que sobrecarregou as equipes. Tal sobrecarga foi intensificada pelo momento pandêmico, no qual as demandas por atendimentos aumentaram e os espaços de diálogos entre as equipes se tornaram mais escassos. Tudo isso produziu efeitos adversos nos profissionais e repercutiu desfavoravelmente na vinculação com os novos processos de trabalho.

Ora, o que esta pesquisa mostrou é que as famílias demandam uma vinculação afetiva com os profissionais e que tal vinculação torna-se uma condição importante para realização do trabalho. Entretanto, diante das adversidades anteriormente relatadas, como é possível abrir-se ao encontro com os usuários de modo sensível e acolhedor? Como afetar e ser afetado nos encontros com os usuários e famílias diante das agressões profissionais vividas nesse contexto pandêmico, agravado pelas exigências de reestruturação do serviço? Qual a real preocupação do Estado para com a saúde e bem-estar das famílias e dos trabalhadores?

Consideramos que a sustentabilidade afetiva na instituição CREAS somente será possível se os profissionais também forem escutados em suas necessidades e desejos,

encontrando respaldo nas condições de trabalho para potencializar os encontros e os atendimentos. Em larga medida, oferecer tal respaldo cabe à gestão. Uma prática afetivamente sustentável só chegará ao usuário quando também ocorrer nas relações laborais. Daí a relevância de abrir espaços para manifestação das vozes, perspectivas, trocas e participação desses trabalhadores no planejamento de suas atividades e nos processos de decisão. Entendemos que cabe à gestão criar espaços de supervisão e diálogos com vistas a valorizar os profissionais e criar um corpo CREAS sensível, capaz de se vincular afetivamente às famílias atendidas. Como considera Barreto (2011):

Aqui, há um grande desafio para o profissional de Psicologia: ter noção crítica da contradição de *como escutar, se não é escutado*: Descobrimos cedo em nosso trabalho que a subjetividade só opera com práticas por nós aprendidas e interiorizadas. Dessa forma, garantir uma escuta saudável do público implica garantir espaços verdadeiros de escuta na instituição (p. 418, grifo do autor).

A problematização inicial desta pesquisa apontava que muito já era dito acerca dos psicólogos no SUAS, mas a área de psicologia ainda carecia de estudos sobre a percepção das famílias em relação ao acompanhamento nos serviços. Ficou demonstrado que os usuários valorizam a relação de vínculo com os profissionais do serviço e a importância de criar cotidianamente uma sustentabilidade afetiva capaz de acolher os afetos díspares que emergem nesse encontro. Mas nossa conclusão vai adiante. Oferecer um espaço capaz de sustentar afetivamente as histórias de vida das famílias marcadas pela violência e desproteção só é possível quando também os profissionais encontram respaldo da gestão para serem respeitados e acolhidos em sua diversidade afetiva. Sendo assim, consideramos relevante, necessário e urgente dar voz e espaço de expressão afetiva às famílias e também aos profissionais.

REFERÊNCIAS

- Almeida, A. C. S. (2016). *Desproteção social no âmbito da dinâmica dos serviços do SUAS: Um estudo a partir da realidade cotidiana das famílias atendidas no CREAS* (Tese de doutorado Universidade Estadual de Londrina, Londrina, PR, Brasil). Recuperado de: https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=3724795
- Almeida, A. M. (1987). Notas sobre a família no Brasil. In A. M. Almeida (Org.). *Pensando a família no Brasil: Da colônia à modernidade* (pp. 53-66). Rio de Janeiro: Espaço e Tempo/UFRJ.
- Anzorena, C. C. (2013). *Mujeres en la trama del Estado: Una lectura feminista de las políticas públicas*. Mendoza: EDIUNC.
- Ariès, P. (1981). *História social da criança de da família*. Rio de Janeiro: LTD.
- Barreto, A. F. (2011). Sobre a dor e a delícia da atuação psicológica no SUAS. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 31(2), 406-419. doi.org/10.1590/S1414-98932011000200015
- Baremlitt, G. F. (2002). *Compêndio de análise institucional e outras correntes: Teoria e prática* (5ed.). Belo Horizonte, MG: Instituto Felix Guattari (Biblioteca Instituto Félix Guattari; 2).
- Bilac, E. D. (1995). Família: algumas inquietações. In M. C. B. Carvalho (Org). *A família contemporânea em debate* (pp. 29-38). São Paulo: EDUC.
- Carloto, C., & Nogueira, B. W. F. (2018). Família, gênero e proteção social. *Revista em Pauta*, 16(42), 49-64. doi:10.12957/rep.2018.39407
- Carloto, C., & Mariano, S. (2008). A família e o foco nas mulheres na política de assistência social. *Sociedade em Debate*, Pelotas, 14(2), 153-168.
- Carvalho, P. R. (2018). Transformações institucionais contemporâneas: Uma análise sobre as relações não presenciais. *Revista Psicologia: Teoria e Prática*, 20(3), 216-227. doi: 10.5935/1980-6906/psicologia.v20n3p228-239
- Carvalho, P. R., & Mansano, S. R. V. (2017). Família e biopolítica: A destruição da intimidade nas sociedades contemporâneas. *Psicologia em Estudo, Maringá*, 22(2), 265-276. doi: 10.4025/psicoestud.v22i2.34803
- Carvalho, M. C. B. (2008). Família e políticas públicas. In A. R. Acosta, M. A. Vitale. *Família: Redes, laços e políticas públicas* (pp. 67-274). São Paulo: Cortez / Instituto de Estudos Especiais.
- Cavichioli, R. S. (2019). *Duas famílias, duas leis*. (Tese de doutorado, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, PR, Brasil).

