



UNIVERSIDADE
ESTADUAL DE LONDRINA

LUANA GARCIA CAMPOS

**O TRABALHO COM FAMÍLIAS NA PROTEÇÃO SOCIAL
ESPECIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE NO MUNICÍPIO DE
LONDRINA/PR**

Londrina
2010

LUANA GARCIA CAMPOS

**O TRABALHO COM FAMÍLIAS NA PROTEÇÃO SOCIAL
ESPECIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE NO MUNICÍPIO DE
LONDRINA/PR**

Dissertação apresentada ao Curso de Pós Graduação em Serviço Social e Política Social, da Universidade Estadual de Londrina, como requisito parcial para obtenção do título de mestre.

Orientador: Prof^ª. Dr^ª Cássia Maria Carloto

Londrina
2010

**Catálogo na publicação elaborada pela Divisão de Processos Técnicos da
Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina.**

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)

Campos, Luana Garcia
C198t O trabalho com famílias na proteção social de média
complexidade no município de Londrina/Pr. / Luana
Garcia Campos; --Londrina Pr., Universidade Estadual
de Londrina. 2010 132f.; 33,5 cm

Orientador: Prof^a. Dr^a. Cássia Maria Carloto. Monografia
(strictu sensu) Universidade Estadual de Londrina.

1.Família . 2.Proteção social especial. 3. CREAS.
I.Carloto, Cássia Maria. II.Universidade Estadual de
Londrina.

CDU 364

LUANA GARCIA CAMPOS

**O TRABALHO COM FAMÍLIAS NA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL
DE MÉDIA COMPLEXIDADE NO MUNICÍPIO DE LONDRINA/PR**

Dissertação apresentada ao Curso de Pós Graduação em Serviço Social e Política Social, da Universidade Estadual de Londrina, como requisito parcial para obtenção do título de mestre.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dr^a Regina Célia Tamaso Miotto
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof^a. Dr^a Sílvia Alapanian Universidade
Estadual de Londrina

Prof^a. Dr^a Cássia Maria Carloto Universidade
Estadual de Londrina

Londrina, _____ de _____ de 2010.

Dedicatória

A todos os profissionais que, apesar de todas as dificuldades, acreditam no fruto do seu trabalho e na possibilidade de garantir direitos aos discriminados e criminalizados pela sociedade. A vocês, minha profunda admiração!

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, a Deus, pelo dom da vida e do conhecimento.

A minha mãe, a maior incentivadora deste processo, mesmo quando o mestrado era apenas uma ideia a ser concretizada. Para sempre, minha super-heroína!

A minha irmã Layana, pela escuta sempre atenta de todas as minhas angústias e por acreditar sempre na minha capacidade. Continuo te amando muito!

Aos meus familiares, pelas preocupações, pelo apoio e pelas demonstrações de orgulho em cada conquista desta caminhada.

À Professora Doutora Cássia Maria Carloto, minha orientadora, por acreditar na possibilidade da realização deste trabalho e pelas horas despendidas em compartilhar e construir conjuntamente o saber. Minha eterna gratidão!

Às demais professoras e professores os quais me incentivaram e dividiram seus conhecimentos, dando sua contribuição direta e indireta para a confecção desta pesquisa. A vocês, meu carinho!

Aos meus grandes e queridos amigos, sinais da presença de Deus na minha vida, pelo apoio e por acreditarem sempre em mim e me lembrarem, em todos os momentos, de que eu seria capaz.

À Francieli Gregório, amiga a qual ganhei no mestrado, companheira de viagens, congressos, apresentação de trabalhos e afins, dividindo comigo as aflições, as dificuldades e as vitórias. Que bom você ter aparecido na minha vida!

Ao Guilherme, por todo o companheirismo e incentivo, acreditando sempre que mais este projeto seria concretizado com sucesso. Te amo!

Às demais amigas de sala, que, de alguma forma, também deram sua contribuição para mais esta etapa de formação na minha vida.

Às (aos) técnicas (os) que se dispuseram a contribuir para esta pesquisa, dividindo comigo as dores e delícias dos trabalhos executados nos CREAS, sempre com a vontade de fazer o seu melhor. Muito obrigada a vocês!

Enfim, a todos que, de algum modo, deram sua contribuição, pequena ou grande, na construção deste sonho.

CAMPOS, Luana Garcia. **O trabalho com famílias na Proteção Social Especial de Média Complexidade no Município de Londrina/PR**. 2010. 132 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social e Políticas Sociais). Universidade Estadual de Londrina. Londrina, 2010.

RESUMO

Esta pesquisa tem o intuito de analisar o trabalho com famílias na proteção social especial de média complexidade no Município de Londrina/PR. Ele é realizado como meio de operacionalizar o eixo da “Matricialidade Sociofamiliar” estabelecido pelo Sistema Único de Assistência Social. Foram eleitas, como universo da pesquisa, as unidades dos Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), serviços responsáveis pela execução da referida proteção social em Londrina. Efetuou-se pesquisa documental nos principais documentos que regem a atual Política de Assistência Social e procedeu-se à revisão bibliográfica dos assuntos pertinentes, como a família e sua relação com o Estado, as políticas sociais e a proteção social especial, havendo menção ao espaço da mulher nessa dinâmica. Mediante abordagem qualitativa, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com os(as) técnicos(as) da área de serviço social envolvidos(as) com o atendimento de adolescentes e suas famílias. As conclusões apontam para a falta de produção teórica e de debates sobre o assunto; a falta de capacitação a fim de os profissionais atuarem nessa área, inclusive quanto à formação acadêmica; a inexistência de uma metodologia construída para o trabalho com famílias que correspondem às especificidades dos públicos atendidos pelos CREAS e também para a focalização da mulher como responsável pelo bem-estar dos membros da família. Outras constatações dizem respeito às posturas tradicionalistas de técnicos(as) na execução do trabalho em questão, reforçando a postura “familista” da política e os papéis funcionais que se esperam da família. Ademais, são trazidas à tona as dificuldades e os desafios dos profissionais de serviço social no que se refere às condições de labor, especialmente a falta de recursos humanos, de uma política salarial e de condições melhores de trabalho.

Palavras-chave: Família. Proteção social especial. CREAS.

CAMPOS, Luana Garcia. **The work with families in the Special Social Protection of the medium complexity of the city of Londrina/PR** 2010. 132 p. Dissertation (Masters Degree in Social Service and Social Politics) – State University of Londrina (UEL), 2010.

ABSTRACT

The present research has the intention of analyzing the work made with families of the Special Social Protection of the medium complexity of the city of Londrina/PR through the operation of the axis of the “Family socialize Matricialidade” stabilized by the “Only System of Social Assistance”. Was elected as the universe of the research for the units by the “Specialized Reference Centers of Social Assistance” -CREAS, services responsible for the execution of the special social protection at the city of Londrina with the execution of the documental research of the main documents that reacts to the current Politics of Social Assistance, of the bibliographic review of the subjects appurtenant such as the family and its relation with the State, the social politics, the special social protection mentioning the woman’s space inside of this dynamics, in the qualitative approach by making partly arranged interviews with the technician of the social service area involved with the attending teenagers and their families. The conclusion points for the lack of theory production and discussion about the subject, lack of capacitating for the employees to act in this area, including academic graduation, the absence of a methodology built for the work with families inside of the specificity of the community attended by the CREAS, such as the focalization of the woman as the responsible for the well being of the members of the family. Other confirmation talks about the traditional attitude of the technician in the execution of the work, reinforcing the attitude of the family about the politics and what it is expected by the family. Lastly, it shows the difficulties and challenges of the professionals of the social service inside the relations of work such as the lack of human resources, lack of a salaried politics and better work conditions.

Key Words: family, special social protection, CREAS

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BPC	Benefício de Prestação Continuada
CAF	Centro de Atenção à Família
CAR	Centro de Atendimento e Referência
CEEBJA	Centro Estadual de Educação Básica para Jovens e Adultos
CENSE	Centro Sócio Educativo
CIAADI	Centro Integrado de Atendimento ao Adolescente Infrator
CMDCA	Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente
CNAS	Conselho Nacional de Assistência Social
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
ECA	Estatuto da Criança e do Adolescente
EPESMEL	Escola Profissionalizante e Social do Menor de Londrina
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IEE	Instituto de Estudos Especiais
IRSAS	Informatização da Rede Sócio Assistencial
LA	Liberdade Assistida
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social
MDS	Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome
NOB	Norma Operacional Básica
NUSELON	Núcleo Social e Evangélico de Londrina
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PSB	Proteção Social Básica
PSC	Prestação de Serviço à Comunidade
PSE	Proteção Social Especial
SAI	Serviço Auxiliar da Infância
SENAI	Serviço Nacional da Indústria
SENAC	Serviço Nacional do Comércio
SETREM	Serviço de Triagem e Encaminhamento de Menores
SMAS	Secretaria Municipal de Assistência Social
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
PUC/SP	Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
CAPÍTULO 1 – POLÍTICAS SOCIAIS, ESTADO E FAMÍLIA	15
1.1 FAMÍLIA	16
1.2 TRABALHO E FAMÍLIA	18
1.3 FAMÍLIA, ESTADO E POLÍTICAS SOCIAIS	24
1.4 FAMÍLIA E MULHERES NA ESFERA DA REPRODUÇÃO	33
1.5 FAMÍLIA NOS DOCUMENTOS OFICIAIS	37
CAPÍTULO 2 – A POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, O CREAS E O TRABALHO COM FAMÍLIAS	41
2.1 O SUAS E A PROTEÇÃO COM FOCO NA FAMÍLIA	46
2.2 A PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL E A FAMÍLIA	48
2.3 CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: O CREA	50
CAPÍTULO 3 – O TRABALHO COM FAMÍLIAS NA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE NO MUNICÍPIO DE LONDRINA	53
3.1 O CREAS EM LONDRINA	53
3.2 ANÁLISES DAS ENTREVISTAS	55
3.2.1 Centro de Referência Especializado de Assistência Social: CREAS I Programa Sinal Verde – Londrina	55
3.2.1.1 Análise da entrevista da(o) técnica(o) do CREAS I	59
3.2.2 Centro de Referência Especializado de Assistência Social: CREAS II Projeto Murialdo Londrina	87
3.2.2.1 Análise da entrevista da(o) técnica(o) do CREAS II	90
CONSIDERAÇÕES FINAIS	117
REFERÊNCIAS	124
ANEXOS	129
ANEXO I – Roteiro de Questões	130
ANEXO II – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	132

INTRODUÇÃO

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS) praticada atualmente propõe a implantação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) como o instrumento principal de direcionamento de formulação, gestão e execução da política de assistência social nacional. O objetivo é garantir normatização, organicidade, modernização, fortalecimento e a unificação da política de assistência social na perspectiva da proteção social em atendimento às necessidades socioassistenciais da população.

Conforme disposto na PNAS de 2004, são funções da Assistência Social a proteção hierarquizada entre proteção social básica (PSB) e proteção social especial (PSE), a vigilância social e a defesa dos direitos socioassistenciais. A proteção social apresenta, como um de seus eixos, a “matricialidade sociofamiliar”. Segundo o documento supracitado, a justificativa para a matricialidade está posta, pois se entende que a família é o núcleo social básico de acolhida, convívio, autonomia, sustentabilidade e de protagonismo social.

Esse eixo do SUAS tem sido operacionalizado nos trabalhos sociofamiliares por intermédio de ações socioeducativas, feitas nos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS), no tocante à proteção social básica, e nos Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), no caso da proteção social especial com as famílias referenciadas nesses serviços. Entendemos, nesse sentido, que o trabalho de atendimento a núcleos familiares, com base na “Matricialidade Sociofamiliar”, configura-se importante tema de pesquisa, visto que as práticas socioeducativas estão entre as principais atividades executadas pelos profissionais da área da assistência social.

O interesse pelo tema nasceu das observações e questionamentos pessoais no desenvolvimento do trabalho realizado com crianças e adolescentes em situação de rua e suas famílias, a partir da experiência desta autora de dois anos de estágio curricular obrigatório em serviço social, nos anos de 2006 e 2007, período ainda de graduação, junto ao programa Sinal Verde, hoje denominado CREAS I. Este é promovido pela Secretaria Municipal de Assistência Social de Londrina (SMAS) em parceria com a EPESMAL e se encontra alocado na gerência de Proteção Social Especial de Média Complexidade, especificamente no

subprojeto de Atenção Interdisciplinar a Crianças e Adolescentes em Situação de Rua.

Ao iniciar o estágio, tendo contato com a rede de proteção social, principalmente com os CRAS, verificamos que as ações socioeducativas, na modalidade de reunião de grupo com famílias, eram realizadas constantemente pela Proteção Social Básica, inclusive como critério de permanência nos programas de transferência de renda. Houve, naquele período, um crescimento significativo no número de reuniões socioeducativas feitas tanto pelos CRAS, quanto por entidades conveniadas à Secretaria Municipal de Assistência Social em Londrina. Incentivavam-se discussões sobre a natureza do trabalho sociofamiliar e das ações socioeducativas, suas diferenciações e sobre a necessidade da criação de uma metodologia para a execução das atividades. No entanto, o mesmo não ocorria com a proteção social especial.

A equipe do Programa Sinal Verde da qual fizemos parte realizava, quando possível, reuniões mensais com as famílias das crianças e adolescentes atendidos periodicamente. Essas reuniões foram propostas pela assistente social e pela psicóloga da equipe e só aconteciam por iniciativa delas, as quais percebiam existir a carência de atividades com as famílias para que os objetivos do Programa pudessem ser atingidos, principalmente o de fortalecer os vínculos familiares. Contudo, as reuniões não seguiam uma metodologia preestabelecida ou alguma orientação da Gerência ou da própria SMAS. Não houve, à época, discussão ou trabalho organizado o qual se concentrasse nas necessidades específicas do trabalho com famílias na Proteção Social Especial.

Em virtude dessas observações e por entender que a PNAS e a “Matricialidade Sociofamiliar” do SUAS devem guiar as ações dos dois tipos de proteção social, a básica e a especial, questionamo-nos: se as famílias atendidas pela PSE são as mais vulneráveis, têm seus direitos violados, apresentam fragilidade nos vínculos familiares, e o discurso é que o atendimento a elas deve ser diferenciado, por que não havia direcionamento metodológico de como trabalhar com essas famílias? Por que as reuniões socioeducativas eram prioridades na PSB e não na PSE? Por que, embora seja denominado de sociofamiliar, o trabalho não atinge o grupo familiar todo, mas somente as mulheres/mães?

Tais questionamentos se justificam ainda em razão de o atendimento sociofamiliar mediante ações socioeducativas ser imprescindível

atualmente na Assistência Social como forma de operacionalizar o eixo da “Matricialidade Sociofamiliar”. A temática da família tem ganhado espaço até mesmo no meio acadêmico, devido a sua importância para as políticas públicas, que se guiam pelo foco e pela participação da família na sua execução; entre essas políticas, está a de assistência social. Verificamos, então, que a família tem sido convocada, por meio das políticas sociais, para dividir as responsabilidades sobre a situação de risco e vulnerabilidade em que se encontram seus membros, não obstante a Constituição Federal de 1988 prescreva como dever do Estado proteger a família.

Nesse contexto, o objetivo geral é analisar a operacionalização do eixo da Matricialidade Sociofamiliar à partir do SUAS, nos serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade no município de Londrina/PR. Visando a isso, nossa proposta, como objetivos específicos, é de: a) identificar e debater a concepção de família nos documentos que norteia a Política de Assistência Social (NOB, SUAS, etc.); b) discutir a concepção de família dos técnicos envolvidos no atendimento às famílias na Proteção Social Especial de Média Complexidade; c) apreender as atividades, enfoque, rotina e metodologia utilizados pelos técnicos no trabalho com as famílias e, por fim, d) compreender e analisar as dificuldades e desafios enfrentados no trabalho com as famílias no programa de Proteção Social Especial de Média Complexidade.

Como universo da pesquisa, delimitamos, inicialmente, as unidades de CREAS implantados no município de Londrina, que hoje são três; o instrumento de coleta foi a entrevista semiestruturada. Escolhemos, a princípio, um(a) técnico(a) da área do serviço social de cada unidade que estivesse envolvido(a) no trabalho e atendimento das famílias nos serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade, com adolescentes, pois essa faixa etária é a única atendida, em comum, nos CREAS em Londrina. Conseguimos entrevistar dois profissionais de dois CREAS, sendo que a terceira entrevista não pode ser utilizada por motivos operacionais.

Para fins de análise, estabelecemos eixos temáticos a partir dos objetivos. Em relação aos objetivos específicos de identificar e discutir a concepção de família dos técnicos e nos documentos que norteiam a Política de Assistência Social (Objetivos Específicos I e II), a categoria eleita foi a concepção de família e

suas subcategorias: a) definição expressa de família presente nos diferentes textos oficiais e b) concepção de família expressa na fala dos(as) técnicos(as).

Para o objetivo específico referente à apreensão das atividades, enfoque, rotina e metodologia utilizada pelos técnicos no trabalho com as famílias (Objetivo Específico III), a categoria escolhida foi a metodologia de trabalho e suas subcategorias: a) orientações formais para o trabalho com as famílias; b) parâmetros formais para o trabalho com as famílias; c) orientações utilizadas na prática pelos(as) técnicos(as) no trabalho com as famílias e d) parâmetros utilizados na prática pelos(as) técnicos(as) no trabalho com as famílias. Já no que diz respeito ao objetivo específico de compreensão e análise das dificuldades e desafios encontrados na execução do trabalho com as famílias (Objetivo Específico VI), usaremos a categoria dificuldades e desafios e as subcategorias: a) de ordem metodológica; b) de ordem técnica; c) de ordem política e d) do que tange a recursos humanos, infraestrutura e relações de trabalho.

No primeiro capítulo deste trabalho, discorreremos sobre a família e a sua relação com o Estado e com as políticas sociais. Delimitamos, como tópicos a serem abordados neste capítulo: a concepção de família e suas configurações; trabalho e família e as esferas de produção e reprodução; a família como instância de proteção na relação Estado e políticas sociais; as mulheres e a família na perspectiva de gênero e, a seguir, breve debate sobre a família nos documentos oficiais que guiam e servem de base para a formulação e execução da política de assistência social na atualidade.

No trabalho, usamos os documentos Constituição Federal do Brasil de 1988 e Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), de 1990, por entendermos que as políticas voltadas para crianças e adolescentes são o lócus privilegiado do trabalho com famílias. Quanto à legislação da Assistência Social, utilizamos a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), a Política Nacional de Assistência Social e o Plano Nacional do Direito da Criança e do Adolescente à Convivência Familiar e Comunitária. Fazemos, ademais, considerações sobre a Política de Assistência Social e o Sistema Único de Assistência Social, atual forma de gestar, formular e executar a política.

No segundo capítulo, as colocações se referem à Política Nacional de Assistência Social, o CREAS e o trabalho com famílias. Delimitamos como tópicos a abordar o SUAS e proteção social com foco na família, a proteção social

especial e a família e considerações sobre o CREAS e a proteção social especial. Já no terceiro e último capítulo, discutimos a implantação dos CREAS no município de Londrina e desenvolvemos a análise dos dados coletados nas entrevistas conforme as categorias já citadas. Optamos por analisar as entrevistas separadamente, para não perdermos as especificidades e particularidades de cada CREAS, em função das diferenças existentes pela natureza e público específico de cada unidade. Ao término do trabalho, encontram-se as considerações finais.