- Chiachio, N. B. (2006), *Caráter Público da gestão governamental com organizações sem fins lucrativos: o caso da assistência social*. (Dissertação de mestrado, Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, SP, Brasil).
- Coelho, C. S. S. (2006). *Vivenciando medidas sócio-educativas em Londrina: Um olhar a partir de jovens presos*. (Dissertação de mestrado). Universidade Estadual de Londrina, Londrina, PR.
- Conselho Federal de Psicologia. (2016). *Nota técnica com parâmetros para atuação das e dos profissionais de psicologia no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS)*. CONPAS: Brasília, CFP.
- Conselho Federal de Psicologia. (2012). *Referências técnicas para prática de psicólogas(os) no Centro de Referência Especializado da Assistência Social – CREAS*. CREPOP: Brasília.
- Conselho Federal de Psicologia. (2009). *Serviço de proteção social a crianças e adolescentes vítimas de violência, abuso e exploração sexual e suas famílias: Referências para a atuação do psicólogo*. Brasília, DF.
- Conselho Federal de Psicologia. (2007). *Referências técnicas para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS/SUAS*. CREPOP: Brasília.
- Conselho Municipal de Assistência Social. (2018). *Relatório de atividades de 2018 – CREAS 3*. Londrina, PR: CMAS.
- Conselho Nacional de Assistência Social. (2009). *Tipificação nacional de serviços socioassistenciais* (Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009). Brasília, DF: CNAS. Recuperado de :
- Conselho Nacional de Assistência Social. (2004). *Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004*. Política Nacional de Assistência Social. Brasília, DF: CNAS.
- Costa, J. F. (1989). *Ordem médica e norma familiar* (3 ed.). Rio de Janeiro: Graal.
- CREAS promove semana de enfrentamento à violência. (2009, maio 15). *Portal da Prefeitura de Londrina*. Recuperado de :
http://eduapp.londrina.pr.gov.br/?option=com_content&view=article&id=5524:28954&catid=101:saude&Itemid=2346&fontstyle=f-larger
- Cruz, L. R., & Guareschi, N. M. F. (2012). A constituição da assistência social como política pública: interrogações à psicologia. In L. R. Cruz, & N. M. F. Guareschi (Orgs.) *Políticas públicas e assistência social: diálogo com as práticas psicológicas*. (pp. 13-40) Petrópolis, RJ: Editora Vozes
- Cunha, A. R., & Costa, L.A. (2019) Religião e assistência na salvação pelo trabalho: governamentos da pobreza em uma mirada genealógica. In L. R. Cruz, N. M. F. Guareschi, & B. M. Batistelli (Orgs.) *Psicologia e assistência social: encontros possíveis no contemporâneo*. (pp.103-119) Petrópolis, RJ: Editora Vozes.