CAPÍTULO 1

POLÍTICAS SOCIAIS, ESTADO E FAMÍLIA

Anterior a qualquer discussão sobre as políticas sociais que têm voltado o foco de suas ações para a família, necessário se faz um resgate breve e contextualizador tanto da instituição familiar, quanto da política social. Não podemos deixar de ressaltar que ambas sofrem mudanças e variações e estão intimamente ligadas ao contexto histórico, econômico, espacial e cultural em que estão inseridas.

No que se refere à política social, embora sua definição seja laboriosa e difícil, ela necessita primeiramente ser entendida como algo dinâmico, que advém da correlação de forças e conflitos de interesses os quais permeiam a relação entre Estado e sociedade. Esse tipo de política não é necessariamente benéfico aos seus destinatários, dependendo dos interesses a que está servindo; evidencia-se, assim, o seu caráter ambíguo.

Nesse cenário, inclui-se a família como um dos pilares de sustentação da política social e com quem o Estado costuma dividir responsabilidades quando o assunto é prover o bem-estar. Contemporaneamente, o tema da família e ela têm estado constantemente nos discursos sobre as políticas sociais brasileiras, entre as quais está a Política de Assistência Social, cuja diretriz, em seu Sistema Único, é a Matricialidade Sociofamiliar.

Entretanto, muitos questionamentos e críticas têm sido levantados quando a discussão gira em torno do tema “foco na família”, uma vez que as teorias e as ações, a formulação e a execução da política, o olhar do Estado e a realidade em si têm se deparado com a “modernização” da definição da família e com a complexificação dos arranjos convivendo com o conservadorismo das práticas e objetivos.

1.1.FAMÍLIA

A partir dos anos de 1980 até os dias atuais, verificamos efervescência no debate sobre a instituição familiar, principalmente porque ela passou a ser enaltecida pelas políticas como sujeito imprescindível e corresponsável pelo bem-estar de seus membros.

Esses debates examinam questões que abrangem as novas configurações nos arranjos, o papel de cada membro dentro da dinâmica familiar, as questões de gênero que permeiam as relações e a necessidade de se pensar em como seria possível definir esta “nova” família.

Preocupa-nos o entendimento e a discussão do lugar que essa instituição tem ocupado na formulação e execução das políticas públicas, especificamente no caso da política de assistência social, e como ela tem sido vista, considerada e entendida, uma vez que, conforme explicita Miotto (2008 p. 130-131), “o conhecimento dessas perspectivas se torna imprescindível à medida que delas nascem diferentes formas de propor e executar políticas sociais, de planejar e gerir serviços”. É necessário compreendermos que esses fatores direcionarão as ações, constituirão os objetos e mostrarão como a política se dá na prática cotidiana. Por isso, a definição de família, de que família estamos falando e com que tipo de família lidamos dentro da política constitui aspecto central na discussão dos trabalhos voltados para elas e no significado de sua centralidade.

A compreensão sobre o que é família tem sido um dos entraves não apenas para se pensar a política pública, mas, principalmente, para executá-la, haja vista que a utilização de um modelo familiar burguês não é suficiente para dar conta de retratar a realidade atual. De acordo com Bilac (2002, p. 31), “[...] há uma certa confusão histórica ligada ao termo ‘família’” e, em razão disso, o termo “tem designado instituições e agrupamentos sociais bastante diferente, entre si, do ponto de vista de sua estrutura e funções”.

A autora coloca também que “[...] a variabilidade histórica da instituição família desafia qualquer *conceito geral* de família”, sendo as tentativas de defini-la insuficientes diante da gama de variações da instituição. Principalmente nas políticas, essa dificuldade é ainda maior, pois qualquer delimitação do termo excluirá outras formas de organização familiar, colocando-as fora do seu alcance de

ação. Assentimos no que diz respeito à colocação de Mioto (2008) sobre a incoerência em tentar se falar de família, necessitando-se a ampliação do conceito para “famílias”, tamanha a sua diversidade.

Mello (2002, p. 53), nessa mesma linha, comenta que:

Qualquer análise conceitual da família não pode ignorar os preconceitos e nem lhes dar voz. O primeiro passo, a meu ver, para proceder à descoberta de ferramentas conceituais que possam oferecer um arcabouço teórico para a compreensão da família, deve partir da delimitação do espaço conceitual. Para isso, é preciso abandonar, pelo menos num primeiro momento, as pretensões de universalidade. Não existe essa abstração que é A FAMÍLIA.

A instituição familiar é, dessa maneira, uma construção histórica e cultural, e sua variabilidade também depende desses aspectos, visto que cada povo, cada cultura, cada classe social organiza-se de forma diferenciada, sofrendo as influências dos valores, das normas, da economia e das vicissitudes que a vida lhes impõe, levando-as a se reorganizarem nos mais diferentes arranjos familiares. Essa grande diversidade de organizações compromete ainda mais a busca por apenas um modelo de família.

A naturalização da instituição família e a dificuldade em entendê-la como construção social devem-se, conforme Saraceno (1997, p. 12), ao fato de que a família é, ao mesmo tempo, espaço físico, relacional e simbólico, “a ponto de ser usado como metáfora para todas as situações que têm a ver com espontaneidade, com naturalidade, com o reconhecimento sem necessidade de mediação – somos uma família – uma linguagem familiar – uma pessoa da família”. Para a autora, a família revela-se privilegiada para a construção social da realidade, por meio da formação coletiva dos acontecimentos e de relações aparentemente naturais.

A família é um grupo social concreto e empiricamente delimitável, que nos remete a um modelo cultural e sua representação. É composta por indivíduos diferenciados por sexo e idade, os quais se relacionam cotidianamente, gerando uma complexa e dinâmica trama de emoções. Ela não é a mera somatória dos indivíduos que a compõem; é, de fato, um conjunto heterogêneo constituído por seres com sua própria individualidade e personalidade. Essa instituição envolve ainda a sexualidade, a reprodução e a socialização, esferas potencialmente geradoras de relações tanto prazerosas, quanto conflituosas. Por conta disso, a

divisão interna dos papéis pode ser a expressão de importantes relações de dominação e submissão, na medida em que configura uma distribuição de privilégios, direitos e deveres dentro do grupo (BRUSCHINI, 1990).

Entendemos ser importante, além do exposto, retomar um aspecto fundamental no tocante à visão e ao papel da família no sistema econômico vigente. Trata-se da relação família-trabalho, pilares fundamentais do capitalismo, no qual as políticas sociais públicas são formuladas, gestadas e executadas.

1.2 TRABALHO E FAMÍLIA

Com a ascensão da burguesia e o advento do capitalismo, muitas mudanças ocorreram no universo familiar; uma das principais se refere à produção e ao consumo. A organização da produção no espaço doméstico, como acontecia anteriormente, não mais comportou as demandas do mercado, as quais extrapolaram o espaço privado e remodelaram a função econômica da família. Além do mais, depois da introdução de maquinarias e novas tecnologias na forma de produção a partir da revolução industrial, os bens deixaram de ser confeccionados artesanalmente e em empresas familiares. Segundo Alencar (2006, p. 62), a família passou, então, por uma transformação na sociedade capitalista, na qual fica “evidente o papel desta como unidade de renda e consumo”. Sarti (2008) comenta:

Desde a revolução industrial, que separou o mundo do trabalho do mundo familiar e instituiu a dimensão privada da família, contraposta ao mundo público, mudanças significativas a ela referentes relacionam-se ao impacto do desenvolvimento tecnológico (SARTI, 2008, p. 21).

Podemos perceber que, entre as muitas mudanças ocorridas com a família no decorrer da história, uma delas tem relação com o trabalho e a economia. Num primeiro olhar, pode parecer que eles não se conectam; todavia, com uma análise um pouco mais aprofundada, verificamos que eles estão intrinsecamente ligados e, mais do que isso, relacionam-se e se entrelaçam, modificando-se dialeticamente.

Tomando como base as discussões de Saraceno (1997) no livro *Sociologia da Família*, vislumbramos as influências entre a família, o mercado de trabalho, a oferta de serviços e a economia e como esses itens influem nas modificações ocorridas nas relações familiares e de gênero. A discussão feita pelo autor sobre o tema baseia-se no entendimento da configuração da família como unidade produtiva principal, quando as produções ainda se davam em “empresas” familiares, e as divisões do trabalho e do seu fruto eram, primeiramente, definidas no seio familiar. Podemos constatar que, no entanto, muitos desses aspectos ainda estão presentes nas famílias mais pobres e no meio agrícola.

As mudanças nas configurações do modo de produção e, conseqüentemente, da economia, atingem diretamente a organização e relações familiares. De acordo com Saraceno (1997), a princípio, a produção de alimentos e demais produtos necessários à sobrevivência e reprodução familiar era feita pelas próprias famílias ou advinham de empresas também configuradas familiar. Com a mudança no modo de produção, as pessoas – componentes das famílias – saem para vender sua força de trabalho individualmente no mercado. Isso, contudo, não parece desvincular a família do trabalho e da economia.

As mudanças ocorridas não se deram de forma linear e igual para todas as classes, muito menos foi massiva e homogênea nas famílias de mesma classe. Por essa razão, todo processo precisa levar em conta a historicidade, a temporalidade e a cultura dos seus componentes. Consoante Saraceno (1997), embora a produção não esteja mais dentro das empresas familiares, é a família que define a forma como serão investidos e gastos os rendimentos de seus componentes. Devemos lembrar, porém, que esse processo também não se dá de forma pacífica, mas está ligado à hierarquia, ao poder e à negociação entre os membros da família. Por conseguinte, observamos nelas uma divisão desigual dos rendimentos, havendo famílias em que alguns membros são mais pobres do que outros.

As considerações da autora nos elucidam que, da mesma maneira como as mudanças no modo de produção e, conseqüentemente, nas formas e relações de trabalho alteram a organização e relação das famílias, também estas provocam mudanças no cenário produtivo e econômico. Exemplo disso é a necessidade de oferta de serviços básicos de cuidados para crianças e idosos, em virtude da presença cada vez mais necessária das mulheres no mercado de

trabalho. Ou seja, as mudanças ocorridas na família abrem precedentes para que novos serviços e produtos sejam necessariamente criados, modificando, assim, também o mercado e a economia.

É importante atentarmos para as novas configurações da família, não mais como unidade produtora, mas de rendimento e principalmente de consumo. Neste caso, conforme Saraceno (1997), ela se configurou, inicialmente, a partir de difusão das primeiras ofertas de bens de consumo duráveis e de bem-estar de massa (eletrodomésticos são um bom exemplo), provocada pelo desenvolvimento tecnológico e de produção, o que mudou significativamente o cotidiano das famílias, tudo isso acompanhado pelo boom econômico.

Entretanto, a família foi protagonista não apenas de mudanças econômicas; aconteceram mudanças nos hábitos alimentares, higiênicos e, especialmente, nos culturais: a sociedade de consumo inclui, além de recursos materiais, questões subjetivas de afeto, juízo de valor, entre outros, que influem na decisão de comprar ou poupar. Isso se mostra relevante, pois é um exemplo bastante claro de como a relação entre família e trabalho acontece de forma mútua e dialética, como já explicitamos.

Na esteira dessas mudanças, sofreu alteração a responsabilidade quanto a cuidados e serviços. Se, a princípio, a produção se dava no âmbito familiar, também os cuidados com seus membros estavam quase restritos a esse ambiente. Com a saída dos indivíduos para o mercado de trabalho, entre eles, as mulheres, tornou-se necessário criar uma gama de serviços básicos que pudessem dar conta desses cuidados, antes feitos prioritariamente pela família (leia-se mulher). Assim, vemos que as modificações no modo de produção influem substancialmente em transformações das mais diversas nas famílias.

Em outras palavras, as mulheres podem ter mais disponibilidade no mercado de trabalho à medida que tenham ou não serviços básicos de cuidado (saúde, escola, creche, etc.) a seu dispor. Dependendo do ganho da família, não é preciso que esses serviços sejam, necessariamente, públicos e gratuitos; podem ser privados. Dessa forma, as transformações socioeconômicas e familiares (com o emprego da mão de obra feminina no mercado de trabalho) alteram a demanda por serviços.

No final dos anos de 1970 e início dos anos de 1980, devido à diversificação de produtos e dos rendimentos individualizados, modificou-se

também o comportamento de consumo dos membros da família. Foram criadas novas opções e “necessidades”. Nessa nova fase, não é mais a família a unidade produtora e consumidora, mas os seus indivíduos; assim, a decisão de gastos envolve problemas de autoridade e hierarquia nas famílias. De acordo com a sua organização, a família definirá quanto cada membro poderá reservar para seu uso individual de consumo.

Torna-se bastante claro que a família e o trabalho não podem ser entendidos como duas entidades distintas e totalmente separadas. Este, na sociedade capitalista, está intrinsecamente ligado àquela, pois necessita da família para a reprodução de mão de obra “sã” ao mercado de trabalho. Já ela precisa do trabalho para se reproduzir materialmente, porque é o fruto dessa reprodução material que sustenta a família – espaço da reprodução social. Não há mão de obra sã para o mercado de trabalho se a família não conseguir se reproduzir materialmente com o fruto do trabalho de seus membros.

Bento (2003) afirma:

Nesse contexto (sic), a família deixa de ser uma unidade produtiva e o locus da reprodução econômica, substituída pelo mercado, no qual atuam indivíduos. [...]. Na sociedade burguesa, cumpre-lhe desempenhar, a partir desse momento, tão só a função de criação, sustento e educação dos filhos até que estes estejam em condições de, enquanto indivíduos, proverem o próprio sustento ingressando na esfera econômica e formando cada qual sua própria família (p. 157-158).

Como vemos, a família é primordial para a reprodução material capitalista, o que se configura numa contradição bastante evidente, porque lhe serve de duas formas: como mantenedora e fornecedora de “mão de obra” e como instância apropriada de repasse dos custos da produção capitalista da reprodução da força de trabalho para o âmbito privado familiar. Segundo Carrasco:

Historicamente, os sistemas socioeconômicos têm dependido da esfera doméstica; têm mantido uma determinada estrutura familiar que lhes permite garantir a necessária oferta de força de trabalho por meio do trabalho das mulheres. Em particular naqueles grupos da população de baixos recursos econômicos, a dependência do sistema econômico tem significado uma verdadeira exploração da unidade doméstica (Meillassoux, 1975). [...] Com relação à invisibilidade da atividade desenvolvida no lar, Antonella Picchio (1994, 1999a) evidenciou que o que permanece nesses sistemas oculto não é tanto o trabalho doméstico em si, mas a relação que

ele mantém com a produção capitalista. Essa atividade – ao cuidar da vida humana – constitui o nexo entre o âmbito doméstico e a produção de mercado. Daí ser importante que esse nexo permaneça oculto, porque facilita o repasse de custos da produção capitalista para a esfera doméstica. Esses custos estão relacionados, em primeiro lugar, com a reprodução da força de trabalho. (CARRASCO, 2003, p. 19-20).

Dessa constatação provém outra, fortemente enraizada na ideologia, que guia a reprodução da vida humana e tem consequências diretas sobre ela: a idealização de um modelo de família, surgida sob a regência da burguesia e da nova organização social, resultado da produção capitalista, com funções claras e definidas para cada membro. Donzelot (1986, p. 11) comenta que, entre a burguesia e os nobres do Antigo Regime, teria surgido o que ele chama de “sentimento moderno da família” e, a partir do final do século XIX, teria se estendido para todas as outras classes sociais, incluindo o proletariado. Sobre a família nuclear burguesa, esclarece-nos Szymanski (2002 p. 24):

Com o surgimento da escola, da privacidade, da preocupação da igualdade entre os filhos, a manutenção das crianças junto aos pais e o sentimento de família valorizado pelas instituições (principalmente a igreja), no início do século XVIII, começa a delinear-se a família nuclear burguesa.

A nova ordem econômica capitalista, inaugurada com a burguesia, e suas consequências deu novas feições aos grupos familiares, principalmente no que se refere à idealização de um modelo o qual, no imaginário da sociedade, perdura até os dias de hoje.

Mello explica que esse modelo familiar pode ser descrito da seguinte forma:

[...] família nuclear, monogâmica, composta de mãe, pai e filho. O pai provê, com seu trabalho, todas as necessidades da família; a mãe, carinhosa e infatigável, toma conta da casa e da educação das crianças. Tanto o pai como a mãe encontram profunda satisfação em seu trabalho e digna recompensa econômica, proporcionando um clima de estabilidade e harmonia para o crescimento das crianças. Estas brincam e estudam, são alegres e despreocupadas. (MELLO, 1995, p. 56).

As políticas sociais trabalham com outro tipo de configuração: são as famílias reais, com os mais diversificados arranjos, os quais fogem à delimitação de um padrão. Porém, é o modelo de família descrito por Mello, ideologicamente constituído para a manutenção do *status quo*, que direciona, objetiva e subjetivamente, a formulação e execução das políticas sociais.

O desafio, hoje, é romper com o paradigma de família, a forma idealizada e tão fortemente arraigada no imaginário geral, e aceitar a família verdadeiramente vivida, modificada, “rearranjada”. É necessário acompanhar o contexto, no qual, pelo aumento do desemprego e da miséria, crianças e adolescentes são provedores das famílias e há o crescimento das famílias monoparentais, muitas delas chefiadas por mulheres, conforme recentes pesquisas divulgadas¹. Também é preciso considerar os casos de diferentes núcleos familiares dividindo o mesmo espaço residencial e de acolhimento de parentes ou não dentro da residência. Esses são exemplos, entre tantos outros, das novas configurações da família.

Entendemos que a oposição a paradigmas quando o assunto é a instituição familiar envolve, ainda, contextualizar o que se espera da família e de cada um dos seus membros. Isso se aplica também às políticas sociais, que, atendendo aos objetivos do capitalismo, têm seu foco na família. Contudo, devemos ressaltar – e pensar sobre – o fato de a responsabilidade da família ser imposta diretamente às mulheres, as “guardiãs” dessa instituição.

Se o propósito é atender à família, então ela precisa ser considerada na sua atual configuração e contextualização. Szymanski (2002) utiliza os termos *família pensada* e *família vivida*. A primeira diz respeito ao modelo idealizado de família e “que é apresentado, não só como o jeito ‘certo’ de se viver em família, mas também como um valor” (p. 25). O segundo termo se refere às definições de família construídas “a partir da observação do cotidiano vivido”, ou seja, as que abarcam a família no seu dia a dia de relações e dinâmicas entre seus membros e com o seu contexto.

¹ Nos últimos dez anos, a chefia feminina na família aumentou cerca de 35%, de 22,9%, em 1995, para 30,6% em 2005 (Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_impresao.php?id_noticia=774>).

1.3 FAMÍLIA, ESTADO E AS POLÍTICAS SOCIAIS

De acordo com o explicitado, a família passou de unidade produtora para unidade consumidora ao longo do desenvolvimento do capitalismo. Por conta dessas mudanças, a família agregou outra função: a de ser uma espécie de local privilegiado de afeto e cuidado, que deve tratar de suas questões privadas. No entanto, a intervenção do Estado, conforme Saraceno (1997, p. 199), tornou-se forte com a implementação do Estado Moderno. A partir daí, o poder público assumiu o papel de instância de controle e de normatização da vida dos indivíduos e das famílias.

Segundo Mioto (2008, p. 132), a legislação que trata do casamento, do divórcio, dos deveres dos pais, das obrigações escolares, do controle de natalidade, dentre outros, exemplifica a intervenção do Estado no âmbito privado.

A partir de então assistimos, ao longo do tempo, à interferência do Estado nas famílias através de três grandes linhas. Da legislação através da qual se definem e regulam as relações familiares, tais como idade mínima do casamento, obrigatoriedade escolar, deveres e responsabilidades dos pais, posição e direitos dos cônjuges. Das políticas demográficas, tanto na forma de incentivo a natalidade como na forma de controle de natalidade. Da difusão de uma cultura de especialistas nos aparatos policiaescos e Assistenciais do Estado destinados especialmente às classes populares. (MIOTO, 2006, p. 45).

Observando as políticas sociais, percebemos mais claramente a intervenção estatal na unidade familiar e no controle dela. Para tanto, devemos nos ater ao que nos lembra Pereira (2008, p. 27): os diferentes Estados tratam de forma diferente as políticas familiares. Os chamados Estados de Bem-estar Social (*Welfare States*), diz a mesma autora, apresentam, por exemplo, diversidade de configurações de acordo com cada país.

Consoante Sping-Andersen (2001, p. 207-208 *apud* Sunkel, 2006, p. 20), há uma divisão do chamado *Welfare State* em três tipos de regime de bem-estar, liberal, socialdemocrata e conservador. A distinção se dá pela distribuição de responsabilidades entre o Estado, o mercado e a família, a chamada tríade do bem-estar, não se descartando, porém, a presença das instituições de terceiro setor. Sping-Andersen esclarece que o regime de bem-estar do tipo socialdemocrata,

presentes em países como a Suécia, Noruega, Dinamarca e Finlândia, tem como pressuposto a cobertura universal, com ampla provisão de serviços e níveis generosos de benefícios providos pelo Estado. Essa categoria de Estado se orienta pelo princípio da igualdade, objetivando reduzir o máximo possível a distribuição desigual de recursos. Ademais, a promoção do bem-estar é baseada no direito, na cidadania, e não na demonstração de necessidade.

Já o regime de bem-estar denominado conservador, que abarca os países da Europa Continental, Alemanha, Holanda, Áustria, França, Itália e Espanha, tem como característica a proteção ao trabalhador considerado individualmente. Sua estrutura está baseada em sistemas de seguro social vinculados ao emprego, tomando tal serviço como necessário ao homem trabalhador para que ele possa prover o bem-estar de sua família. No entanto, os planos de seguro privados são escassos nestes países.

Nesse regime, o Estado tem um papel mínimo de intervenção mediante políticas sociais, mas toma algumas medidas para atender aqueles que não podem obter o bem-estar através do vínculo com o mercado de trabalho. Diferentemente do regime de bem-estar social democrata, o regime conservador não possui como princípios a igualdade e a cidadania, utilizando-se de programas segmentados para o atendimento da população mais pobre.

O regime de bem-estar liberal, por outro lado, o qual está presente em países como Estados Unidos, Inglaterra, Nova Zelândia e Austrália, caracteriza-se por um Estado residual, a individualização dos riscos sociais e a busca de soluções para atender às necessidades de satisfação dos cidadãos no mercado. O enfoque de sua assistência social é baseado na demonstração da necessidade e focalizado em segmentos e problemas. Nesse contexto, o mercado é o pilar central da tríade de bem-estar. Algumas características, não obstante as diferenças, são comuns aos diversos tipos de regime de bem-estar, entre eles a proposta de um mínimo de pleno emprego e expansão das políticas sociais de proteção, visando ao crescimento econômico e também a uma situação de bem-estar para a sociedade.

Com a entrada do neoliberalismo na cena econômica e política, que ganhou força inclusive na crítica ao protecionismo social do Estado de Bem-estar Social e a seu oneroso custo para o aparelho estatal, vimos o declínio das taxas de emprego. Isso ocorre em virtude do fechamento de muitos postos de trabalho e do desmonte da tentativa de uma rede de políticas sociais universais de proteção e

garantias de um mínimo de bem-estar (mesmo o processo ocorrendo de forma diferenciada em cada País).

A crise dos Estados de Bem-estar Social em alguns países e a ascensão do neoliberalismo, em conjunto com a imposição econômica de um Estado Mínimo, levou a cortes os quais atingem a proteção social de forma particular. Nas palavras de Pereira (2008, p. 31):

[...] não é de se admirar que as propostas de intervenção social, apresentadas pelos neoliberais, tivessem sido aquelas que pregavam a reestruturação das políticas sociais de pós guerra, sob a justificativa de melhorar a eficácia dessas políticas num contexto de crise diversificada. Para tanto, recomendavam uma participação mais ativa da iniciativa privada – mercantil e não mercantil – na provisão social, em substituição ao modelo ‘rígido’ de proteção anterior, em que o Estado reinava como principal agente regulador.

Essas mudanças no modo de pensar e prover a proteção social atingiu o financiamento das políticas, optando-se pela redução nos investimentos, a mercantilização da oferta de serviços e a focalização da ação estatal nos mais pobres. Laurell (1995 p. 163) nos diz que:

As estratégias concretas idealizadas pelos governos neoliberais para reduzir a ação estatal no terreno do bem-estar social são: a privatização do financiamento e da produção dos serviços; cortes dos gastos sociais, eliminando-se programas e reduzindo-se benefícios; canalização dos gastos para os grupos carentes; e a descentralização em nível local.

Ainda segundo a autora, baseando-se em críticas ao Estado de Bem-Estar, os pensadores neoliberais propõem, como solução para sair da crise que se instalou devido aos gastos “excessivos” do Estado com o bem-estar social, a convocação de maior participação do mercado e da sociedade, representada, principalmente pela família na oferta não mercantil de cuidados e proteção. Nas palavras de Laurell, (1995 p. 163): “No campo específico do bem-estar social, os neoliberais sustentam que ele pertence ao âmbito privado, e que as suas fontes ‘naturais’ são a família, a comunidade e os serviços privados.” Pereira (2008) elucida que:

Assim, mesmo sem se ter claro ‘quem’ na sociedade deveria assumir responsabilidades antes pertencentes ao Estado, ‘quem’ e ‘com que meios’ financiaria a provisão social, e ‘que formas’ de articulação seriam estabelecidas entre Estado e sociedade no processo de satisfação de necessidades sociais, foram concebidas fórmulas que exigiam da sociedade e da família considerável comprometimento. (PEREIRA, 2008 p. 31)

A referida autora explica que, de acordo com essa nova forma de pensar as políticas e a oferta de proteção social, cada setor teria o seu papel. Conforme Abrahamson (1992 *apud* Pereira, 2008, p. 32), os setores seriam o Estado, com o seu recurso exclusivo de “autoridade coativa”, o mercado, oferecendo o que lhe é peculiar, o capital, e a sociedade, da qual a família é parte integrante, com o “recurso da solidariedade”. A oferta “no campo do bem-estar” ficaria dividida em quatro setores: o oficial, tendo o Estado como representante, o comercial, a cargo do mercado, o voluntário, advindo das organizações sociais não governamentais e sem fins lucrativos, e o setor informal, no qual se aloca a família e a oferta de apoio “desinteressado e espontâneo”.

Essas configurações trazem à cena duas importantes reflexões. Primeiramente, a necessidade de se pensar a família de forma contextualizada e, em segundo lugar, a problemática da mudança da forma de ver e ofertar as políticas sociais, que passa pelo esvaziamento do caráter de direito de cidadania em razão do processo de transferência para a sociedade do que é dever do Estado.

Sobre a primeira reflexão, como já exposto anteriormente, a família está intrinsecamente ligada ao contexto social, econômico, cultural e político no qual se encontra inserida. Além do mais, ela sempre esteve presente, em maior ou menor grau, na provisão de cuidados e de bem-estar social básico aos seus membros. Com o avanço do desemprego, houve, nas palavras de Laurell (1995, p. 151), “um retrocesso social dramático”, levando inclusive ao “empobrecimento generalizado da população trabalhadora” e “à incorporação de novos grupos sociais à condição de pobreza e de extrema pobreza” (LAURELL, 1995, p. 151). Isso comprometeu sobremaneira as famílias no que se refere ao provimento de bem-estar.

Aliadas a esse processo, encontram-se as mudanças, já descritas, nas políticas sociais. Ao invés de darem suporte à nova realidade de fragilidade das competências da família, impigem a ela e à sociedade deveres os quais ela se encontra impossibilitada de cumprir. Segundo Pereira (2008, p. 32), a “sociedade que, em vez de emancipada, mostra-se sobrecarregada com tarefas e responsabilidades que, por dever de cidadania, pertencem ao Estado”, leva-nos a uma segunda reflexão.

Esta trata da importante alteração do caráter das políticas sociais ofertadas no âmbito do neoliberalismo. Antes, no Estado de Bem-estar Social,

essas políticas procuravam, de modo singular em cada país, garantir a universalidade das políticas sociais, ofertadas pelo Estado e pensadas no âmbito da cidadania. Com o neoliberalismo, verifica-se um esvaziamento desse caráter, pois se busca a privatização da oferta dessas políticas e serviços, contando inclusive com a solidariedade da família e das entidades não governamentais de características voluntárias e caritativas.

Nesse contexto, verificamos o Estado convocando novamente a família para o cuidado, a manutenção e o provimento das necessidades da reprodução humana, o que indica muito mais um processo de desobrigação do Estado do que compartilhamento de responsabilidades; a isso, Pereira (2008, p. 26) denomina de “a redescoberta da família como fonte privada de bem-estar social”. Sobre o assunto, Goldani (2002) comenta:

No quadro de diminuição dos recursos do Estado e da desmontagem do sistema de proteções e garantias vinculadas ao emprego, as famílias têm sido apontadas como um elemento fundamental de proteção social para seus membros e, como tal, passa a ser foco e destinatárias de políticas sociais. (GOLDANI, 2002, p. 33).

Goldani (2002) e Miotto (2004) reafirmam a intervenção do Estado como forma de regular e normatizar a família por considerarem essa a base fundamental da sociedade, além de ser a mediadora entre os indivíduos, a sociedade e o Estado. Se tomarmos como exemplo a França de Donzelot, observamos que, já no Antigo Regime, o Estado cooptou a família para que esta o ajudasse no policiamento dos indivíduos, na sua disciplinação, na propagação do ideário estatal e na perpetuação das suas ordens, normas, comportamentos e moral.

Trata-se sempre do mesmo mecanismo: a fim de assegurar a ordem pública, o Estado se apóia diretamente na família jogando indissociavelmente com seu medo do descrédito público e com suas ambições privadas. Isto tudo se passa segundo um esquema de colaboração muito simples, o Estado diz às famílias: mantende vossa gente nas regras da obediência às nossas exigências, com o que, podereis fazer deles o uso que vos convier e, se eles transgredirem vossas injunções, nós vos forneceremos o apoio necessário para chamá-los à ordem. (DONZELOT, 1986 p. 50)

Um dos aspectos mais importantes nos chamados regimes de bem-estar e, posteriormente, no modo como foram implementadas as políticas sociais para as famílias no neoliberalismo, constitui-se na forma como essas políticas veem a família e o que objetivam para elas. Nos regimes de bem-estar, podemos diferenciar as políticas sociais de caráter *familistas* e as de caráter *desfamiliarizador* (ESPING-ANDERSEN, 2001 *apud* SUNKEL, 2006, p. 20-21). Esses termos são retomados também por Mioto (2008) na caracterização das políticas públicas no Brasil.

Para Sunkel (2006, p. 21), a “*desfamiliarização*” pode ser entendida como uma coletivização das necessidades das famílias, isto é, uma maior responsabilidade do conjunto da sociedade para procurar o bem-estar e satisfação vital dos membros das famílias. Mais especificamente, o autor faz referência àquelas políticas que minimizam a dependência do indivíduo (e em particular da mulher) da família e que, inversamente, maximizam o controle do indivíduo sobre os recursos econômicos independentemente das reciprocidades familiares e conjugais.

A desfamiliarização, ainda segundo Sunkel, não é uma política “antifamília”, mas, ao contrário, um modelo de política que incentiva a independência econômica da mulher, liberando-a das responsabilidades familiares que restringem sua participação no mercado de trabalho. Nesse sentido, a desfamiliarização faz referência a um Estado de Bem-estar “amigável” com a mulher. Esping-Andersen (2001, p. 203 *apud* Sunkel, 2006 p. 20) esclarece que esse tipo de política é característico do regime de bem-estar social democrata. Já o *familismo*, característico principalmente do regime de bem-estar conservador, é “explicitamente ‘familista’ no sentido de que, assegurando a renda, supõem que a família pode encarregar-se da maioria das funções relacionadas com o bem-estar”.

Sunkel afirma que o “*familismo*” combina o viés de proteção social para o homem provedor (“modelo de homem provedor”), tendo a centralidade da família como protetora e responsável final de bem-estar de seus membros. Nessa concepção, existe a exigência legal de que os pais são responsáveis por seus filhos, o que implica, por exemplo, não se dar assistência social aos filhos se os pais estão em condições econômicas de mantê-los. Uma vez que pressupõe o modelo de família com homem provedor – e com renda garantida –, o regime conservador desestimula a assistência estatal e a transfere para as famílias.

No entanto, essa distinção entre as diferentes formas de o Estado prover o bem-estar e a maneira como ele inclui a família em suas políticas não é uma característica apenas dos países que tiveram o chamado Estado de Bem-estar Social². Embora não abordemos as discussões a respeito de o Brasil ter tido ou não um Estado deste tipo, fato é que na América Latina, consoante Sunkel (2006, p. 22), há uma predominância de políticas de caráter familista.

De acordo com o autor, os seguros sociais na América Latina foram impulsionados pelos Estados chamados desenvolvimentistas, nos quais, por meio do crescimento econômico e da industrialização, esperava-se que haveria melhora na qualidade de vida da população. Vemos que esse tipo de Estado tomou para si o provimento de serviços sociais estratégicos para o desenvolvimento social, conciliando-os com o projeto de desenvolvimento que pretendia alcançar. Porém, esse tipo de organização para o provimento do bem-estar trouxe dois problemas principais, conforme aponta Sunkel (2006). O primeiro refere-se ao fato de que os seguros sociais estavam vinculados ao emprego e, neles, a perspectiva do homem provedor. Os demais membros da família teriam assim acesso a esses benefícios através do trabalhador, o que implicaria uma ligação legal tanto dos filhos, quanto da esposa.

Cabe aqui, novamente, trazermos à discussão o papel da mulher na família neste modelo que a considera como a responsável pelos cuidados, enquanto o homem é o responsável pelo sustento. Isso influencia diretamente as formas de acesso à assistência, pois, enquanto o provedor, inserido no mercado formal de trabalho, acessa seus direitos à assistência por meio da previdência, as mulheres ficam restritas à legalidade de seu vínculo com o companheiro para obter a assistência e, ocupando-se em grande parte no mercado informal de trabalho, ou chefiando famílias monoparentais, necessitam recorrer à assistência social. Sobre esse aspecto, diz Campos (2008b, p. 25):

Ao mesmo tempo [...] o sistema previdenciário, elemento dominante na provisão de proteção social, concretiza-se majoritariamente no procedimento padrão de transferência dos benefícios para aquele que detém o “status” de trabalhador, em geral o homem “chefe de família”, de forma derivada atingindo a mulher e os filhos. LEWIS (1997) assevera que o seguro social, que pode ser considerado um

² “Isto é, aquele moderno modelo estatal de intervenção na economia de mercado que, ao contrário do modelo liberal que o antecedeu, fortaleceu e expandiu o setor público e implantou e geriu sistemas de proteção social” (PEREIRA-PEREIRA, 2008, p. 23)

benefício de “primeira classe”, é dirigido majoritariamente aos homens, enquanto para as mulheres sobram os da assistência social, ou de “segunda ordem”. Isto tem como consequência prejuízos para o acesso das mulheres à proteção social vigente, especialmente devido a sua posição (em geral pior) no mercado de trabalho e/ou quando o vínculo conjugal se torna instável.

O segundo ponto problemático, já mencionado, é a constituição de um modelo de família funcional ao sistema: homem provedor, casado legalmente com uma mulher e com filhos legítimos do casamento, que está muito aquém de abarcar a diversidade de arranjos familiares na atualidade. Dessa maneira, segundo Sunkel (2006, p.23), embora a universalidade da cobertura, da seguridade, da solidariedade e da integralidade dos benefícios tenha sido princípio de base dos sistemas tradicionais de seguridade social, estava condicionada à seguridade laboral do varão.

No Brasil, o Estado não tomou para si totalmente a obrigação das políticas de proteção aos indivíduos e as famílias. Ao contrário; observando sua história, percebemos que o Estado tratou de chamar a sociedade e a família como co-responsáveis por esse trabalho, transferindo, assim, cuidados públicos para o âmbito familiar privado, contando com a “natural” solidariedade das famílias na proteção e reprodução material de seus membros, e não apenas de forma esporádica ou informal.

Autores como Alencar (2006, p. 64) consideram que “no Brasil a família sempre funcionou como anteparo social”. Pereira (2008, p. 29) reforça esse posicionamento quando diz que “sabe-se que a instituição familiar sempre fez parte integral dos arranjos de proteção social brasileiros” e que “o desenho das políticas sociais brasileiras sempre foi profundamente influenciado por uma tradição de relacionamento do Estado com a sociedade, que exige desta autoproteção” (2008, p. 29).

Diferentemente de outros países que adotaram um sistema mais efetivo de proteção por parte do Estado, no Brasil, a família foi constantemente protagonista das políticas públicas. Pereira (2006, p. 28) salienta que “os governos brasileiros sempre se beneficiaram da participação autonomizada e voluntarista da família na provisão do bem-estar de seus membros”.

Podemos considerar, desse modo, que a família esteve no centro ativo das políticas sociais, seja nas diversas formas de Estados de Bem-estar

Social, seja nos países onde se costuma dizer que esse tipo de Estado não existiu, caso do Brasil. A diferenciação do papel da família em cada uma dessas formas de oferecer proteção e bem-estar, conforme já explicitado, está no que Mioto (2008, p. 135) elucida como sendo políticas de caráter “familista” e as de caráter “desfamimilizador”, o que marca definitivamente a função da família em cada uma delas.

O conceito de desfamíliação e o de familismo são tratados por Pereira, assim como por Sunkel (2006), com fundamento nas considerações de Sping-Andersen. Mioto, nessa esteira, define os termos:

A desfamíliação refere-se ao grau de abrandamento da responsabilidade familiar em relação à provisão de bem-estar social, seja através do Estado ou do mercado. Portanto, o processo de desfamíliação pressupõe a diminuição dos encargos familiares e a independência da família especialmente em relação ao parentesco, através das políticas familiares/sociais. Essas são destinadas a atender as necessidades familiares e podem ser dirigidas tanto para os grupos domésticos como para seus componentes individualmente. O familismo, ao contrário, está presente nos sistemas de proteção social “em que a política pública considera – na verdade insiste – em que as unidade familiares devem assumir a principal responsabilidade pelo bem-estar de seus membros” (Esping-Andersen, 1991, pg. 5). Isso corresponde a uma menor provisão de bem-estar por parte do Estado. (MIOTO, 2008 p. 135, 136).

Ao analisarmos a história das políticas sociais brasileiras, inclusive a da assistência social, vemos claramente que o Brasil optou, ao longo do tempo, pela segunda opção, isto é, pelas políticas de caráter familistas: a família, mais que parceira do Estado, assume a responsabilidade do bem-estar, ficando sobrecarregada e desprotegida.

Outro ponto a ser destacado envolve a medida da transferência de políticas familistas para o âmbito privado, o que deveria de fato ser uma preocupação pública, e a diminuição da responsabilidade do Estado, graças à “promoção” da família e de seu dever em cuidar de seus membros, como provedora de mão de obra sã e do que o Estado e o mercado não oferecem. Observamos, nesse sentido, que a proteção social como encargo da família permeia o imaginário da sociedade, os aparatos legais e a operacionalização das políticas sociais brasileiras.