- Deleuze, G. (1992). *Conversações*. Rio de Janeiro: Editora 34.
- Dourado, A. G., & Scisleski, A. (2019). A psicologia e a produção de perigo no SUAS; Caminhos perigosos? In L. Cruz, N. Guareschi, & B. M. Batistelli (Orgs.) *Psicologia e assistência social: Encontros possíveis no contemporâneo* (pp. 88-102). Petrópolis, RJ: Editora Vozes.
- Donzelot, J. (1986). *A polícia das famílias*. Rio de Janeiro: Graal.
- EPESMEL. (2020). *Histórico Epesmel*. Recuperado de: <http://epesmel.org.br/historico-epesmel/???>
- Espíndola, G. A., & Batista, V. (2013). Abuso sexual infanto-juvenil: A atuação do programa sentinela na cidade de Blumenau/SC. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 33(3), 596-611. doi:[10.1590/S1414-98932013000300007](https://doi.org/10.1590/S1414-98932013000300007)
- Fadul, F. M., & Afonso, M. L. M. (2014). A construção da interdisciplinaridade no território da PNAS: Exercícios para uma psicologia da cidadania. In R. C. Romagnoli, & M. I. C. Moreira, (Orgs.). *O Sistema Único de Assistência Social – SUAS: A articulação entre a psicologia e o serviço social, seus desafios e perspectivas* (pp. 99-120). Curitiba, PR: CRV.
- Filgueiras, C. A. C. (2014). Os territórios no SUAS. In R. C. Romagnoli, & M. I. C. Moreira (Orgs.). *O Sistema Único de Assistência Social – SUAS: A articulação entre a psicologia e o serviço social, seus desafios e perspectivas* (pp. 85-98). Curitiba, PR: CRV.
- Foucault, M. (1979). Os intelectuais e o poder. In: R. Machado (org.). *Microfísica do poder*. Rio de Janeiro: Edições Graal
- Gomes, T. M., & Vidal, L. F. (2013). Proteção social especial na consolidação do SUAS: Avanços e desafios na qualificação dos CREAS e CENTROS POP. *Gestão Social: Revista do Fórum Nacional dos Secretários (as) de Estado da Assistência Social*. FONSEAS, Brasília.
- Gomes, N. S., & Gonçalves, S. M. M. (2018). A psicologia na assistência social: Considerações sobre o percurso histórico deste “novo” campo. *Revista Mosaico*, 9(1), 02-09. Recuperado de: <http://editora.universidadedevassouras.edu.br/index.php/RM/article/view/1225/pdf>
- Goldani, A. M. (1994). As famílias brasileiras: Mudanças e perspectivas. *Cadernos de pesquisa*, (91), 7-22. Recuperado de: <http://publicacoes.fcc.org.br/ojs/index.php/cp/article/view/872>
- Gonçalves, M. A. (1987). Expostos, roda e mulheres: A lógica da ambiguidade médico-higienista. In A. M. Almeida (Org.). *Pensando a família no Brasil: Da colônia à modernidade* (pp. 37-52). Rio de Janeiro: Espaço e Tempo/UFRJ.
- Hardt, M., & Negri, A. (2005). *Império*. Rio de Janeiro: Record.

- Haesbaert, R. (2007). Território e multiterritorialidade: um debate. *GEOgraphia* (9), 19-45. doi:10.22409/GEOgraphia2007.v9i17.a13531
- Hüning, S. M., Cabral, R. J., & Ribeiro, M. A. T. (2018). Nas margens: Psicologia, política de assistência social e territorialidades. *Revista Polis e Psique*, 8(3), 52-69. doi: 10.22456/2238-152X.86108
- Hintz, H. C. (2001). Novos tempos, novas famílias? Da modernidade à pós-modernidade. *Pensando famílias*, 3(1), 8-19.
- Hirata, H., & Kergoat, D. (2007). Novas configurações da divisão sexual do trabalho. *Cadernos de Pesquisa*, 37(132), 595-609. Recuperado de: <http://www.scielo.br/pdf/cp/v37n132/a0537132.pdf>
- Houaiss, A. (2009). Dicionário Eletrônico Houaiss. Houaiss, Objetiva, CD-ROM.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2016). *Síntese de indicadores sociais: Uma análise das condições de vida da população brasileira*. Coordenação de População e Indicadores Sociais. Rio de Janeiro: IBGE. Recuperado de: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv98965.pdf>
- Kehl, M. R. (2003). Em defesa da família tentacular. In G. C. Groeninga, & R. da C. Pereira. *Direito de família e psicanálise: Rumo a uma nova epistemologia*. Rio de Janeiro: Imago, 2003.
- Lapassade, G. (1983). *Grupos, organizações e instituições*. Rio de Janeiro: Francisco Alves.
- Lei n. 8.069, de 13 de julho de 1990. (1990). Dispõe sobre o Estatuto da criança e do adolescente e dá outras providências. Recuperado de: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18069.htm.
- Lei n. 12.435, de 6 de julho de 2011. (2011). Altera a Lei n. 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da assistência social. Recuperado de: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2011-2014/2011/Lei/L12435.htm
- Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020. (2020). Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. Recuperado de: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-13.979-de-6-de-fevereiro-de-2020-242078735>
- Lei nº 14.023, de 8 de julho 2020. (2020) Altera a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, para determinar a adoção de medidas imediatas que preservem a saúde e a vida de todos os profissionais considerados essenciais ao controle de doenças e à manutenção da ordem pública, durante a emergência de saúde pública decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. Recuperado de: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.023-de-8-de-julho-de-2020-265869301>
- Luft, L. (2017). *A casa inventada*. Rio de Janeiro: Record.