Segundo Mioto (2008, p. 46), “Não por acaso o modelo de solidariedade familiar não é apenas praticado de fato, mas trata-se de uma solidariedade obrigada por lei, conforme prevêm as legislações vigentes sobre a convivência familiar”. Assim, a família é incumbida de ser “solidária” não só nos discursos, mas de forma oficial, nas legislações brasileiras. Isso pode ser constatado, por exemplo, na Constituição Federal de 1988, em seu art. 227. Já no que tange à proteção social, ela aparece nos Estatutos da Criança e do Adolescente e do Idoso, no Plano Nacional de Convivência Familiar e Comunitário, na Política Nacional de Assistência Social, entre outros.

Ainda com o intuito de compreender a família e a sua relação com as políticas públicas, é importante trazermos algumas considerações sobre o papel das mulheres a partir das relações de gênero nos modelos familistas. Cabe destacarmos que o trabalho das mulheres na esfera privada se constitui, como afirma Saraceno (1995), num dos pilares de sustentação do Estado de bem-estar social em todas as suas vertentes.

1.4 FAMÍLIA E MULHERES NA ESFERA DA REPRODUÇÃO

Iniciaremos com uma breve abordagem a respeito das relações no âmbito da família, pois entendemos que o sistema capitalista não apenas se apropriou das desigualdades de gênero, mas lhes deu continuidade também na esfera produtiva. Segundo Brito e Oliveira (2002, p. 252 *apud* CARLOTO, 2001), “a divisão sexual do trabalho não cria a subordinação e a desigualdade das mulheres no mercado de trabalho, mas recria uma subordinação que existe também nas outras esferas do social”. Lembremos que esse processo também precisa ser entendido como histórico; dessa maneira, sofre alterações e variações de acordo com o tempo e o contexto.

A partir da entrada maciça da força de trabalho feminina no mercado de trabalho a partir da década de 1970, considerando que a mulher tem presença nesse mercado desde a Revolução Industrial, devemos repensar os papéis desempenhados dentro da família por homens e mulheres. Muito embora se tenha falado de igualdade de gênero no âmbito do mercado de trabalho e da

conquista de novas colocações da mulher nesse campo, isso não acarretou a desobrigação da mulher quanto aos cuidados e obrigações familiares.

De fato, paralelamente ao crescimento das taxas de atividade feminina, não houve maiores mudanças na divisão sexual do trabalho doméstico e nem melhoria nas políticas sociais de suporte às famílias as quais aliviarão a exclusividade feminina das responsabilidades domésticas. (GOLDANI, 2002, p. 5).

Reforça Carrasco:

Mas a crescente incorporação das mulheres ao mercado de trabalho não resulta no abandono do trabalho familiar: as mulheres continuam realizando essa atividade fundamentalmente porque lhe dão o valor que a sociedade patriarcal capitalista nunca quis reconhecer. (2003, p. 24).

Muito ao contrário, esse processo tem demonstrado sobreposição de carga para a mulher. Não obstante tenha havido mudanças no espaço público, no espaço privado as relações continuam praticamente as mesmas: permanece, dentro da família, a divisão do modelo antigo, segundo o qual o homem era o provedor, e a mulher, dona-de-casa e cuidadora.

Entre outros aspectos, poderíamos citar que, no trabalho, apesar de se exigir da mulher tanto quanto do homem, aquela ainda tem remuneração inferior a este, mesmo que, muitas vezes, ambos ocupem o mesmo cargo. Além disso, a despeito de ela colaborar financeiramente na provisão do lar, e as estatísticas recentes mostrarem o aumento expressivo do número de lares chefiados por mulheres³, sua remuneração é em média mais baixa e vista como “complementar” à do marido. Nessa perspectiva, o trabalho dentro do lar também não é visto como parte das obrigações do homem, porém, quando este o faz, está “ajudando” a mulher; o serviço doméstico feito pelo homem ainda não é visto como divisão de responsabilidades.

Para que haja oferta de “mão de obra sã” no mercado de trabalho, é necessária, primeira e constantemente, a execução de “cuidados básicos” e

³Sobre isso, ver:

<http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_impresao.php?id_noticia=1233>. Esses dados estarão explícitos na análise das entrevistas no capítulo

sequenciais aos seres humanos, ofertado prioritariamente no espaço da família. Sobre isso, elucidamos

Carrasco (2003, p. 21):

Também foram evidenciados outros aspectos – econômicos e relacionais – do trabalho familiar doméstico absolutamente necessários para que o mercado e a produção capitalista possa funcionar: o cuidado da vida em sua vertente mais subjetiva de afetos e relações, o papel da segurança social do lar (socialização, cuidados sanitários), a gestão e a relação com as instituições etc. Todas essas atividades são destinadas a criar e manter pessoas saudáveis, com estabilidade emocional, segurança afetiva, capacidade de relação e comunicação etc., características humanas sem as quais seria impossível não somente o funcionamento da esfera mercantil capitalista, mas também a aquisição do chamado “capital humano” (Carrasco, 2003, p. 21).

Torna-se impossível, ao falarmos da divisão sexual do trabalho, um dos espaços de materialização das relações de gênero, excluir a discussão a respeito da família, visto que estes dois componentes — trabalho e família —, estão intimamente relacionados e são interdependentes, como já explicitado, pois a família é vista como o espaço “educacional” para o mercado de trabalho e provedora da reprodução da força de trabalho. Contudo, o salário tem sido insuficiente para essa função; assim, “o trabalho realizado pela família seria uma condição de existência do sistema econômico” (CARRASCO, 2003, p. 20).

Ressaltemos que a noção de ser diferente não é correspondente a ser desigual. Embora os espaços privilegiados de cada um dos sexos venham a ser diferentes, o problema não está aí. O verdadeiro problema tem relação com a desigualdade com que se trata o contexto, sendo que “os diferentes espaços, trabalhos e atividades que fazem parte dos processos da vida e reprodução não desfrutam do mesmo reconhecimento social, mas existe entre eles um componente hierárquico de valores” (CARRASCO, 2003, p. 16). A autora enfatiza:

Por um lado, a esfera pública (masculina), que estaria focada no que se considera social, político e econômico-mercantil e regida pelos critérios de êxito, poder, direitos de liberdade e propriedade universais etc., e relacionadas fundamentalmente com a satisfação do componente mais objetivo (o único reconhecido) das necessidades humanas. Por outro, a esfera privada ou doméstica (feminina), que estaria focada no lar, baseada em laços afetivos e sentimento, desprovida de qualquer ideia de participação social, política ou produtiva e relacionada diretamente com as necessidades subjetivas (sempre esquecidas) das pessoas. Nessa

rígida dualidade, somente o mundo público desfruta de reconhecimento social. A atividade ou participação na denominada esfera privada, destinada socialmente às mulheres, fica relegada ao limbo do invisível, o que lhe nega toda possibilidade de valorização social (CARRASCO, 2003 p. 16-17)

Segundo a referida autora, o não reconhecimento social do espaço e do trabalho da mulher teria duas grandes explicações. Uma refere-se ao caráter ideológico do patriarcado e a outra tem caráter econômico e fatalmente envolver outra instância sobre a qual discutimos anteriormente: o Estado e a sua relação com a família. Como visto, ela é considerada primordial à reprodução material capitalista, a família lhe serve de duas formas: como mantenedora e fornecedora de “mão de obra” e como instância apropriada de repasse dos custos da produção capitalista da reprodução da força de trabalho para o âmbito privado, familiar.

Se a família é o *locus* privilegiado da geração, manutenção e reprodução humana da mão de obra, a respeito do que também já comentamos, tem sentido o raciocínio de que as políticas sociais do Estado, seguindo a lógica do sistema capitalista de produção, devem focar dois seguimentos-chave da sociedade, as crianças e os adolescentes, futuras forças de trabalho para o sistema, e as mulheres, as “cuidadoras” e “garantidoras natas” do bem-estar do núcleo familiar. Pereira (2008) explana:

Considerando que a família não é um bloco monolítico, e que, devido a sua reestruturação, ela passou a ser preponderantemente gerida e sustentada pelas mulheres, pergunta-se (fazendo coro com amplas vozes feministas): quem, na família contemporânea, arcará com o encargo de cuidar cotidianamente de crianças, enfermos, idosos debilitados, além de assumir responsabilidades de provisão e gestão do lar? Tudo leva a crer que se está pensando na mulher, quando se requisita a participação da família no esquema misto de bem-estar, pois era ela quem tradicionalmente arcava com esse ônus. Ora, como a visão tradicional continua em pauta, é das mulheres que se espera a renúncia das conquistas no campo do trabalho e da cidadania social, pois se presume que o foco central de suas preocupações continua sendo a casa, enquanto a do homem ainda é o local de trabalho (PEREIRA, 2008 p. 38-39).

Verificamos que essas características, consideradas visão tradicional dos papéis definidos para homens e mulheres, também estão presentes nas políticas sociais. Entre elas, está a de Assistência Social, em que tal visão

permeia as ações profissionais no âmbito do Serviço Social e do trabalho desenvolvidos com as famílias, que, como dito anteriormente, focam a mulher.

Entendendo que as ações de operacionalização do eixo da “Matricialidade Sociofamiliar”, ou seja, a intervenção em famílias por meio da proteção social especial pauta-se em normativas legais, passaremos a discorrer a forma como os documentos abordam a temática da família.

1.5. FAMÍLIA NOS DOCUMENTOS OFICIAIS

Faremos, neste tópico, algumas considerações sobre a definição e abordagem de família presentes em alguns documentos de caráter oficial, que são referências para a atuação profissional nos CREAS. Iniciamos pela Carta Magna de 1988: “[...] entende-se como entidade familiar a comunidade formada por qualquer um dos pais e seus descendentes” (Art. 226 § 4º), isto é, a Constituição Federal (CF) abrange a chamada família natural, que pode ser constituída apenas pelo casal heterossexual, sem filhos, ou por homem ou mulher com seus descendentes.

Para a CF, a família se constitui como a base da sociedade e, embora possa se organizar de diversas formas – nuclear, monoparental, reconstruída, etc. —, ainda há a prevalência de laços consanguíneos, ou seja, a filiação e a parentalidade. Além disso, estabelece-se, como padrão reconhecido, a união apenas entre homens e mulheres. A Constituição define ainda que o Estado é quem deve assegurar a assistência à família, sendo ela alvo de especial proteção do poder público, na pessoa de cada um de seus membros, para coibir violências no âmbito de suas relações.

O novo Código Civil, de 2002, com vistas a acompanhar o movimento de mudanças acontecidas na sociedade e no âmbito da família, atualizando o antigo Código, que datava de 1916, traz considerações relacionadas ao casamento e reconhece a união estável como vínculo que oferece direitos e deveres entre homens e mulheres que coabitam.

Compartilhando da consideração de Mioto de que a área da criança e do adolescente é campo fértil para a intervenção com famílias (2004 p.5), buscamos as considerações feitas a respeito destas no Estatuto da Criança e do

Adolescente (ECA). O documento, embora normatizado dois anos após a Constituição Federal, em nada modifica a visão do Estado sobre a família, mantendo assim a definição: “Art. 25. Entende-se por família natural a comunidade formada pelos pais ou qualquer deles e seus descendentes”. Portanto, prevalecem os laços de sangue como estruturadores dos grupos familiares. Devemos entender, todavia, que a especificidade da definição de família para o ECA está assim posta por se tratar de lei específica para crianças e adolescentes, tratando de deveres e direitos também de seus progenitores. Por essa razão, a definição é tão restrita.

A respeito da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), a qual dispõe sobre as definições e objetivos da assistência social, assim como sobre seus princípios, diretrizes, organização, gestão, benefícios, programas, serviços, projetos, financiamento e Benefício de Prestação Continuada (BPC) da Assistência Social, define família como uma "a unidade mononuclear, vivendo sob o mesmo teto, cuja economia é mantida pela contribuição de seus integrantes". Essa definição serve inclusive para efeitos de cálculo de renda *per capita* devido à instituição do BPC, em seu artigo 20, parágrafo 1º.

Contudo, tal definição de família foi alterada posteriormente pela Medida Provisória 1.473-34, de 8 de Agosto de 1997, transformada na Lei 9.720, em 30 de Novembro de 1998. Adotou-se, então, a concepção previdenciária de família:

[...] “conjunto de pessoas elencadas no art. 16 da Lei 8.213, de 24 de julho de 1991, desde que vivam sob o mesmo teto”. Atende-se assim o cônjuge, o companheiro(a), os pais, os filhos e irmãos e os equiparados a essas condições, não emancipados, menores de 21 anos ou inválidos. (CAMPOS; MIOTO, 2003, p. 179).

Observamos, nessa concepção, um avanço quanto à prevalência dos laços consanguíneos como prioritários para a definição de família. O texto da LOAS traz ainda, em seu Art. 2º, que: “A assistência Social tem por objetivos: I – a proteção à família...” (BRASIL, 1993, p. 7), deixando explícito o seu foco.

Quanto ao disposto no Plano Nacional de Promoção, Proteção e Defesa do Direito da Criança e Adolescente à Convivência Familiar e Comunitária de 2006, antes mesmo da definição do entendimento de família, o documento coloca a necessidade de uma ampliação na definição de família e a descreve como:

A família pode ser pensada como um grupo de pessoas que são unidas por laços de consangüinidade, de aliança, e de afinidades. Esses laços são constituídos por representações, práticas e relações que implicam obrigações mútuas. Por sua vez, estas obrigações são organizadas de acordo com a faixa etária, as relações de geração e de gênero, que definem o status da pessoa dentro do sistema de relações familiares. Assim, em um âmbito simbólico e relacional, que varia entre os diversos grupos sociais, muitas pessoas podem ser consideradas como ‘família’. (BRASIL, 2006, p. 24).

É inegável a intenção do documento em alargar a conceituação da família, trazendo as relações de geração e gênero para o seu texto e expondo haver diversas formas de relação entre as pessoas que podem ser consideradas “família”. Exemplo disso são aquelas nas quais estão presentes as relações de ajuda e apoio consideradas obrigações mútuas, não de forma legal, mas de “caráter simbólico e afetivo” (BRASIL, 2006, p. 24); estas podem ser “mais fortes e importantes” do que as relações de parentesco (p. 24). Interessante também é notarmos que o termo família, por diversas vezes, é citado no documento entre aspas.

Assim, na tentativa de abranger os mais diversos tipos de arranjos forjados no dia a dia, o documento propõe a expressão “rede social de apoio” em substituição à “família”, ou “família extensa”, por entender que as demais relações estabelecidas no cotidiano, com outras pessoas que não as do domicílio, consanguíneo e parentesco, constituem-se importantes no trabalho de inclusão e apoio às famílias. Justifica-se, desse modo, a necessidade de as políticas terem centralidade na instituição familiar.

A contribuição desse Plano de direito à convivência familiar e comunitária está no avanço a respeito da concepção e da visão sobre a família, superando as definições que aparecem nos marcos legais, como a Constituição Federal e o ECA. Apesar disso, vemos no documento que se busca, nas “obrigações” da família em relação às crianças e os adolescentes, o caminho para demonstrar a necessidade de ações que contribuam para a promoção da convivência familiar e comunitária, mas pouco se diz sobre a urgência de entender essa nova família na contemporaneidade e de criar e executar políticas as quais realmente as apoiem. As famílias precisam ser fortalecidas e ter a possibilidade de trilhar outros caminhos que não os da pobreza, da violência, da inacessibilidade de condições mínimas de vida, da impossibilidade de cuidados.

Outro ponto complicado do documento é a utilização de termos como empoderamento, protagonismo, emancipação, autonomia, independência e autoestima sem, no entanto, entrar de forma mais precisa e profunda no significado destes termos e na proposição de formas para buscá-los como objetivos e como mensurá-los.

Analisamos também o Guia de Orientação para a implantação e implementação do Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS. Esse é unidade de atendimento da política de assistência para a Proteção Social Especial, cujo objetivo é atender a demanda da Proteção Social Especial de Média Complexidade, conforme classificação do SUAS, ofertando orientação e apoio especializado e continuado de assistência social a indivíduos e suas famílias. O documento indica que família:

[...] refere-se não apenas ao grupo formado pelos pais ou qualquer um deles e seus dependentes, mas, aos diferentes arranjos familiares resultantes de agregados sociais por relações consangüíneas ou afetivas, ou de subsistência e que assumem a função de cuidar dos membros. (BRASIL, s/d p.4)

Vemos, também nesse documento, evolução no conceito adotado de família. Vai-se além da família natural, ou seja, as de laço de filiação e parentesco da Constituição Federal. São abarcadas as relações com outros membros residentes ou não no mesmo domicílio, as relações com outros sujeitos sem laços de sangue ou parentalidade e culmina-se no reconhecimento dos laços afetivos e, principalmente, de subsistência que permeiam o cotidiano dos indivíduos.

Conforme dissemos, a operacionalização da Proteção Social Especial de Média Complexidade tem se realizado dentro dos Centros de Referência Especializados de Assistência Social, os chamados CREAS, nos quais estão alocadas as equipes técnicas responsáveis pelo atendimento do público-alvo de cada unidade e pela execução do trabalho com suas famílias. Em virtude disso, é necessário discorrermos sobre como estão estruturados a Proteção Social Especial dentro da Política Nacional de Assistência Social e sobre a natureza, objetivos e propostas de atendimento dos CREAS na execução do trabalho com as famílias. Falaremos sobre esses temas no próximo capítulo.

CAPÍTULO 2

A POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, O CREAS E O TRABALHO COM FAMÍLIAS

Iniciaremos este capítulo pela discussão sobre família e sobre algumas características que têm marcado a intervenção profissional no âmbito do serviço social brasileiro. A família tem sido objeto de intervenção do serviço social ao longo da trajetória deste e o que foi feito segue as correntes de pensamentos que guiam a profissão ao longo da história.

Mioto (2004, p. 1), estudando o trabalho com as famílias, afirma que: “no âmbito do Serviço Social, o processo de atenção às famílias fazem parte da história da profissão”. Citando Neder (1996 *apud* Mioto 2004, p. 1), a autora ressalta que os assistentes sociais “são os únicos profissionais que têm a família como objeto privilegiado de intervenção durante toda a sua trajetória histórica”.

Yasbeck (2000) nos informa que o serviço social no Brasil, desde os anos 1930, tornou-se um dos recursos utilizados pelo Estado, juntamente com a classe empresária, mediante o apoio da Igreja católica, no enfrentamento das manifestações da chamada questão social, que, naquele período, começaram a ganhar expressão política, atraindo a atenção do poder público.

Esse movimento recebeu maior impulso e notoriedade a partir da década de 1940, quando o Estado passou a ser o grande empregador de assistentes sociais já formados pela primeira escola de Serviço Social no Brasil. Contudo, devemos lembrar que a profissão, no Brasil, tem suas raízes na tradição da Igreja, e, por conta disso, sofreu a influência desta e aprendeu suas primeiras práticas baseadas na ideologia católica. No princípio de suas ações, já estava a família como objeto de sua intervenção. Assim, atribuiu-se caráter educativo e moralizador à profissão.

Yasbeck (2000 *apud* Jesus 2005 p. 61) nos chama a atenção para o fato de que a intervenção empregada pelo Estado era caracterizada por forte paternalismo, repressão e fragmentação. Alia-se a estes fatores o que foi dito anteriormente sobre as políticas sociais no Brasil, as quais apresentam tradição de políticas familistas em que o foco do trabalho não é o apoio às ocorrências

cotidianas da vida familiar, mas as situações de problemas e limites, havendo, frequentemente, a responsabilização da família.

Mesmo sendo exposto em nossa literatura que a família é, tradicionalmente, objeto da intervenção do serviço social em suas várias modalidades e não só na Assistência Social, a produção bibliográfica a respeito de como esse trabalho foi se desenvolvendo ao longo do tempo é bastante escassa. Sabe-se, no entanto, que a ação dos assistentes sociais acompanhava as correntes de pensamentos que influenciaram a profissão, guiando-se por um conteúdo doutrinador, de controle, e moralizador, expressão do conservadorismo que orientava a profissão. Segundo Jesus (2005, p. 53), baseando-se nas conclusões da professora Iamamoto (2000, p. 29), “o pensamento conservador, incorporado pela profissão, mobilizou desde o início a ‘ênfase na formação social, moral e intelectual da família, considerada como célula básica da sociedade’”.

Já durante a década de 1980 e início dos anos de 1990, o serviço social, com o Movimento de Reconceituação, cujos primeiros passos se deram nos anos de 1970, buscou romper com o pensamento conservador e imprimir à profissão um caráter crítico. Porém, quanto à prática do assistente social no trabalho com as famílias, notamos ainda o conservadorismo. Mioto (2004, p. 2) nos diz que:

[...] apesar de sua longa tradição no trato com famílias e do aprofundamento da discussão teórico-metodológica e ético-política ocorrida no Serviço Social nas últimas décadas, a ação dos assistentes sociais continua sendo considerada muito aquém das exigências que lhes estão sendo colocadas.

Assim, observamos que, embora a construção teórica do Serviço Social tenha conseguido ultrapassar as velhas bases tradicionais e conservadoras, e os assistentes sociais tenham construído um projeto ético-político contemporâneo, pouco se avançou metodologicamente nos trabalhos desenvolvidos com as famílias, ficando as ações aquém do aparato teórico que direciona a profissão.

Essa realidade tem provocado um afastamento dos assistentes sociais da discussão e produção teórico-metodológica do Serviço Social que, por sua vez, ainda não consegue responder a contento as questões colocadas no plano da dimensão técnico-operativas da profissão (MIOTO, 2004, p. 7).

Tomando como base as considerações da autora a partir de pesquisa realizada com assistentes sociais sobre sua prática, Mioto (2004, p.2-3) nos relata que as ações profissionais estão, geralmente, marcadas por quatro aspectos. O primeiro refere-se à não discriminação da natureza das atividades executadas, estando ações diferentes sob a mesma denominação. A autora ressalta que é importante discriminar cada ação de intervenção para que se possa organizá-las e buscar referências para cada uma delas.

A segunda percepção está ligada à mistura das matrizes teóricas, ou à falta de conhecimento delas, quando os profissionais descrevem suas ações sem que haja fundamentação. O terceiro aspecto apontado pela autora indica a busca dos profissionais de referências teóricas para suas ações em outras áreas do conhecimento, sem adequadas discussão e apropriação. Mioto (2004, p. 3) chama essa tendência de “psicologização dos problemas sociais”.

O quarto, e último, aspecto levantado por Mioto sinaliza que os processos para intervenção dirigidos maciçamente às famílias pobres são pensadas somente de modo direto, sem que se considerem os espaços, a articulação entre as políticas e os serviços necessários no atendimento às famílias. Conclui a autora:

A permanência de características como estas indicam que as ações profissionais são movidas por lógicas muito mais arcaicas e enraizadas culturalmente, tanto no seu universo afetivo como institucional, do que pela lógica de racionalidade dada pelo arcabouço teórico-metodológico da profissão pós-reconceituação. (MIOTO, 2004 p.4)

Tendo como base os resultados de pesquisa empreendida por Guimarães (1996 apud Mioto 2004, p. 5), analisando os discursos dos assistentes sociais, observamos, além do mais, a existência de “construções discursivas” dando conta de discursos pautados desde no senso comum, na prática mecânica de intervenções, até naqueles em que há incoerências entre a ação empreendida e a fala utilizada. A autora lembra que esses aspectos permeiam as diversas áreas do serviço social, tais como o judiciário e a área de crianças e adolescentes.

Outro ponto a ser discutido é que, embora a formação profissional do técnico seja baseada em um pensamento crítico, o assistente social ainda se encontra preso à lógica institucional na qual está inserido, assim como também às

impressões cunhadas pelo Estado às políticas sociais. Esse tipo de comportamento pode ser observado nos conteúdos de capacitações dadas aos profissionais pelas instituições e pelo próprio Estado, que estão, muitas vezes, impregnados de conteúdos funcionais, moralizantes e conservadores.

Também devemos lembrar que, estando as discussões restritas aos aspectos específicos dos serviços, a tecnologia desenvolvida para as ações e o debate sobre a família, como objeto da intervenção, ficam restritas à lógica dos serviços. Mesmo quando estes apresentam metodologia no trabalho com as famílias atendidas, os métodos ainda se limitam a problemas específicos e a ideologias institucionais. Acreditamos que essa discussão precisa ser alargada, sem deixar de se considerarem as particularidades e especificidades, para o bojo do fazer profissional mais amplo, uma vez que a família é objeto de intervenção dos assistentes sociais nas mais diversas áreas. Sobre isso, Mioto afirma que as formas de intervenção são utilizadas pelas diversas áreas, mas pouco são discutidas “por elas ou entre elas” (MIOTO, 2004). Fernandes (2006, p. 20) coloca que:

Neste sentido, a necessidade de se construir uma proposta metodológica de trabalho com famílias se faz urgente e necessária, em função da direção dada pela Política Nacional de Assistência Social e pelo Sistema Único de Assistência Social, que (re)colocam as famílias como lócus privilegiado de proteção estatal.

Discorrendo sobre a metodologia de trabalho com famílias, Wanderley (2006, p. 15-16) destaca a necessidade de pensá-la segundo os princípios que regem o SUAS, salientando a importância de se repensar e de se ampliar o conceito de família e a sua relação com o território. Segundo a autora, é necessário haver amplo diagnóstico sobre a realidade familiar e territorial e conhecer o perfil da população na qual se vai intervir, levando-se em consideração os costumes, a cultura, a religião, as relações sociais existentes, as peculiaridades do território, entre outros fatores.

Wanderley comenta, ademais, que se deve aliar o procedimento de detectar a rede socioassistencial e de aparelhos sociais de outras políticas existentes ao planejamento das ações e da gestão apoiados no constante processo de monitoramento e avaliação. As duas autoras (Fernandes, 2006 e Wanderley, 2006) ressaltam ainda que não se pode falar em uma metodologia padrão para o

trabalho com as famílias, mas que existem metodologias diferenciadas, tendo como base alguns princípios norteadores, as quais deverão ser adequadas ao território e à realidade de cada comunidade e de cada família.

Mioto (2004, p. 6) afirma ser possível realizar a prática profissional do assistente social junto às famílias de diferentes pontos de vista. Embora tal prática seja classificada como “pouco qualificada”, os técnicos têm uma visão crítica da realidade de intervenção, fazendo a ponte entre as questões estruturais e conjunturais das demandas postas. Para a autora:

A persistência da contradição entre conhecimento teórico-metodológico/ético político e ações profissionais e das dificuldades de os assistentes sociais realizarem com competência, as mediações necessárias para desenvolverem processos de atenção às famílias numa perspectiva crítica pode estar relacionadas às formas vigentes de capacitação profissional para intervenção com famílias, à incipiente produção bibliográfica sobre a dimensão técnico-operativa do Serviço Social pós reconceituação, bem como a natureza e complexidade das ações profissionais (MIOTO, 2004, p. 6-7).

Compartilhamos da visão da professora Mioto (2004) quanto ao descompasso do conhecimento teórico e ético político no tocante à construção de uma metodologia relacionada à ação profissional junto às famílias. O campo metodológico, nessa área, ainda carece de produção bibliográfica que possa embasar o trabalho do assistente social e contribuir para o avanço da dimensão técnico-operativa das ações.

Sobre isso, Mioto lembra haver esforços “no sentido de fazer avançar o conhecimento nesta direção e de promover uma base de discussões e capacitações dos assistentes sociais”. Todavia, as produções teóricas ainda estão voltadas apenas para as bases do projeto ético-político, tendo como resultado a “necessidade de transformação da prática profissional” (2004, p. 8). As elaborações teóricas tocam “apenas levemente nos processos de construção de tal prática” (MIOTO, 2004, p. 8) e, conforme a autora:

Esta postura, ao privilegiar a sua adesão às transformações estruturais, à discussão da garantia dos direitos e à luta pelo acesso aos serviços, não tem abordado em profundidade o conjunto de conhecimento específicos que circundam o fazer profissional e que qualificam as ações dos assistentes sociais (MIOTO, 2004, p. 8).

Contudo, devemos enfatizar, a respeito de capacitação para o trabalho com famílias e da construção de uma metodologia, que, quase exclusivamente, estas se referem à Proteção Social Básica. Isso mostra que a construção de uma metodologia de trabalho com famílias no CRAS tem sido feita a pequenos passos e muitas mãos e, desse modo, com bastante dificuldade e com muito a realizar. Já a Proteção Social Especial não tem percorrido o mesmo caminho, sentindo-se “órfã” quando se trata de uma metodologia de trabalho com famílias.

2. 1. O SUAS E A PROTEÇÃO SOCIAL COM FOCO NA FAMÍLIA

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) tem o intuito de regular em todo território nacional a política de Assistência Social. Tem-se pensado nesse modelo de sistema desde a I Conferência Nacional de Assistência Social, ocorrida em dezembro de 1995, mas foi apenas em dezembro de 2003, na IV Conferência Nacional de Assistência Social, que

o tema passou a ser oficialmente abordado e houve deliberação sobre o SUAS. A versão preliminar dessa nova política foi apresentada ao Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), em junho de 2004, e sua versão definitiva foi aprovada em setembro de 2004.

Conforme disposto na Política Nacional de Assistência Social de 2004, são funções da Assistência Social: a proteção social hierarquizada entre proteção social básica e proteção social especial; a vigilância social e a defesa dos direitos socioassistenciais. No caso da Proteção Social, a qual, segundo texto da própria PNAS, é dividida em Básica e Especial, e esta, por sua vez, subdividida em média e alta complexidade, tem por princípios: a matricialidade sociofamiliar; territorialização; proteção pró-ativa; integração à seguridade social e a integração às políticas sociais e econômicas. Tal proteção apresenta como garantias: a segurança de acolhida, segurança social de renda, do convívio ou vivência familiar, comunitária e social, do desenvolvimento da autonomia individual, familiar e social e a segurança de sobrevivência a riscos circunstanciais.

A PNAS (2004) indica a família como núcleo social básico de acolhida, convívio, autonomia, sustentabilidade e protagonismo social. A Assistência Social dá primazia à atenção às famílias e a seus membros, no seu território de vivência, com prioridade àqueles que têm registros de fragilidades, vulnerabilidades e presença de vitimizações entre seus membros. O documento faz referência à centralidade da família:

As reconfigurações dos espaços públicos, em termos de direitos sociais assegurados pelo Estado Democrático de um lado e, por outro, dos constrangimentos provenientes da crise econômica e do mundo do trabalho, determinaram transformações fundamentais na esfera privada, resignificando as formas de composição e o papel das famílias. Por reconhecer as fortes pressões que os processos de exclusão sociocultural geram sobre as famílias brasileiras, acentuando suas fragilidades e contradições, 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 (PNAS, 2004, p. 41, grifo nosso).

Embora a PNAS tenha evoluído na forma de ver a família, sua composição e arranjos, e tenha percebido a necessidade de proteção e cuidado estatal para ela, a finalidade dessa proteção e cuidado continua a serviço do reforço da ideologia do papel da família e da provisão dos cuidados não oferecidos pelo Estado ou que este não o faz em virtude de a família já o fazer de forma voluntária. Nessa conjuntura, Miotto (2008) nos chama a atenção para outros dispositivos legais os quais reforçam a responsabilização da família e da sociedade civil pela proteção social, caso do Estatuto da Criança e do Adolescente em relação ao direito à convivência familiar e comunitária de crianças, adolescentes, idosos, doentes mentais e deficientes físicos. Dispositivos assim podem ser vistos também nos programas de transferência de renda da assistência social e no Sistema Único de Assistência Social, o SUAS.

Nesse contexto, a família alça um lugar central tanto no âmbito dos Programas de Transferência de Renda, que marca essa centralidade no seu próprio nome – Bolsa Família – como no campo das políticas públicas que compõem o tripé da seguridade social, particularmente saúde e assistência social. [...] Na Política de Assistência social assume-se a matricialidade sócio-familiar inicialmente como princípio e, posteriormente, como diretriz do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). (MIOTTO, 2008, p. 144).

Todas essas colocações referentes ao eixo da matricialidade sociofamiliar devem permear tanto a Proteção Social Básica como a Especial. Sendo o foco deste trabalho a Proteção Social Especial de Média Complexidade, devemos detalhá-la mais.

2.2. A PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL E A FAMÍLIA

A Política Nacional de Assistência Social de 2004, conforme já dito, organiza-se de forma a dividir as proteções afiançadas em Proteção Social Básica e Proteção Social Especial. A primeira destina-se, segundo a PNAS (2004):

[...] à população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) e, ou, fragilização de vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento social (discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências, dentre outras) (PNAS, 2004, p. 33).

Já a Proteção Social Especial visa a atender:

[...] a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus tratos físicos e, ou, psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas sócio-educativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outras. (PNAS, 2004, p. 37).

A Proteção Social Básica tem por objetivo a prevenção das situações de risco, o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários e detectar e desenvolver potencialidades. O trabalho é desenvolvido e ofertado nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), baseadas em uma divisão territorial de referenciamento. Já para a execução das atividades e o oferecimento do serviço da Proteção Social Especial, instituiu-se o Centro de Referência Especializada de Assistência Social. Diferentemente do CRAS, o CREAS não está referenciado por território, mas por tipo de serviço. Falaremos disso mais adiante.

Verificamos, então, que a Proteção Social Especial diferencia-se da Básica no atendimento dirigido às situações em que houve a violação de direitos;

enquanto a Básica destina-se à prevenção das situações de risco, a Especial tem como foco as situações nas quais já houve a violação dos direitos. Assim sendo, as políticas sociais no campo da Proteção Social Especial devem configurar-se em ações e serviços que demandam acompanhamento individualizado, com monitoramento, e requerem maior flexibilidade na busca por soluções protetivas (PNAS, 2004, p. 37), devido à situação de vulnerabilidade em que os indivíduos atendidos se encontram.

A PSE está subdividida em proteção social especial de média complexidade e de alta complexidade, diferindo-se quanto ao rompimento ou não dos vínculos familiares e comunitários. Na média complexidade, as famílias e os indivíduos têm seus direitos violados, entretanto, os vínculos familiares e comunitários estão apenas fragilizados, diferentemente da alta complexidade, em que os vínculos foram rompidos e requerem a garantia de proteção integral: moradia, alimentação, higienização (PNAS, 2004, p. 38), pois com o rompimento desses vínculos, os indivíduos encontram-se sem referências, necessitando de maior atenção. Na proteção social especial de média complexidade, os serviços elencados são os:

[...] serviços de orientação e apoio sociofamiliar; plantão social; abordagem de rua; cuidado no domicílio; serviço de habilitação e reabilitação da comunidade das pessoas com deficiência e as medidas socioeducativas em meio-aberto (PNAS, 2004, p. 38).

Os serviços que cabem à proteção social especial de alta complexidade, conforme a PNAS (2004, p. 38), abrangem o “atendimento integral institucional; casa lar; república; casa de passagem; albergue; família substitutiva; família acolhedora; medidas socioeducativas restritivas e privativas de liberdade e trabalho protegido”. Quanto ao texto da PNAS/2004 sobre a Proteção Social Especial e, no contexto dela, a família, a política justifica que:

[...] a realidade brasileira nos mostra que existem famílias com as mais diversas situações socioeconômicas que induzem à violação de direitos de seus membros [...] Percebe-se que estas situações se agravam justamente nas parcelas da população onde há maiores índices de desemprego e de baixa renda dos adultos. As dificuldades em cumprir com funções de proteção básica, socialização e mediação, fragilizam, também, a identidade do grupo familiar, tornando mais vulneráveis seus vínculos simbólicos e afetivos. (PNAS, 2004. p. 36).

Percebemos que também a justificativa da Proteção Social Especial é baseada na função protetiva da família. A entidade familiar “desestabiliza-se” e, por isso, necessita ser assistida pela política para que possa retomar suas funções. Quanto à forma de atuação da Proteção Social Especial junto a essas famílias, o documento esclarece:

Assim, as linhas de atuação com as famílias em situação de risco devem abranger desde o provimento de seus acessos a serviços de apoio e sobrevivência, até sua inclusão em redes sociais de atendimento e de solidariedade. [...] Neste sentido, é preciso desencadear estratégias de atenção sociofamiliar que visem a reestruturação do grupo familiar e a elaboração de novas referências morais e afetivas, no sentido de fortalecê-las para o exercício de suas funções de proteção básica ao lado de sua auto-organização e conquista da autonomia. (PNAS, 2004, p. 37). [...] Longe de significar um retorno à visão tradicional, e considerando a família como uma instituição em transformação, a ética da atenção da proteção especial pressupõe o respeito à cidadania, o reconhecimento do grupo familiar como referência afetiva e moral e a reestruturação das redes de reciprocidade social. (PNAS, 2004, p. 36).

O documento não elucida qual seria a visão tradicional da família, mas diz avançar na visão sobre a família que não se encontrar formatada em padrões, e sim está em constante mudança. Nessa perspectiva, o PNAS indica que ela deve ser entendida e atendida em suas configurações reais e reconhecida como referência afetiva e moral para os indivíduos.

Atualmente, os trabalhos desenvolvidos e executados pela Proteção Social Especial têm se dado no âmbito dos chamados Centro de Referência Especializado de

Assistência Social, os CREAS. Assim, seguindo a diretriz do sistema descentralizado e participativo do SUAS, dever haver a implantação e implementação destes equipamentos públicos.

2.3 CENTROS DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: O CREAS

Segundo o *site* do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome, o CREAS “ constitui-se numa unidade pública estatal, responsável pela oferta de

atenções especializadas de apoio, orientação e acompanhamento a indivíduos e famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos” (disponível em <http://www.mds.gov.br>). Configura-se, dessa forma, como o pólo de Referência para apoio e articulação dos serviços de Proteção Social Especial (PSE), de média complexidade.

O CREAS tem como objetivos articular os serviços da PSE com os da Proteção Social Básica (PSB), fortalecer as redes sociais, oferecer atenção especializada e continuada e assegurar proteção social imediata. É importante destacarmos que, seguindo as orientações do SUAS e do eixo da Matricialidade Sociofamiliar, o CREAS também tem como foco de suas ações a família. A intenção é potencializar a capacidade protetiva desta, bem como a faculdade de socialização de seus membros. O CREAS conta, inclusive, com financiamento para as ações sociofamiliares.

O documento oficial, ainda em construção, referente ao CREAS, especifica

o público a ser atendido: crianças, adolescentes, jovens, mulheres, pessoas idosas, pessoas com deficiência e suas famílias que estejam em situação de ameaça e violação de direitos por motivos diversos. Alguns dos mais comuns são abandono, violência de todas as espécies, exploração sexual comercial, situação de rua, trabalho infantil ou qualquer outra situação que provoque danos à condição de vida familiar e que impeça os indivíduos de usufruírem de autonomia e bem-estar.

O CREAS deve, então, ofertar atendimento com acompanhamento técnico especializado de equipe multiprofissional. Esses atendimentos devem estar articulados com o Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, Conselhos Tutelares e outras Organizações de Defesa de Direitos. Além disso, é preciso que os atendimentos estejam vinculados aos demais serviços socioassistenciais e a outras políticas públicas com vistas a oferecer proteção social aos indivíduos e a suas famílias.