- Mansano, S. R. V. (2010). Dimensões afetivas atualizadas no trabalho do assistente social. *Serviço Social em Revista*, 12(2), 33-49. doi:10.5433/1679-4842.2010v12n2p33
- Mansano, S. R. V., & Carvalho, P. R. (2015). Políticas de subjetivação no trabalho: Da sociedade disciplinar ao controle. *Psicologia em Estudo*, 20(4), 651-661. doi:10.4025/psicoestud.v20i4.28735
- Mansano, S. R. V., & Carvalho, P. R. (2016). Psicologia, Filosofia e Meio Ambiente: delineando o conceito de sustentabilidade afetiva. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 16(3), 696-714.
- Mansano, S. R. V. (2016). A respeito do conceito de potência na prática clínica: Leituras deleuzianas. *Revista Psicologia Argumento*, 34(84), 29-38. doi: 10.7213/psicol.argum.34.084.AO03
- Mansano, S. R. V. (2020). Articulações entre sustentabilidades afetiva e noções comuns: Primeiros traçados. *Revista de Psicologia da UNESP*, 19(1), 1-14.
- Marques, F. P. O. (2017). As famílias dos adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa em meio aberto na política de assistência social: Objeto de proteção ou controle? Um olhar para os CREAS (Dissertação de mestrado, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ, Brasil). Recuperado de: https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=5950303
- Mello, S. L. (1995). Família: Perspectiva teórica e observação factual. In M. C. B. Carvalho (Org.). *A família contemporânea em debate* (pp.51-60). São Paulo: EDUC/Cortez.
- Mynayo, M. C. S. (2016). *Pesquisa social: Teoria, método e criatividade*. Petrópolis, RJ: Vozes.
- Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (2016). *Fundamentos ético-políticos e rumos teórico-metodológicos para fortalecer o Trabalho Social com Famílias na Política Nacional de Assistência Social*. Brasília. Recuperado de http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/TrabalhoSocialcomFamilias.pdf
- Ministério de desenvolvimento Social e combate à Fome. (2013). *Concepção de convivência e fortalecimento de vínculos*. Brasília. Recuperado de: http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/concepcao_fortalecimento_vinculos.pdf
- Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. (2012). *Orientações técnicas sobre o PAIF: Trabalho social com famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF* (vol. 2). Brasília.
- Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. (2011). *Orientações técnicas: Centro de Referência Especializado em Assistência Social – CREAS*. Brasília.

- Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. (2006). *Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS NOB-RH/SUAS*. Brasília.
- Ministério da Justiça (2001). *Plano nacional de enfrentamento da violência sexual infanto-juvenil*. Brasília: DF.
- Mioto, R. C. T. (2015). A centralidade da família na política de assistência social: Contribuições para o debate. *Revista de Políticas Públicas*, 8(1), 133-142. Recuperado de: <http://www.periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/rppublica/article/view/3756>
- Mioto, R. C. T. (2010). Família, trabalho com famílias e serviço social. *Serviço Social em Revista*, 12(2), 163-176.
- Moreira, M. I. C. (2014). A inserção do psicólogo no Sistema Único de Assistência Social SUAS- A perspectiva da afetividade. In R. C. Romagnoli, & M. I. C. Moreira (Orgs.) *O Sistema Único de Assistência Social – SUAS: A articulação entre a psicologia e o serviço social, seus desafios e perspectivas* (pp. 29-44). Curitiba, PR: CRV.
- Neder, G. (2002). Ajustando o foco das lentes: Um novo olhar sobre a organização das famílias no Brasil. In S. M. Kaloustian (Org.). *Família brasileira, a base de tudo* (pp. 26-46). São Paulo: Cortez.
- Nery, V. B. (2018). A psicologia no SUAS: Interdisciplinaridade nos cotidianos de trabalho. In M. P. Cordeiro, B. Svartman, & L. V. Souza. *Psicologia na assistência social: Um campo de saberes e práticas* (pp.96-112). São Paulo: Psicologia, USP.
doi: 10.11606/9788586736803
- Nery, V. B., & Gomes, M. R. C. S. (2013). CREAS: Da identidade atribuída à identidade construída. *Gestão Social: Revista do Fórum Nacional dos Secretários (as) de Estado da Assistência Social* (pp.18- 27). FONSEAS, Brasília. Recuperado de: http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Revista/Revista-FONSEAS-GESTAO_SOCIAL_edicao2.pdf
- Neto, J. (2017). Novos arranjos familiares. Retratos. *Revista do IBGE*, 6, 16-9. Recuperado de: https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/media/com_mediaibge/arquivos/3ee63778c4cfdcbbe4684937273d15e2.pdf
- Paixão, A. C. W., & Deslandes, S. F. (2010). Análises das políticas públicas de enfrentamento da violência sexual infanto-juvenil. São Paulo: *Saúde Sociedade*, 19(1), 114-126. Recuperado de: <https://www.scielo.org/article/sausoc/2010.v19n1/114-126/>
- Paulon, S. M., & Romagnoli, R. C. (2018). Quando a vulnerabilidade se faz potência. *Interação em Psicologia*, 22(3),178-187. doi: 10.5380/psi.v22i3.56045
- Pereira, M. G., Jr. (2014). *A atuação da psicologia no SUAS: Um enfoque no CREAS, em seus desafios e potencialidades*. Curitiba, PR: CRV.
- Piveta, R. T. A., & Mansano, S. R. V. (2014). O fazer como potência. *Revista de Psicologia da UNESP*, 13(2), 14-25. Recuperado de: <http://seer.assis.unesp.br/index.php/psicologia/article/view/534/489>

- Portaria n. 878/2001, de 03 de dezembro de 2001 (2001). Estabelece diretrizes e normas do Programa Sentinela, e dá outras providências. Recuperado de:
http://www.mds.gov.br/webarquivos/legislacao/assistencia_social/portarias/2001/Portaria%20no%20878-%20de%2003%20de%20dezembro%20de%202001.pdf
- Prefeitura do Município de Londrina. (2018). Secretaria de Assistência Social. *Plano Municipal de Assistência Social 2018-2021*. Recuperado de:
http://www1.londrina.pr.gov.br/dados/images/stories/Storage/sec_assistencia/Plano_assistencia_social_2018-2021/plano_municipal_2018.pdf
- Prefeitura do Município de Londrina. (2012). Secretaria de Assistência Social. *Metodologia de trabalho do Centro de Referência Especializado de Assistência Social - Serviço de Proteção e Atendimento especializado a famílias e indivíduos CREAS 3 – PAEFI*. Londrina, PR.
- Prefeitura do Município de Londrina. (2003). Secretaria Municipal de Saúde. *Relatório de Gestão*. Londrina, PR. Recuperado de:
https://www1.londrina.pr.gov.br/dados/images/stories/Storage/sec_saude/relatorios_gestao/relatorio_gestao_2003.pdf
- Principles and Recommendation for Population and Housing Censuses. (2015). Department of Economic and Social Affairs Statistics Division. United Nations, New York. Recuperado de: https://unstats.un.org/unsd/demographic-social/Standards-and-Methods/files/Principles_and_Recommendations/Population-and-Housing-Censuses/Series_M67rev3-E.pdf
- Programa já atende vítimas de abuso. (2002, março 18). *Folha de Londrina*. Recuperado de:
<https://www.folhadelondrina.com.br/cidades/programa-ja-atende-vitimas-de-abuso-387322.html>
- Programa Sentinela atende 427 crianças em três anos. (2005, fevereiro 10). *Folha de Londrina*. Recuperado de: <https://www.folhadelondrina.com.br/cidades/programa-sentinela-atende-427-criancas-em-tres-anos-519053.html>
- Reis, J. R. T. (1994). Família, emoção e ideologia. In S. T. M. Lane, & W. Codo (Orgs.). *Psicologia social: O homem em movimento* (pp. 99 - 124). São Paulo: Brasiliense
- Resolução n.17, de 20 de junho de 2011. Ratificar a equipe de referência definida pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS e Reconhecer as categorias profissionais de nível superior para atender as especificidades dos serviços socioassistenciais e das funções essenciais de gestão do Sistema Único de Assistência Social – SUAS. Recuperado de:
<https://conferencianacional.files.wordpress.com/2013/12/cnas-2011-017-20-06-2011.pdf>
- Rey, L. F. G. (2002). *Pesquisa qualitativa em psicologia: Caminhos e desafios*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.