Num primeiro momento, consoante o referido guia, o CREAS deve prestar atendimento às “situações de risco e violação de direitos de crianças e adolescentes e atendimento a adolescentes em cumprimento de medida sócio-educativa em meio aberto (L.

A. e PSC)” (p. 5). É obrigação do município verificar a possibilidade de ampliação gradual dos serviços, a fim de abranger as pessoas idosas, pessoas com deficiência, mulheres vítimas de violência, população de rua, entre outras.

Os CREAS devem oferecer, pois, serviços de enfrentamento à violência, abuso e exploração sexual contra crianças e adolescentes, de orientação e apoio especializado a crianças, adolescentes e famílias e de orientação e acompanhamento de adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC). Entretanto, não há definição, no documento, da forma de execução desses serviços, inclusive o de orientação e apoio especializado às crianças, adolescentes e famílias. O guia refere-se apenas à necessidade de articulação com a PSB e com as demais políticas públicas.

Os Centros de Referência poderão ter abrangência local ou regional, conforme o porte, nível de gestão e demanda dos municípios, sendo que o de abrangência local poderá ser implantado em municípios que tenham habilitação em gestão inicial, básica e plena. Para os municípios de gestão inicial e básica, o primeiro serviço a ser ofertado é o de enfrentamento ao abuso e exploração sexual de crianças e adolescentes. No caso que tenham gestão plena, estes deverão ampliar para outras situações mais gerais de violência e violação de direitos.

No que se refere aos CREAS de abrangência regional, eles serão implantados de acordo com a situação dos municípios impossibilitados de ofertar tais serviços, seja por número reduzido de demanda, seja pelo porte ou nível de gestão que inviabilize a gestão individual dos serviços. Nesses casos, o CREAS regional deverá obedecer à proximidade geográfica dos municípios e terá de viabilizar o acesso dos usuários. O estabelecimento desses Centros de Referência é de iniciativa do Estado ou de grupos de municípios.

CAPÍTULO 3

O TRABALHO COM FAMÍLIAS NA PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE NO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Fizemos, até aqui, reflexões sobre a família e a sua relação com o Estado por meio das políticas sociais. Vimos que, entre elas, está a política de assistência, a qual, desde o seu princípio de atuação no Brasil, tem a família como objeto de trabalho. Verificamos ainda a instituição e a oficialização do SUAS e o trabalho profissional do assistente social. Neste capítulo, passaremos a analisar as entrevistas realizadas para a compreensão de como é executado o eixo da Matricialidade Sociofamiliar e o trabalho com famílias no âmbito da Proteção Social Especial de Média Complexidade em Londrina/PR.

Entendemos que esse eixo deverá ser efetivado na Proteção Social Especial pelas equipes técnicas dos CREAS, responsáveis pela realização do atendimento das demandas específicas de cada unidade e por desenvolver o trabalho com as famílias dos usuários dos serviços. Por essa razão, temos a necessidade de contextualizar a atuação do CREAS.

3.1 O CREAS EM LONDRINA

A Revista CREAS do MDS divulgou que, em 2009, existiam no Brasil 1.012 CREAS de abrangência local e 42 de abrangência regional. Em Londrina, os CREAS começaram a ser implantados em 2008, aproveitando os serviços já existentes, sendo hoje 03 CREAS implantados no município: CREAS I, antigo Programa Sinal Verde, CREAS II, anteriormente chamado de Programa Murialdo, e o CREAS III, que correspondia ao Programa Sentinela. Estes se organizam, atualmente, como se segue.

O CREAS I é responsável pelo trabalho com crianças, adolescentes e pessoas adultas em situação de rua. Segundo informa o *site* oficial da Prefeitura do Município, essa unidade tem por objetivo possibilitar às pessoas citadas “organização de seu projeto de vida, visando (*sic*) criar condições para resgatar

e/ou adquirir referências na família e/ou na comunidade, enquanto sujeitos de direitos.” Para isso, desenvolvem “ações de abordagem, acolhimento, convivência e socialização.” (www.londrina.pr.gov)

A unidade do CREAS II refere-se aos adolescentes e jovens em cumprimento de medida socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC). Ainda de acordo com o *site*, o objetivo dessa unidade é:

Oferece proteção e acompanhamento social de adolescentes, jovens e suas famílias inseridos em medida socioeducativa em meio aberto de Prestação de Serviços a Comunidade (PSC), determinada judicialmente e que se encontram em situação de dificuldade pessoal e social do ponto de vista de comprometimento com o ciclo da violência e do ato infracional. (http://home.londrina.pr.gov.br/homenovo.php?opcao=progproj&item=prog_murialdo)

O denominado CREAS III é responsável pelo atendimento de pessoas vítimas de violência e seus familiares. Seu objetivo é orientar e promover direitos e inibir o ciclo de violência doméstica e familiar, de abusos e de exploração sexual (<http://home.londrina.pr.gov.br>). No caso dessa unidade, não foi possível realizar entrevista com nenhum dos profissionais da equipe.

Devemos fazer algumas ressalvas. Conforme definido pelo documento oficial referente ao CREAS, e como já dissemos anteriormente, o CREAS é definido como uma “unidade pública estatal”. Porém, no caso de Londrina, verificamos que as duas primeiras unidades executam suas atividades graças à parceria com a Escola Profissional e Social do Menor de Londrina – a EPSMEL, e a terceira unidade é composta pela parceria do Governo Federal, MDS, da prefeitura do município e do Núcleo Social e Evangélico de Londrina – o NUSELON. Além do mais, ressaltamos que cada uma das unidades implantadas no município veio em “substituição” a serviços já existentes da Proteção Social Especial, sendo respectivamente o Programa Sinal Verde, o Projeto Murialdo e o Programa Sentinela.

Para entender melhor a dinâmica de cada uma dessas unidades, fizemos um estudo dos projetos de atuação. Com vistas a contextualizar e especificar o funcionamento dos trabalhos em questão, realizamos entrevistas semiestruturadas com os(as) técnicos(as) que fazem o atendimento aos

adolescentes e suas famílias nos CREAS em Londrina. A seguir, apresentamos análises baseadas nas declarações obtidas com a permissão dos(as) técnicos(as) entrevistados(as).

3.2 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

3.2.1. Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS I Programa Sinal Verde - Londrina

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS I de Londrina teve sua implantação iniciada no ano de 2008 com o objetivo de desenvolver trabalhos junto à população em situação de rua. No entanto, a implantação dessa unidade foi substituição ao serviço já prestado anteriormente pelo denominado Programa Sinal Verde.

O trabalho com a população em situação de rua em Londrina iniciou-se com a criação da Secretaria Municipal de Ação Social no município, por volta de 1994, quando o poder público local assumiu a responsabilidade da atenção a esse segmento. Anteriormente, esse trabalho era desenvolvido a partir de outras iniciativas, normalmente baseado na caridade e na benemerência.

A primeira versão do Projeto Sinal Verde surgiu, desse modo, em 1994, objetivando atender às pessoas em situação de rua e tendo como objetivo a inclusão destas nas demais políticas públicas, com a garantia de seus direitos. Inicialmente, o trabalho era desenvolvido com abordagens de rua realizadas por educadores sociais, que encaminhavam as pessoas encontradas para outro local onde pudessem receber atendimento e possíveis encaminhamentos para suas demandas. Porém, segundo Viana (2006, p. 54), em 1997, depois de verificada a necessidade de reformulação das propostas de trabalho, o Projeto foi suspenso e a população passa então a ser atendida pelo Centro de Atendimento e Referência – CAR⁴. Após as modificações necessárias, em 1998, o Projeto retorna as suas atividades.

⁴ Este projeto visava ao atendimento de comunidades que não possuíam assistente social, fazendo também o trabalho de conceder passagens no Terminal Rodoviário de Londrina. (VIANA, 2006, p. 55).

Com a implantação da Secretaria Municipal de Assistência Social – SMAS, em 1º de abril de 2001, o projeto voltou a ser denominado Programa Sinal Verde. Foi retomada a prestação de serviços à população de rua e foram integrados os antigos projetos Atendimento ao Morador de Rua Adulto, Abordagem de Crianças e Adolescentes na Rua e o

⁴ Este projeto visava ao atendimento de comunidades que não possuíam assistente social, fazendo também o trabalho de conceder passagens no Terminal Rodoviário de Londrina. (VIANA, 2006, p. 55).

já referido CAR, que foi substituído pelo Centro de Atenção à Família – CAF, e posteriormente, em 2005, separado do Programa Sinal Verde. Viana (2006) comenta:

Inicialmente, o Programa Sinal Verde deu continuidade às atividades realizadas pelos três projetos acima citados (Atendimento ao Morador de Rua Adulto, Abordagem de Crianças e Adolescentes na Rua e o CAR), sendo que seu quadro funcional era composto por: 2 coordenadores, 4 assistentes sociais, 4 educadores sociais, 16 auxiliares de abordagem, 2 motoristas, 2 auxiliares de serviços gerais e 4 auxiliares administrativos (VIANA, 2006, p. 55).

O Programa Sinal Verde passou a ser desenvolvido numa parceria da SMAS e a instituição Escola Profissionalizando e Social do Menor de Londrina – EPESMEL, contando atualmente com uma equipe formada por duas coordenadoras (psicólogas, representando a SMAS e a EPESMEL), na chamada coordenação compartilhada; uma auxiliar de coordenação; duas funcionárias (os) da área administrativa; seis assistentes sociais, sendo um de referência no atendimento à criança e ao adolescente, três para atendimento da população adulta em situação de rua, uma para coordenar as atividades e as inclusões da modalidade de bolsa auxílio morador de rua, benefício disponibilizado pelo município e uma técnica de referência para os grupos de inclusão produtiva na modalidade da economia solidária.

A equipe tem ainda uma psicóloga para o atendimento da população adulta; uma psicóloga para equipe de criança e adolescente; um terapeuta ocupacional, desenvolvendo oficinas com a população adulta; vários auxiliares educativos; um motorista; duas funcionárias para serviços gerais; dois vigias; quatro estagiários(as) de serviço social e uma estagiária de psicologia,

desenvolvendo atividades de abordagem de rua, atendimento individual⁵ e/ou grupal. Desde 2007, a equipe desenvolve atividades de geração de renda e de trabalho nos moldes do Programa de Economia Solidária.

A unidade é contemplada no organograma da Secretaria de Assistência Social do município de Londrina, dentro da proposta do Sistema Único da Assistência Social (SUAS), como Proteção Social Especial. Está alocada na Gerência de Média Complexidade, que abarca o atendimento às famílias e aos indivíduos em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus tratos físicos e/ou psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas sócio educativas, em situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outras, hoje operacionalizadas nas unidades de CREAS do município.

No que se refere à execução das atividades no Programa Sinal Verde, este se dividia em três subprojetos, sendo eles: Projeto Abordagem de Rua, composto por auxiliares educativos, “utilizando-se da rua e logradouros públicos como meio de aproximação do cotidiano das pessoas em situação de rua” (VIANA, 2006, p. 56); Projeto Interdisciplinar de Atenção ao Morador de Rua Adulto e o Projeto Interdisciplinar de Atenção às Crianças e Adolescentes em Situação de Rua, que objetiva “possibilitar à população de rua a organização de seu projeto de vida, visando (*sic*) criar condições para fortalecer e adquirir referências na sociedade, enquanto sujeito de direito” (COELHO e BARROZO, 2006).

Conforme entrevista realizada com o(a) técnico(a), embora tenha havido a substituição do Programa anterior pela unidade de CREAS, não houve modificações na estrutura física, equipe e atividades já desenvolvidas anteriormente. Inclusive, o mesmo projeto de trabalho foi mantido. Assim, como não houve mudanças significativas, o CREAS utiliza-se ainda do Projeto Interdisciplinar de Atenção às Crianças e Adolescentes em Situação de Rua, construído no período do Programa Sinal Verde, o qual usaremos como base de análise, uma vez que o critério de escolha da amostra para a pesquisa foi o(a) técnico(a) que trabalha com

⁵ Horários da Equipe de Abordagem de Rua: de segunda à sexta-feira, das 07h00 às 23h00; aos finais de semana, das 08h00 às 23h00. A equipe é dividida em três turnos. O atendimento ao público se dá de segunda à sexta-feira, das 08h15 às 13h00. As atividades na Sede do Programa funcionam até as 17h00, ficando o período da tarde para as demais atividades técnicas, como grupos, visitas domiciliares, reuniões internas, entre outras.

adolescentes e suas famílias, sendo este o único público atendido nas três unidades de CREAS no município⁶.

O projeto tem, como público-alvo, crianças e adolescentes, de zero a 18 anos incompletos, em situação de vulnerabilidade social, cujos vínculos familiares e comunitários estejam fragilizados. Encontram-se esses indivíduos em situação de miséria e perigo, visto estarem expostos às mais diversas formas de violência, tais como fome, abandono, exclusão ou não acesso à escola, exploração sexual e do trabalho infantil, uso de substâncias psicoativas, entre outros.

A proposta é desenvolver ações de acolhimento, convivência e socialização, conforme as diversas situações apresentadas, objetivando inserir os jovens nas diversas políticas sociais e promover sua participação no processo de superação de risco, em busca da concretização dos direitos de cidadania deles e de suas famílias. O projeto visa também à promoção do acesso das pessoas atendidas a serviços de apoio e sobrevivência, com a inclusão destas em redes sociais de atendimento e solidariedade. Procura-se restaurar a autonomia e as capacidades de convívio e desenvolver potencialidades e aquisições, por meio de estratégias de atenção sociofamiliar articuladas com as demais políticas públicas locais, buscando garantir a sustentabilidade das ações.

O projeto, mais especificamente a equipe interdisciplinar de atenção à criança e adolescente em situação de rua, tem por objetivo:

Possibilitar que as crianças e adolescentes abordados em situação de rua tenham acesso às condições necessárias para a superação da condição de rua, tais como, resgate de vínculos familiares, definição de um responsável, inclusão escolar e na rede de proteção sócio Assistencial, tratamento de saúde e outros direitos que estiverem sendo violados. (LONDRINA, 2008 p. 14)

Expõe Ribeiro (2004, p. 47) que “a equipe do Projeto Sinal Verde entende que é necessária uma intervenção sistemática na problemática em si, visto que a população atendida pelo projeto constitui-se público-alvo da Política de Assistência Social”, a qual realiza suas atividades seguindo as diretrizes da ação e dos princípios que garantem a proteção de crianças e de adolescentes. No caso do Programa, a busca pelas garantias são destinadas aos indivíduos em situação de rua, seguindo o que consta no ECA, artigo 98: “as medidas de proteção à criança e

⁶ Apenas o CREAS I faz atendimento a pessoas acima de 18 anos

ao adolescente são aplicáveis sempre que os direitos reconhecidos nesta Lei forem ameaçados ou violados”.

3.2.1.1 Análise da entrevista do(a) técnico(a) do CREAS I

A entrevista com o(a) técnico(a) do CREAS I foi realizada numa noite de sexta-feira, no final do mês de agosto de 2009, na residência da(o) próprio(a) técnico(a), que se dispôs a nos receber e dar suas contribuições a respeito da temática deste trabalho. O(a) técnico(a) se mostrou bastante interessado(a) no assunto discutido, sendo bastante eloquente nas suas respostas e trazendo contribuições, questionamentos e pontos de vista que o(a) angustiam no trabalho com famílias.

Para dar início aos questionamentos propostos no instrumento de coleta de dados elaborado, que tem como ponto de partida a concepção de família adotado pelo(a) profissional, esclarecemos o que expõe sobre este assunto a Política Nacional de Assistência Social. O conceito de família deve ser utilizado como base principal na organização, gestão e operacionalização da Política de Assistência Social. Segundo o documento:

[...] 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. [...] superou-se a referência de tempo e de lugar para a compreensão do conceito de família. (PNAS, 2004, p. 41).

A PNAS reconhece que o sistema econômico vigente e as relações de trabalho postas influenciam muito a esfera privada, ou seja, familiar, provocando ressignificações nas “formas de composição e o papel da família” (PNAS, 2004, p. 41). Esta é considerada como um “espaço contraditório, cuja dinâmica cotidiana de convivência é marcada por conflitos e geralmente também, por desigualdades” (PNAS, 2004, p. 41).

Quando questionado(a) sobre qual a concepção de família que norteia o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), o(a) técnico(a) respondeu que:

“Eu acho que ela acaba rompendo com aquela visão tradicional de família, da família nuclear e ela passa a ver família como um conjunto de pessoas com laços consanguíneos ou não e que se relacionam, que sobrevivem juntos e que produzem relações que vão interferir no meio. Rompe com essa coisa da família nuclear burguesa. Amplia o conceito de família e... eu entendo como uma visão mais realista de família. Rompe com alguns preconceitos, com o senso comum, e começa a considerar a família como ela realmente é.”

A fala do(a) técnico(a) demonstra conhecimento do exposto na PNAS (2004), citando o principal ponto de mudanças na concepção de família, os laços consanguíneos. O próximo questionamento, para conhecimento da concepção da(o) próprio(a) técnico(a) com relação à família, é se ele(a) concorda com essa concepção, ao qual o(a) entrevistado(a) respondeu que sim.

A partir de sua resposta, entendemos que o conceito de família exposto na PNAS está sendo incorporado pela classe quando reconhecemos, na fala do profissional, a semelhança com a concepção de família indicada no documento. Vemos que há a sinalização de características importantes, como o rompimento com a concepção baseada apenas nos laços consanguíneos, conforme dito, e a presença da solidariedade, quando o(a) entrevistado(a) cita que esses indivíduos “sobrevivem juntos” e se relacionam, produzindo interferência no meio.

Embora o documento cite que o meio interfere de forma decisiva na família, importante ressaltarmos aqui que compartilhamos das colocações de Mito (2009)⁷ de que a família não pode ser considerada apenas esfera privada. Ela transita entre a esfera pública e a privada, visto que é influenciada pelas condições externas (sociais, políticas e econômicas), mas também influencia essas esferas em sua trajetória histórica de mudanças. Podemos afirmar que o processo acontece dialeticamente, e a forma como a família se relaciona também interfere no meio onde ela vive.

Analisar a concepção de família adotada pelos(as) técnicos(as) se faz primordial, em virtude de a(o) profissional exercer papel fundamental na dinâmica de efetivação da proteção, pois é ele(a) quem coloca o processo em movimento, por intermédio de suas ações. Além disso, sua concepção é que irá

⁷ Minicurso ministrado em novembro de 2009 em Curitiba/PR no IV Congresso Paranaense de Assistentes Sociais.

nortear as ações, imprimindo a perspectiva adotada e viabilizando a diretriz dada (MIOTO, 2009).

Na intenção de dar continuidade à análise sobre a concepção de família adotada pelos técnicos na realização de suas atividades, questionamos o(a) entrevistado(a) a respeito do que ele(a) pensa a respeito da existência de uma diretriz voltada para a centralidade na família no âmbito da política de assistência – a Matricialidade Sociofamiliar. Esta, segundo Miotto (2009), é incorporada e implementada de forma diferente nas diferentes políticas sociais e com perspectivas diferentes em disputa.

A resposta da(o) técnica(a) torna-se bastante interessante à medida que indica, primeiramente, a preocupação em se desenvolverem trabalhos e atividades focadas apenas na família. Apesar de ser um trabalho considerado importante pelo(a) entrevistado(a), este(a) diz ser necessário ampliar esse olhar para as relações comunitárias e considerar o contexto econômico na qual vivemos. Ele(a) expõe que:

“Eu acho que tem prós e contras. Acho que a família precisa ser cuidada, acho que a família precisa se fortalecer, porque é um grupo social, um grupo pequeno, mas é um grupo que é... acaba sendo muito afetado. Então, me preocupa é, porque dá um medo de que é... se foque demais na família e que a discussão não circule no eixo da comunidade, do sistema econômico...”