- Rey, L. F. G. (2005). *Pesquisa qualitativa e subjetividade: os processos de construção da informação*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.
- Ribeiro, R. M., Sabóia, A. L., Branco, C. H., & Bregman, S. (2002). Estrutura familiar: Trabalho e renda. In S. M. Kaloustian (Org.). *Família brasileira: A base de tudo* (pp. 135-158). São Paulo: Cortez
- Rodrigues, L., & Guareschi, N. M. F. (2018) A performance do vínculo na Política de Assistência Social. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, 70(1),161-174. ISSN 1809-5267.
- Rodrigues, L., & Guareschi, N. M. F. (2019). O vínculo familiar e comunitário como operador que conecta a psicologia e a política de assistência social. In L. Cruz, N. Guareschi, & B. M. Batistelli, B.M. *Psicologia e Assistência Social: encontros possíveis no contemporâneo* (pp.52- 65). Petrópolis, RJ: Editora Vozes.
- Rodrigues, L. (2017). *As performances do vínculo na Política de Assistência Social: um objeto múltiplo*. (Tese de doutorado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, Brasil).
- Rolnik, S. (2016). *Cartografia sentimental: Transformações contemporâneas do desejo* (2a ed.). Porto Alegre: Editora Sulina.
- Rolnik, S. (2003). O caso da vítima: Para além da cafetinagem da criação e de sua separação da resistência. *ARS (São Paulo)*, (1)2. doi:10.1590/S1678-53202003000200007
- Romagnoli, R. C. (2007). O pensamento institucionalista e a transformação da família. *Família em movimento*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 97-120.
- Romagnoli, R. C. (2012). O SUAS e a formação em psicologia: Territórios em análise. *ECOS-Estudos Contemporâneos da Subjetividade*, 2(1), 120-132. Recuperado de: <http://www.periodicoshumanas.uff.br/ecos/article/view/683>
- Romagnoli, R. C. (2014). Acerca da noção de território no SUAS: a proposta esquizoanalítica. In R. C. Romagnoli, M. I. C. Moreira (Orgs.). *O Sistema Único de Assistência Social – SUAS: A articulação entre a psicologia e o serviço social, seus desafios e perspectiva*. (pp. 122-137). Curitiba, PR: CRV.
- Romagnoli, R. C. (2015). O ideal de família e seus efeitos no cotidiano dos agentes sociais. In R. C. Romagnoli, & M. Dimenstein (Orgs.). *Cotidiano e processos de subjetivação: Aprisionamentos e expansões* (pp. 176-195). Vitória: EDUFES.
- Romagnoli, R. C., Neves, C. E A. B., & Paulon, S. M. (2018). Intercessão entre políticas: Psicologia e produção de cuidado nas políticas públicas. *Arquivos brasileiros de Psicologia*, 70(2), 236-250.
- Romagnoli, R. C., & Fadul, F. M. (2018). Apontamentos acerca da intersectorialidade do SUAS. In M. P. Cordeiro, B. Svartman, & L. V. Souza. *Psicologia na assistência social: Um campo de saberes e práticas* (pp. 81-95). São Paulo: Psicologia, USP. doi: 10.11606/9788586736803

- Romeu, A. P. S., Elias, A. N. S., & Silva, E. G. P. O. (2014). A atenção a crianças e adolescentes vítimas de violência sexual nos Centros de Referência Especializados da Assistência Social (Creas). In B. R. Santos, I. B. Gonçalves, & G. Vasconcelos. *Escuta de crianças e adolescentes em situação de violência sexual: Aspectos teóricos e metodológicos: Guia para capacitação em depoimento especial de crianças e adolescentes*. Brasília, DF: EdUCB. Recuperado de: <https://www.childhood.org.br/publicacao/guia-de-referencia-em-escuta-especial-de-criancas-e-adolescentes-em-situacao-de-violencia-sexual-aspectos-teoricos-e-metodologicos.pdf>
- Roudinesco, E. (2003). *A família em desordem*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed.
- Samara, E. M. (1987). Tendências atuais da história da família no Brasil. In A. M. Almeida. (Org.). *Pensando a família no Brasil: Da colônia à modernidade* (pp. 25-36). Rio de Janeiro: Espaço e Tempo/UFRJ.
- Santos, A. P. (2019). *O inimigo sempre volta: a construção da implicação nos trabalhadores da PNAS*. (Tese de doutorado, Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG, Brasil).
- Santos, B. R. (2009). *Guia de referência: Construindo uma cultura de prevenção à violência sexual*. São Paulo: Childhood - Instituto WCF-Brasil: Prefeitura da Cidade de São Paulo. Recuperado de: <https://www.mpdft.mp.br/portal/pdf/unidades/promotorias/pdij/Publicacoes/Guia-de-Referencia.pdf>
- Santos, M. (1987). *O espaço do cidadão*. São Paulo: Nobel.
- Saraceno, C. (1995). A dependência construída e a interdependência negada. In G. Bonacchi, & A. Groppi. *O dilema da cidadania*. São Paulo: UNESP.
- Saraiva, L. F. O. (2016). *A familiarização da assistência social: promoção de direitos e gestão da vida no encontro das vulnerabilidades, (des)proteção e periculosidade*. (Tese de doutorado, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil). Recuperado de: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/47/47134/tde-16082016-102659/pt-br.php>.
- Saraiva, L. F. O. (2018). Em companhia de uma família: encontros, laços e um choro possível. In M. P. Cordeiro, B. Svartman, & L. V. Souza. *Psicologia na assistência social: Um campo de saberes e práticas* (pp.209-224). São Paulo: Psicologia, USP. doi: 10.11606/9788586736803
- Sarti, C. A. (2005). *A família como espelho: Um estudo sobre a moral dos pobres* (3 ed.). São Paulo: Cortez.
- Sarti, C. A. (2008) Famílias enredadas. In A. R. Acosta, & M. A. Vitale. *Família: Redes, laços e políticas públicas*. São Paulo: Cortez / Instituto de Estudos Especiais.

- Sawaia, B. B. (2008). Família e afetividade: A configuração de uma práxis ético-política, perigos e oportunidades. In A. R. Acosta, & M. A. Vitale (Orgs.). *Família: Redes, laços e políticas públicas* (pp. 39 – 50). São Paulo: Cortez / Instituto de Estudos Especiais.
- Sawaia, B. B. (2010). Família e afetividade: a configuração de uma práxis ético-política, perigos e oportunidades. In A. R. Acosta & M. A. F. Vitale (Orgs.). *Família: rede, laços e políticas públicas*. São Paulo: Cortez.
- Sawaia, B. B. (2014). Transformação social: Um objeto pertinente à psicologia social? *Psicologia & Sociedade*, 26(spe2), 4-17. doi: [10.1590/S0102-71822014000600002](https://doi.org/10.1590/S0102-71822014000600002)
- Senra, C. M. G. (2014). A psicologia e o SUAS: Desvelando a atuação do psicólogo no CRAS. In R. C. Romagonli, & M. I. C. Moreira (Orgs.). *O Sistema Único de Assistência Social – SUAS: A articulação entre a psicologia e o serviço social, seus desafios e perspectivas* (pp. 13- 27). Curitiba, PR: CRV.
- Scheinvar, E. (2006). A família como dispositivo de privatização do social. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, 58(1), 48-57. Recuperado de: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-52672006000100006&lng=pt&tlng=pt
- Silva, M. V. (2017). *O trabalho social com famílias na proteção social especial de média complexidade em Teresina: Um estudo sobre o acompanhamento das famílias atendidas no CREAS*. (Dissertação de mestrado, Fundação Universidade Federal do Piauí, Piauí, Brasil) Recuperado de: https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=5073845
- Silva, C. N. (2008). *As ações assistenciais promovidas pelas igrejas pentecostais no município de Londrina (1970 – 1990)*. (Tese de doutorado, Faculdade de Ciências e Letras, Universidade Estadual Paulista, Assis, SP, Brasil).
- Silva, R. B., & Carvalhaes, F. F. (2016). Psicologia e políticas públicas: Impasses e reinvenções. *Psicologia & Sociedade*, 28(2) 247-256. doi: 10.1590/1807-03102016v28n2p247 i
- Silva, A., M., Tavares, G., & Gomes Pereira, J. (2019). Vinculação e Trabalho na Assistência Social: vivenciando um CRAS. *Revista Polis e Psique*, 8(3), 111 - 128. doi:10.22456/2238-152X.86304
- Silveira, J. I. (2012) Atendimento “não revitimizante” no CREAS: anotações sobre o desvio de finalidade e a recomposição de direitos. In ASSPTJ-SP & CRESS-SP (Orgs.). *Violência sexual e escuta de crianças e adolescentes: a proteção de direitos segundo especialistas* (p.143-163). São Paulo.
- Singly, F. (2007). *Sociologia da família contemporânea*. Rio de Janeiro: Editora FGV.
- Szymanski, H. (1995). Teorias e Teorias da Família. In M. C. B. Carvalho (Org.) *A Família Contemporânea em Debate* (pp 23-38). São Paulo: EDUC/Cortez.