Observamos, na fala do(a) técnico(a), características citadas por Miotto (2009) da perspectiva protetiva das políticas sociais, em contraposição à perspectiva familista que, conforme já dito neste trabalho, direciona as políticas sociais no Brasil. A perspectiva protetiva conjuga das ideias de que é necessário o reconhecimento da família no contexto de uma determinada estrutura social desigual, ao contrário da visão familista. Esta entende a família como fonte natural de proteção e recurso, reconhecendo assim que a “competência” não é natural e depende tanto de elementos internos da própria organização familiar, quanto das condições dadas externamente.

Devemos comentar sobre a expressão *fortalecer*, muito utilizada como objetivo de trabalho com famílias. Baseando-se nas considerações de Jelin (2004), Carloto (2008, p. 128) nos informa que a autora “chama a atenção para o fato de que expressões como ‘fortalecer a família’ podem ter, de um lado, uma

carga de ‘policiamento’” e que, “por outro lado, fica implícito somente um modelo de família a ser fortalecido, qual seja, o modelo baseado no casal heterossexual monogâmico e seus filhos, com sua lógica de funcionamento tradicional.” (CARLOTO, 2008, p. 128).

O(a) entrevistado(a) nos atenta ainda para a presença de uma dicotomia entre a tentativa de ampliação do conceito de família presente no documento, a qual rege a política e o conceito presente no trabalho diária, e a operacionalização dos objetivos desta política. São mantidas, consoante o(a) técnico(a), ações com perspectivas ainda conservadoras, que permeiam a responsabilização da família para que ela encontre soluções para problemas os quais, na verdade, são reflexo de um contexto maior e a que, sozinhas, elas não têm condições de responder. Sobre isso, Miotto (2004, p. 4) afirma que: “O consenso existente sobre as transformações da família tem se concentrado apenas no aspectos referentes à sua estrutura e composição, pois as expectativas sociais sobre suas tarefas e obrigações continuam preservadas”.

O(a) técnico(a) continua sua fala:

“[...] então, tudo é a família! É a família pro bem, é a família pro mal! Então ainda tem aquela... por mais que o conceito de família tenha mudado, de que hoje a política nacional tenha uma... ela está embasada dentro de uma teoria mais crítica, mais progressista, mas o que a gente vê são ações ainda muito voltadas só pra família, então parece que a família é a produtora de todos os males da vida do indivíduo e também a responsável pela superação de todos os problemas do indivíduo. Então, você focar demais na família, será que também não é atribuir para ela uma responsabilidade que ela sozinha não pode ter?”

Percebemos mais uma vez, em razão dos questionamentos levantados pelo(a) entrevistado(a), o direcionamento familista impresso na Política de Assistência Social no trabalho com famílias, a partir da diretriz da matricialidade sociofamiliar. A fala apresentada demonstra que se toma como referência a ideologia familista de que “as famílias, independente (sic) de suas condições objetivas de vida e das próprias vicissitudes da convivência familiar, devem ser capazes de proteger e cuidar de seus membros”. (MIOTTO, 2009).

O(a) técnico(a) demonstra sua angústia quando afirma que a primazia do foco na família restringe a ação do profissional, questionando como

essa diretriz interage com as outras políticas públicas necessárias no atendimento das demandas da família. Ele(a) diz:

“Então, o trabalho do assistente social e do trabalhador dentro da política fica muito no eixo da família, né? Mas de que forma isso está sendo articulado com as outras políticas públicas, né? Que condições econômicas, sociais, culturais estão postas para que a família possa se desenvolver e possa dar conta de cuidar dos seus?”

A fala traz novamente o questionamento a respeito das condições externas existentes para que as famílias possam cumprir o seu papel na proteção e provimento de bem-estar aos seus. Mais uma vez ressaltamos que as ações e o foco na família não podem ser restringidas, pois, como dito na própria PNAS (2004 p. 41) “[...] as fortes pressões que os processos de exclusão sociocultural geram sobre as famílias brasileiras, acentuando suas fragilidades e contradições”. Dessa maneira, não podemos perder de vista que há condições exteriores a influenciar a família, e que, se as ações foram direcionadas apenas para esse âmbito, haverá, como há nas políticas de caráter familistas existentes no Brasil, conforme já exposto, sobrecarga de responsabilidade e de responsabilização da família.

O(a) entrevistado(a) continua:

“Então, eu acho que ainda corre um risco. É bacana, cuidar da família, as ações tem que ser voltadas para que ela dê conta de prover, para que ela dê conta de cuidar, para que ela dê conta de desenvolver seus membros mas ela está carregada de responsabilidades. No trabalho, no dia a dia, a gente percebe que, sem querer, o profissional acaba tendo uma expectativa em relação a esta família que é muito alta! E a família não deixa de perceber isso e não deixa de se angustiar com isso e as coisas não deixam de dar errado por conta disso... então, eu acho que isso precisa ser rompido, né? A discussão, ela precisa extrapolar! O que é cuidar de uma família?”

Campos (2008b, p. 28) faz uma colocação interessante a respeito das razões e propostas as quais podem orientar o trabalho teórico e prático quanto à família em sua relação com proteção social. De acordo com a autora, a visão a respeito da família não pode ser desvinculada da “sua dimensão histórica, especialmente a partir dos elementos sociais, econômicos e políticos”. Esses

elementos influem diretamente na definição da difícil situação das famílias em termos de condições de sobrevivência:

Há riscos significativos num momento em que, paradoxalmente, a essa situação difícil corresponde um aumento de expectativas quanto a seu poder (da família) de produção de subjetividades e de estruturação da sociedade, ao gerar novas relações sociais e econômicas de sustentação. (CAMPOS, 2008b p.29)

A autora discute a retomada da família como responsável pela reprodução social e de geração de bem-estar dos seus membros no contexto neoliberalizante da economia, com seu Estado mínimo, principalmente no tocante à intervenção estatal nas políticas sociais e na provisão de serviços de cuidados básicos. Esse contexto fragiliza a situação das famílias sem poder aquisitivo para suprir suas necessidades por meio do mercado. Além do mais, aumenta a expectativa do que se espera da família no que se refere à proteção, deixando visivelmente a balança dessa relação desigual.

Percebemos, logo, que a(o) profissional que lida com a família trabalha com base numa perspectiva tradicional quanto à sobrecarrega de responsabilidades familiares: dar conta de prover, cuidar e se desenvolver dentro de um contexto sócio, cultural, político e econômico que pouco lhe dá condições para isso. Tal situação provoca sofrimento nas famílias quando elas percebem a dificuldade de satisfazer aquilo que esperam dela, o que torna-se, por vezes, um entrave no desenvolvimento e no resultado obtido com as ações.

Mioto (2009) acertadamente diz não ser viável abandonar a ideia da família como fonte de bem-estar, uma vez que não conhecemos algum período da história em que não existisse a instituição familiar. Contudo, é necessário privilegiar a família em duas direções: como sujeito promotor da saúde/bem-estar de seus membros e como sujeito cuja saúde/bem estar deve ser promovido.

Ainda sobre a entrevista do(a) técnico(a), este(a) levanta importante questão a respeito do empoderamento, do fortalecimento e da autonomia como objetivos das ações voltadas para as famílias. Em consequência, há outro problema: o que cada um desses objetivos significa na verdade? Que tipo de metodologia existe para atingi-los? Qual o significado de cuidar da família?

Quanto à autonomia, Mioto (2009) expõe que as ações no modelo de proteção social com perspectiva protetiva visam à garantia de direitos sociais

dirigidos aos membros da família individualmente. Já a proteção social com perspectiva familista impõe, sobre a família, a expectativa do provimento em geral, demonstrando que, conforme explica Cioffi (1998 *apud* Miotto, 2009):

[...] as condições de vida de cada indivíduo dependem menos da sua situação específica que daquela que caracteriza sua família. Ou seja, o indivíduo é avaliado muito mais pelas condições de vida de sua família que do seu status individual na sociedade.

Miotto (2009) entende que essa forma de organizar a proteção social prejudica a construção da autonomia dos indivíduos, em vista de as relações familiares cotidianas não ocorrerem de forma linear e pacíficas, mas envolvendo negociações e conflitos. Podemos citar como exemplo que, embora a família seja vista como o espaço de redistribuição de renda, esta não se dá de forma igual no interior do grupo familiar. Isso, consoante Saraceno (1997), explicita o jogo de poder e hierarquização existente nas relações familiares, segundo o qual se decide como será feita a redistribuição dos ganhos no interior das famílias. Assim, podem-se ver mulheres e crianças pobres, em famílias não pobres, devido à distribuição desigual da renda.

Quanto aos questionamentos feitos pelo(a) entrevistado(a), eles conectam-se ao próximo objetivo deste trabalho, de investigar as atividades, enfoque, rotina e metodologia utilizados pelos técnicos no trabalho com famílias. Buscamos analisar as orientações e parâmetros da execução desses trabalhos, assim como a abordagem teórica metodológica usada pelos profissionais.

Como já explicamos, a Política Nacional de Assistência Social divide a proteção social de acordo com o nível de vulnerabilidade e risco social de cada cidadão e sua família. Separa-se, desse modo, a proteção em básica e especial. Esta, por sua vez, é dividida em proteção social especial de média complexidade e de alta complexidade, conforme a situação dos laços familiares e comunitários, cada qual com objetivos específicos.

A proteção social básica, de acordo com a PNAS (2004, p. 33), tem como fim “prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários”. Destina-se “à população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação [...] e, ou, fragilização de vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento

social” (PNAS, 2004, p. 33), desenvolvendo “serviços, programas e projetos locais de acolhimento, convivência e socialização de famílias e de indivíduos” (p. 34). A execução dos serviços ocorre dentro dos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS), com base territorial e gestão de benefícios contínuos ou eventuais. Já a Proteção Social Especial destina-se:

[...] a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus tratos físicos e, ou, psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas sócio-educativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outras. (PNAS, 2004, p. 37).

Enquanto a PSB visa à prevenção das situações de risco, a PSE deve trabalhar as situações nas quais já houve a violação dos direitos. Embora esta explanação já tenha sido feita anteriormente neste trabalho, entendemos ser importante esse resgate para fixar a diferenciação. Isso porque, se as proteções sociais afiançadas pela PNAS destinam-se a populações em situações diferentes, com objetivos específicos, entendemos que sua metodologia de trabalho também deva ser diferenciada, embora tenham o mesmo foco: a família.

Sposati e Couto (2007) *apud* Campos (2008b p. 22) comentam que:

Em sua política de implantação, em curso desde 2004, o Sistema Único de Assistência Social brasileiro adotou, para tipificação e organização administrativa do atendimento, uma divisão entre proteção social básica e especial, cujos procedimentos variam de acordo com a situação dos usuários, sendo preventiva de riscos de inserção social no primeiro caso e de reparação de direitos violados e de rompimento de vínculos, em seus vários níveis de complexidade, no segundo. Em ambos os casos, a proteção social é chamada a prover um conjunto das chamadas “seguranças”: de acolhida; social de renda; de convívio; de desenvolvimento da autonomia; de benefícios materiais ou em pecúnia.

A Proteção Social Especial de Média Complexidade difere-se da Proteção Social Especial de Alta Complexidade no que tange ao rompimento dos vínculos familiares e comunitários. Em outras palavras, a PSE de alta complexidade refere-se aos casos nos quais esses vínculos foram rompidos, abrangendo os serviços de abrigo, família substituta, família acolhedora, entre outros. Já a PSE de média complexidade deve atuar nas situações de violação de direito nas

quais os vínculos ainda não foram rompidos, caso das pessoas em situação de rua em todas as faixas etárias, adolescentes em conflito com a lei, entre outros casos.

Segundo a PNAS (2004, p. 38), a PSE de média complexidade deve trabalhar no sentido de um acompanhamento mais sistemático, elencando modalidades como: serviço de orientação e apoio sociofamiliar, plantão social, abordagem de rua, cuidado no domicílio, serviço de habilitação e reabilitação na comunidade de pessoas com deficiência e medidas socioeducativas em meio aberto (Prestação de Serviços à Comunidade – PSC – e Liberdade Assistida – LA). Apesar dessa estruturação dada pela PNAS, o(a) entrevistado(a) nos mostrou, com sua fala, a dificuldade de diferenciar, no dia a dia, ações da PSB e da PSE. Há atividades desenvolvidas no CRAS que são da PSE, ao mesmo tempo em que o CREAS I acaba atendendo casos que seriam da PSB.

Verificamos no município de Londrina, a partir de 2006, um aumento significativo no número de atendimentos sociofamiliares realizados pelos técnicos dos CRAS e entidades conveniadas com a Secretaria Municipal de Assistência Social, cobrindo o público atendido pela PSB. Essas ações resultaram também em ampliação nas produções acadêmicas sobre o assunto e de teorias para fundamentar e orientar esse trabalho com os usuários e suas famílias. Contudo, esse movimento não ocorreu da mesma forma na PSE, de acordo com o observado na fala do(a) técnico(a) entrevistado(a).

Ainda respondendo a questão referente à diretriz voltada para a centralidade na família, o(a) técnico(a) diz:

“A discussão, ela precisa extrapolar! O que é cuidar de uma família? Eu não vejo essa discussão metodológica acontecer no dia a dia, né? Como eu fortaleço alguém? Que conjunto de ações tem que ser executado para que determinada família consiga reunir condição para superar aquela situação de abandono, de privação, de vulnerabilidade? Então, isso ainda está muito confuso, né? Então, a gente tem princípios, a gente tem diretrizes, mas a metodologia, né? E a própria teoria mesmo disso ainda não está consolidada, não está construída. Você pega diferentes autores, cada um dizendo uma coisa, né?”

O(a) técnico(a) demonstra que os objetivos da PSE e do trabalho centrado na família estão postos pela PNAS, seguindo inclusive diretrizes e princípios, entretanto, não há discussão sobre o que são esses objetivos, nem embasamento teórico e metodológico para sua prática. Além disso, o pouco que

existe encontra-se de forma confusa, misturando inclusive correntes teóricas existentes na formação do profissional e no seu direcionamento ético. O(a) entrevistado(a) reforça esse problema, dizendo:

“E tá uma mistureira... então, você vê, por exemplo, nós fizemos um curso, não foi um curso, mas foi uma discussão sobre família promovido pela Secretaria de Assistência em 2007... final de 2007, início de 2008, a gente começou com uma discussão mais crítica e acabou na sistêmica, né? Quem que capacita hoje o pessoal pra trabalhar com família? É o povo da sistêmica! Aquilo lá é uma mistureira de coisas! E né? Uma metodologia, uma teoria muito mais é...afinada com o positivismo né? E a gente tem uma orientação profissional ético-política que se diz marxista! Então, que história é essa, né? A gente vê o indivíduo de uma forma e a gente trabalha com ele de outra? Então, é uma incoerência muito grande!”

O exposto nesta fala vem ao encontro das colocações feitas por Mioto (2004, p. 5) sobre as quatro construções discursivas de Guimarães (1996). Ao analisar o discurso dos assistentes sociais no cotidiano, vê-se, entre elas, aquela que demonstra a dicotomia entre a ação e a fala. Quando discursam sobre suas práticas, os assistente sociais apresentam a distância entre o que é falado e o que é praticado, uma situação contraditória, sem que, muitas vezes, o profissional perceba tal contradição.

Observamos a crítica veemente do(a) técnico(a) à utilização de correntes teóricas diferenciadas, por vezes até divergentes, por falta de uma teoria metodológica clara no que tange o trabalho com famílias na política de assistência social. A divergência alcança até o projeto ético-político da profissão.

“Então eu acho que a teoria e a metodologia que hoje está sendo posta pro trabalho com famílias dentro do município de Londrina, que é a realidade que a gente tá falando, ela não está fazendo uma ponte, ela não está dialogando como que está posto pro assistente social! Não faz diálogo com o projeto ético político, não está afinada com a teoria crítica é... então ainda, ela precisa ainda encontrar os eu caminho.”

Analisando a intervenção profissional dos assistentes sociais, Mioto (2004 p. 7) comenta o afastamento dos assistentes sociais da discussão e produção teórico metodológica do Serviço Social “que, por sua vez, ainda não consegue responder a contento as questões colocadas no plano da dimensão técnico-operativa da profissão”. Sobre o material já existente, segundo a autora, ele

“não tem abordado em profundidade o conjunto de conhecimentos específicos que circundam o fazer profissional e que qualificam as ações do assistente social” (MIOTO, 2004 p. 8)

Quanto ao projeto no qual se embasa o trabalho do CREAS I, este se refere à metodologia de trabalho de assistência interdisciplinar ou multiprofissional do setor de serviço social, explicitando apenas que este

Realiza estudos sociais das situações trazidas pelos usuários/as do serviço, seja criança, adolescente ou pessoa adulta, visando a superação da situação de exclusão vivenciada a partir da capacitação do sujeito envolvido nessa ação. A dinâmica do atendimento envolve abordagens individuais e grupais; visitas domiciliares e institucionais; discussão de casos; articulação com a rede de serviços, bem como o levantamento e cadastramento dos recursos comunitários e institucionais e elaboração e participação em projetos e/ou programas afins.

Para dar continuidade à discussão sobre o aporte teórico-metodológico impresso nas ações com famílias na PSE, precisamos detalhar as atividades e a rotina de trabalho existente no CREAS I à época da entrevista. De acordo com o projeto utilizado atualmente pelo CREAS I, as atividades previstas são: a) abordagem de rua; b) atendimento individual; c) atendimento grupos; d) oficinas terapêuticas e de arte-educação; e) visitas e atendimentos domiciliares; f) atendimento à família; g) atividades comunitárias; h) desenvolvimento de ações interssetoriais; i) realização de reuniões/ discussões e j) pesquisa e estatística. O projeto ainda descreve, de forma bem sucinta, o objetivo de cada uma dessas ações, excetuando-se as visitas e atendimentos domiciliares e a modalidade de atendimento à família (LONDRINA, 2008, p.11-12).

Para entender melhor essas atividades, principalmente sobre a intervenção da equipe técnica junto às famílias, destacamos as atividades desenvolvidas, os procedimentos utilizados e a rotina de trabalho da equipe sinalizadas na fala do(a) entrevistado(a). O(a) técnico(a) declara, ao ser questionada sobre as atividades realizadas com as famílias dos usuários do serviço:

“[...] as atividades hoje realizadas com as famílias... a gente tem... é... o acompanhamento que é mais individual né? são utilizados (como) instrumentos [...] a técnica da visita domiciliar, atendimento

individual, o atendimento grupal [...] a gente tá fazendo grupo com os adolescentes, mas a gente retomou o grupo de famílias. A gente está agora com uma proposta de retomar a discussão da inclusão produtiva [...], a discussão de caso [...] o contato telefônico, articulação com a rede.”

Em resumo, as atividades citadas pelo(a) técnico(a) no decorrer da entrevista são: visita domiciliar de primeira abordagem, visita domiciliar de acompanhamento da família, atendimento individual, atendimento na modalidade de grupo com as crianças e adolescentes atendidos, atendimento grupal para as famílias nos moldes da economia solidária, discussão dos casos atendidos e articulação com a rede socioassistencial por intermédio do IRSAS – Informatização da Rede Sócio Assistencial⁸. Cada atividade desenvolvida tem um objetivo e uma rotina.