- Teixeira, S. M. (2010a). Trabalho social com famílias na política de assistência social: Elementos para sua reconstrução em bases críticas. *Serviço Social Revista, Londrina*, 13(1), 4-23. doi: 10.5433/1679-4842.2010v13n1p4
- Teixeira, S. M. (2010b). A família na trajetória do sistema de proteção social brasileiro: Do enfoque difuso à centralidade na política de assistência social. *Emancipação, Ponta Grossa*, 10(2): 535-549. doi: 10.5212/Emancipacao.v.10i2.535549
- Teixeira, S. M. (2018). Fundamentos teórico metodológicos do trabalho social com famílias. In S. M. Teixeira (Org.). *Trabalho com família no âmbito das políticas públicas* (pp. 45-62). Campinas: Papel Social.
- Watarai, C. F. (2009). *O contexto afetivo-familiar de relações incestuosas entre irmãos*. (Dissertação de mestrado, Faculdade de Ciências e Letras de Assis, Universidade Estadual Paulista, Assis, SP, Brasil).
- Yin, R. K. (2001). *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman.
- Zani, M. R., & Mansano, S. R. V. (2017). Transformações institucionais: Um estudo sobre os novos arranjos familiares. *Semina: Ciências Sociais e Humanas*, 38(1), 21-34. doi: 10.5433/1679-0383.2017v38n1p21

APÊNDICES

APÊNDICE A

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

As percepções das famílias sobre o trabalho do psicólogo no CREAS 3: proteção ou controle?

Prezado(a) Senhor(a):

Gostaríamos de convidá-lo (a) para participar da pesquisa “As percepções das famílias sobre o trabalho do psicólogo no CREAS 3: proteção ou controle?”, a ser realizada em seu domicílio ou no local de sua escolha. O objetivo da pesquisa é conhecer como as famílias que foram acompanhadas pelo serviço percebem o trabalho do profissional de psicologia que atua no CREAS 3. Sua participação é muito importante, por meio dos seus relatos durante a entrevista realizada pela pesquisadora. Esclarecemos que sua participação é totalmente voluntária, podendo você: 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. A gravação da entrevista somente será utilizada pela pesquisadora para a transcrição das respostas coletadas que serão utilizadas posteriormente para análise.

Esclarecemos ainda, que você 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.

Os benefícios esperados são a oferta de um espaço de fala e avaliação sobre o processo de acompanhamento que a família recebeu pelo sobre o processo de acompanhamento que a família recebeu pelo CREAS 3. Assim, acreditamos que esta pesquisa poderá contribuir para repensar as práticas e atendimentos da do serviço. Quanto aos riscos por se tratar de pesquisa com humanos, podem ocorrer riscos de natureza psicológicos. Caso, em algum momento da entrevista, ocorra algum desconforto, o(a) participante poderá interromper imediatamente sua participação, além de ser realizado, se necessário, o acolhimento e amparo deste conteúdo pela própria pesquisadora, psicóloga.

Caso você tenha dúvidas ou necessite de maiores esclarecimentos poderá nos contatar. Kathia Regina Galdino de Godoy, Rua Harue Tanaka nº 244 – Jardim Veneza, telefone (43) xxxxxxxx, e-mail kathiagodoy@hotmail.com, ou procurar o Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da Universidade Estadual de Londrina, situado junto ao prédio

do LABESC – Laboratório Escola, no Campus Universitário, telefone 3371-5455, e-mail: cep268@uel.br.

Este termo deverá ser preenchido em duas vias de igual teor, sendo uma delas devidamente preenchida, assinada e entregue a você.

Londrina, ___ de _____ de 2020.

Kathia Regina Galdino de Godoy

RG: xxxxxxx

Eu, _____, tendo sido devidamente esclarecido sobre os procedimentos da pesquisa, concordo em participar voluntariamente da pesquisa descrita acima.

Assinatura (ou impressão dactiloscópica): _____

Data: _____

APÊNDICE B
Roteiro de Entrevista

Dados pessoais:

- Papel social do entrevistado na família
- Idade
- Período em que recebeu atendimento do CREAS
- Número de membros da família

Questões:

Eixo 1: Vinculação com o serviço

- Como aconteceram os primeiros contatos com o serviço?
- Em que momento a psicologia começou a atendê-lo?
- Quais as facilidades e dificuldades que viveu nesses atendimentos?

Eixo 2: Situação familiar

- Quais as condições familiares que vivia no início dos atendimentos?
- Quais membros da família tiveram acesso ao acompanhamento?
- Os atendimentos da psicologia cooperaram para melhorar a situação? Como?
- Qual o apoio recebido da psicologia? Eles foram relevantes? Como?
- Algum atendimento ajudou a compreender e enfrentar as dificuldades familiares? Conte-me como foi.

Eixo 3: O desligamento

- Em que momento sua família foi desligada do serviço?
- Como avalia o momento do desligamento?
- Quais as dificuldades e desafios que vivenciou depois do desligamento do CREAS?
- Precisou retornar ao atendimento? Por quê?
- O que achou do serviço prestado?

Finalização:

- Gostaria de acrescentar alguma informação que considera importante sobre os atendimentos da psicologia?