Todos os dias, pela manhã, a equipe de criança e adolescente tem por rotina ler as fichas de abordagens ocorridas no dia e na noite anterior para conhecimento de novos casos e sistematização de dados para o relatório mensal de abordagens. Quando há a verificação de abordagem de uma criança ou adolescente ocorrida pela primeira vez pela equipe de rua, o procedimento é de fazer uma visita domiciliar para conhecer a criança e/ou adolescente e sua família. Segundo o(a) entrevistado(a), essa modalidade de atendimento tem por objetivo:

“[...] acho que o primeiro momento é o momento do conhecer, do entender quem que é essa pessoa que está chegando, quem é a família dela, que forma essas pessoas se relacionam, qual é o papel dela, como ela está ali dentro daquela família e... por aquela família, então, acho que hoje o papel do serviço, a princípio é o papel de compreender quem é ele? Quem é ele pra família? Quem é ele com a família? Quem é a família pro serviço? O que o serviço é pra essa família? Então é, a partir disso, pra que a gente consiga ter essa compreensão e se inserir nesse meio e cumprir o papel do serviço [...] num primeiro momento é conhecê-las, entender o que gerou a necessidade do atendimento do CREAS né?”

Podemos estabelecer, a partir da fala, que, no tocante à metodologia e rotina dos atendimentos, elas se organizam de modo que a equipe

⁸ O IRSAS (Informatização da Rede de Serviços da Assistência Social) é um sistema de cadastro e controle, sua utilização destina-se a todas as entidades socioassistenciais governamentais e não governamentais do município de Londrina. Por meio do IRSAS, essas entidades compartilham o cadastro de todas as pessoas atendidas pela rede de serviços, tornando possível obter-se um cadastro atualizado e completo, com diversas informações de diferentes tipos de serviços assistenciais (Disponível em: <<http://home.londrina.pr.gov.br/homenovo.php?opcao=irsas>>.)

de abordagem localiza uma criança e/ou adolescente em situação de rua e aborda a criança e/ou adolescente. A intenção é coletar dados de identificação como nome, idade, endereço e identifica a situação em que ela se encontra (dormindo na rua, trabalho infantil, etc.).

A ficha de abordagem chega até o(a) técnico(a) da equipe de atendimento a crianças e adolescentes, o(a) qual deverá fazer uma primeira visita domiciliar, para conhecer o indivíduo e sua família e entender o que gerou a situação de rua. A partir disso, o(a) técnico(a) sinaliza as demandas apresentadas, elaborando um diagnóstico da situação encontrada para definir de quem é a responsabilidade para o enfrentamento de cada situação. Depois, ele (a) estabelece ações e encaminhamentos às demais políticas e serviços que possam ser envolvidos e articula, com a rede socioassistencial, os possíveis atendimentos.

Em outro momento da fala, o(a) entrevistado(a) retoma o assunto, dizendo:

[...] então, eu acho que a princípio é tentar compreender essas demandas. Conseguir conhecer isso e saber pra poder propor o que fazer. Então, conseguir identificar também as responsabilidades de quem intervir nisso, de que política pública [...] então, eu penso que o primeiro é o diagnóstico, depois é... o serviço também conseguir reunir condições pra dar uma resposta pra isso e conseguir enxergar quem ele tem que mobilizar pra resolver isso.”

Porém, o(a) entrevistado(a) indica ter vivido dificuldades em desenvolver ações de acompanhamento com os casos de primeira abordagem, necessitando articular com o CRAS essas ações. O fato é que os casos nos quais a situação de rua é constante e a família é atendida há mais tempo pelo serviço têm demandado acompanhamento mais intensificado por parte da equipe. Segundo o(a) entrevistado(a):

“Então, assim, caso de primeira abordagem, por exemplo, fazemos visita domiciliar né? mas hoje a gente tem integrado mais com o CRAS e solicitado que ele realize o acompanhamento”.

Verificamos, nas falas anteriores, a presença constante da articulação como uma das atividades executadas pela equipe na busca de atender seu usuário. Utilizam, nesse e em todos os outros atendimentos, o IRSAS – Informatização da Rede de Serviços da Assistência Social, sistema de informação adotado pela rede assistencial de Londrina, no qual são feito os registros de

atendimento de cada usuário pelos diversos serviços. Os cidadãos podem também fazer consultas para saber sobre os encaminhamentos já propostos para si e sua família.

“Assim, acho que uma coisa que ajudou bastante foi o IRSAS né? O cadastro unificado dentro do município, então você consegue visualizar que determinada pessoa, que determinada família foi atendida pelo CRAS, pelo Viva Vida, pelo outro CREAS, que a criança foi atendida dentro do acolhimento institucional, você consegue ver quais as ações que foram feitas.”

Como vemos, o(a) técnico(a) tem conhecimento prévio dos serviços pelos quais o usuário já foi atendido, o que, do ponto de vista do(a) entrevistado(a), facilita a procura de com quem é preciso articular o trabalho para atender cada caso. Ainda sobre o sistema:

“[...] e nisso eu acho que o IRSAS ajudou muito, porque... (L: já sabe quem vai procurar...) tá lá! você sabe que ele atendeu! Você entra nas ocorrências e você consegue visualizar isso. Então, isso faz com que o outro se sinta na obrigação de te telefonar! (risos) e de te procurar! Vai ficar muito feio pra cara dele se ele não fizer isso. Então, eu vejo que assim, foi um mecanismo de controle né? (L: eu nunca tinha pensado nesse lado do IRSAS) É! E é muito interessante! Eu acho que ele foi uma revolução! É uma coisa que dá um trabalho danado! Você tem que registrar essas coisas e tudo, tem que ter um cuidado muito grande também no registro, porque você está falando ali de um... do atendimento do usuário, tem questões que são muito delicadas e que você não tem o direito de expor! Mas... considerando tudo isso e tomando esses cuidados, ele acabou se tornando um instrumento muito importante inclusive de controle! Porque o técnico hoje, ele sabe que se ele não fizer isso ele corre o risco de acabar sobrepondo ações, de dar encaminhamento que é diferente do que o outro serviço tá dando, né?”

Essa articulação com a rede, segundo o(a) técnico(a), já era diretriz do antigo Programa Sinal Verde, e essa prática tem sido incorporada na atualidade pelos outros serviços, atribuindo ao IRSAS o incentivo. Há, no entanto, diferença entre a proteção social especial e a básica, sendo maior a prática da articulação por parte dos CREAS.

“Então assim, era uma diretriz que já era do nosso serviço, do CREAS, mas hoje a gente percebe que está sendo incorporado como prática por muita gente. Claro que tem profissionais que fazem mais, profissionais que fazem menos, serviços que fazem

mais, serviços que fazem menos [...] a proteção social especial ela consegue fazer uma articulação maior até porque [...] o papel dela é esse! 'Tá'(sic) muito claro! Agora imagina como é dentro de um CRAS, a pessoa tá fazendo gestão de benefício e 'tá'(sic) atendendo 30 pessoas por manhã? Imagina você parar pra fazer uma ligação? A dinâmica do trabalho acaba não permitindo que isso ocorra né?"

O(a) entrevistado(a) aponta em sua fala que, pela demanda de trabalho, a PSB tem dificuldade em ter tempo de articular com a rede. Contudo, não é a única dificuldade; também existe a falta de tempo e de estrutura dos serviços.

"A dinâmica do trabalho acaba não permitindo que isso ocorra [articulação] da melhor maneira. Mas eu vejo que assim, hoje é um problema muito mais de estrutura, da forma como o trabalho está organizado, da falta de comunicação do que da postura profissional."

Não obstante as dificuldades cotidianas, o(a) técnico(a) diz que a SMAS tem se esforçado em promover maior aproximação entre os serviços que compõem essa rede, organizando encontros por região, nos quais há a presença também dos CREAS.

"[...] essas reuniões de rede que estão acontecendo, que agora são descentralizadas com a vinda do articulador regional. Isso passou a ser uma diretriz, então a proteção social especial tem que participar das reuniões de rede. Isso é muito positivo porque você vai lá, você conhece a rede daquela região, eles vão saber o que você faz, e a integração, ela acaba sendo facilitada! A comunicação, ela acaba sendo facilitada!"

Apesar de demonstrar o quanto essa iniciativa é positiva, o(a) técnico(a) não deixa de fazer algumas críticas, entre elas a de que a articulação ainda tem se dado apenas com a rede socioassistencial, não envolvendo de maneira efetiva as outras políticas públicas.

Sobre isso, comenta:

"Então hoje, quando você vai atender determinada família você consegue, no desenvolvimento do trabalho, dialogar com diferentes serviços que atendem essa família, mas isso ainda dentro da rede socioassistencial! A gente não conseguiu avançar pra discussão com as outras políticas."

Para Campos (2008b, p. 30), a articulação se configura como importante ação quando se trata da proteção social e não apenas dentro da rede socioassistencial ou somente dentro das políticas sociais, mas desta, com as outras políticas. Campos lembra ser

[...] necessário frisar a importância da articulação entre política social e outras políticas de Estado, com destaque para a econômica, medida essencial quando verificamos, como no caso da relação entre família e proteção social, que a situação familiar da população brasileira de baixa renda [...] está condicionada ao sentido e ritmo do desenvolvimento econômico e da sociedade em geral, bem como à conformação do Estado.

Porém, verificamos confundirem-se, muitas vezes, o que os serviços e técnicos(as) chamam de articulação e o mero encaminhamentos para outros serviços da rede socioassistencial ou para outras políticas (saúde, educação, habitação, etc.). As considerações teóricas sobre essa diferença são ainda escassas.

Conforme artigo publicado na *Revista Virtual Textos & Contextos*, de autoria de Mara de Oliveira (2004), sobre as redes municipais de políticas sociais, a articulação gira em torno de uma discussão de determinada situação apresentada pelos diversos atores sociais e representantes dos serviços e das políticas envolvidas. Visa-se a uma proposta conjunta, integrada e complementar para uma dada situação. O simples encaminhamento para outros serviços e políticas, de outro modo, visa ao atendimento, ou à continuidade dele, sem maiores debates, tratando simplesmente de atender uma determinada necessidade.

Entre os prós e contras salientados pelo(a) técnico(a), encontramos também a crítica referente à falta de concordância sobre o que cada serviço entende como família. Isso, na opinião dele(a), prejudica as ações:

“[O IRSAS][...] de certa forma, facilita! Ajuda! Pode piorar também, atrapalhar porque, né? Como a gente discutiu antes a questão da família, né? De repente, o que é pra mim, não é pro outro, né? A gente pode ter muito embate e muita divergência aí entre os serviços.”

O(a) técnico(a) constata que, pelo volume de trabalho imposto pela demanda e pelo número reduzido de profissionais, o trabalho do CREAS I tem se

resumido a articular com os outros serviços para que o usuário tenha suas necessidades atendidas. O entrevistado(a) chega a dizer que o trabalho realizado hoje pelo CREAS I com famílias praticamente fica limitado a essa atividade. Ele(a) constata que:

“[...] não é o trabalho com famílias né? É um trabalho mais, eu vejo, de articulação, de promoção de inserção na política e nos serviços do que uma coisa assim... eu vejo que o CREAS hoje, ele tem até essa missão, do quadro profissional, to falando mais ali da criança e do adolescente [...] que os profissionais hoje da equipe de criança e adolescente eles acabam fazendo mais? Articulação! Então a gente teve que investir mais na articulação, hoje a gente atende muito menos gente do que a gente atendia antes, porque a função está mais voltada para a articulação! De fazer com que esse público seja atendido pela proteção social básica e pelos outros serviços”.

A partir dessa fala, notamos a insatisfação do(a) técnico(a) quanto ao trabalho realizado, por considerá-lo insuficiente. Confirma-se, dessa maneira, o que Mito (2004, p. 3) discute a respeito de as ações dos assistentes sociais junto às famílias serem marcadas “pelos processos de intervenção com famílias que são pensados apenas no âmbito do atendimento direto”, deixando de vislumbrar outras formas importantes de operacionalizar o trabalho. De fato, a articulação, para que as famílias tenham acesso a serviços e direitos garantidos, deve ser realizada junto a estas. Mesmo que isso seja executado de forma indireta, é de fundamental importância para o adequado atendimento familiar. Vemos ainda, na fala do(a) entrevistado(a), o que Mito (2004, p. 3) expõe sobre a prática profissional dos assistentes sociais junto às famílias, a qual é marcada “pelos processos de intervenção com famílias que são pensados apenas no âmbito do atendimento direto”.

Há também os casos já atendidos pelo serviço há mais tempo, visto que a situação de rua é mais constante e por um prazo maior de tempo, oferecendo maior grau de risco social e vulnerabilidade aos indivíduos. É para esses casos que a equipe tem dispensado maior tempo e dedicação. São feitas visitas domiciliares de acompanhamento com maior frequência, os usuários são atendidos individualmente ou em grupo e procura-se trabalhar com suas famílias dentro de grupos de inclusão produtiva, nos moldes da economia solidária, a fim de gerar renda.

As visitas domiciliares, nesses casos, são para acompanhamento sistemático da situação de vulnerabilidade do usuário e de suas famílias. Estas recorrem ainda ao serviço pelos mais diversos motivos e demandas, como explica o(a) técnico(a) entrevistado(a):

“Eu penso que a nossa especialidade é a situação de rua né? Situação de rua é a expressão de que algo não está bem! Mas nós não vamos atender só a situação de rua! Nós vamos identificar que por trás da situação de rua, tem outras questões! Tem a questão da pobreza, tem a questão da violência, tem a questão da fragilidade do vínculo, tem questões de saúde, tem questões de educação, tem a questão da violência dentro do bairro, tem uma série de coisas que estão por trás.”

O(a) técnico(a) entrevistado(a) comenta, sobre essa atividade e sobre a frequência com que ela precisa ser feita:

“[...] tem aqueles casos que a gente considera que demandam mais investimento! [...] A gente acaba fazendo o acompanhamento dos mais vulneráveis. Então, essa frequência depende muito da situação que a aquela família se encontra. Tem família que a gente isso um vez por mês, tem família que a gente faz isso quinzenalmente, tem família que a gente consegue fazer semanalmente e tem família que a gente fica um tempão sem fazer! Família como de M.H. a gente faz diariamente! (refere-se à uma família monoparental, composta pela mãe e três filhos – um ainda criança e dois adolescentes, que há anos é atendida pelo programa e a situação de vulnerabilidade (uso de substância psicoativa, situação de rua dos filhos e da própria mãe, caso de perda de poder familiar, casos de abrigamento dos outros filhos...) mobiliza com frequência a equipe) (risos!) então, periodicidade depende muito...(L: da vulnerabilidade?) é... que o caso está demandando”.

Outros pontos destacados na entrevista referem-se aos casos em que o adolescente não é atendido pelo serviço há algum tempo, devido à resistência dele em ser abordado pela equipe ou em comparecer aos atendimentos e grupos voltados pra ele, ou por estar em outra situação de risco que não a de rua, mas sua família continua a recorrer à equipe do CREAS I quando tem alguma necessidade. O(a) técnico(a) cita como exemplo um caso:

“[...] e porque que essas famílias estão voltando pra gente? M.O⁹? Os filhos dela estão no CENSE, né?

L: todos?

M.F.B: o outro está na cadeia mesmo! E... já faz quanto tempo isso? Que não volta pros nossos atendimentos, porém, até hoje ela continua indo lá! por que?

L: quer dizer, o adolescente não é atendido mais porque ele está em uma outra, já passou pra uma outra situação!

M.F.B: infelizmente!

L: que não é mais a de rua, mas é a do ato infracional, mas a família continua procurando o serviço?

M.F.B: sim! (pausa) então...por que isso? Isso vale um estudo! Isso vale uma discussão! Porque que essas pessoa continuam? Por que elas sentem essa necessidade de ser escutadas? Porque não tem outro serviço que faça!”

Em outro momento da entrevista, o(a) técnico(a) confirma essa situação de vínculo do usuário com o serviço:

“A população atendida reconhece o serviço como referência, tanto que a gente vê pessoas que superaram a situação de rua mas que continuam recorrendo ao sinal verde pra tudo! Isso é bom porque mostra o quanto ele conseguiu se consolidar, preocupa um pouco porque a gente pensa: puxa! Porque a pessoa não consegue ainda ir até o CRAS? Porque que será que ela não... a gente não conseguiu é... fazer com que ele compreenda que aquilo é um direito dele, de que não é uma questão personalista, que não é a R.F.B. , não é a S.G.T. é o serviço! É uma direito!”

O(a) entrevistado(a) retoma mais uma vez as diferenças entre a PSE e a PSB e as dificuldades presentes no atendimento das demandas:

“A gente também fica pensando de que forma que ele vai chegar lá no CRAS e vai ser atendido?Porque não dá pra básica dar o atendimento do mesmo jeito que a gente dá também em função da demanda e também da qualificação deles, eles não são especializados, em tese, né? Claro que a gente tem serviços e serviços, técnicos e técnicos, que vai ser diferente em cada lugar por conta de uma série de fatores, mas, eu vejo que tem muito isso ainda!”

No que se refere ao trabalho com famílias, a equipe de atendimento à criança e adolescente em situação de rua do CREAS I, há alguns anos, realizava, uma vez por mês, uma reunião com as famílias. Nesses encontros, eram abordados

⁹ É citado o exemplo de uma família, composta por mãe, companheiro, que é deficiente, e três filhos. À época do nosso estágio no programa, ela tinha apenas um filho em situação de rua e outro que fazia uso da rua esporadicamente. Havia também a utilização de substância psicoativa por parte do filho em situação de rua.

assuntos levantados pelas próprias famílias, e deles participavam todos os membros da equipe, técnicos(as) e estagiários(as). Essa ação foi proposta pela assistente social e pela psicóloga à frente da equipe na época e demandava bastante esforço, pois o convite era feito pessoalmente a cada família, com a entrega do vale transporte para participar da reunião.

Depois de algum tempo, a atividade foi abandonada, uma vez que a demanda de trabalho cresceu e a equipe era pequena para atendê-la, tendo sido necessária a reelaboração das atividades, com a priorização de algumas ações. Houve também a aprovação de um projeto para o início de grupos de inclusão produtiva nos moldes da economia solidária. Este deveria abranger beneficiários do Bolsa Morador de rua¹⁰ e as famílias das crianças e adolescentes em situação de rua atendidos pelo serviço.

Outra iniciativa tomada pela PSE de média complexidade foi a tentativa de estabelecer articulação com os outros serviços, tanto da PSE quanto da PSB, que tinham em comum os mesmos usuários. O objetivo era promover reuniões nas regiões, o que à época foi chamado de Sociofamiliar Especial. Nosso entrevistado(a) comenta novamente a dificuldade em diferenciar o que deveria ser da PSE e o que deveria ser responsabilidade da PSB:

“Foi a média complexidade que acabou puxando essa discussão. Eu acho até que na tentativa de conseguir definir os papéis ali, a quem compete o que.”

Sobre as ações desenvolvidas no Sociofamiliar Especial e seus objetivos, o(a) técnico(a) comenta:

“A experiência era muito rica! Era muito legal! [...] acho que a articulação se fortaleceu foi nesse momento! Então os serviços eles tinham que sentar, eles tinham que se organizar, eles tinham que se articular e fizeram isso, né? [...] Mas assim, demandava um esforço muito grande, porque a equipe tinha que se capacitar, a equipe tinha que fazer visita domiciliar, a equipe tinha sensibilizar, tinha que acompanhar, ela tinha um cronograma de visita domiciliar em conjunto, de atendimento individual, de discussões de caso [...] você fazia um grupo... você estava junto com um técnico do CRAS, junto com um técnico dos outros CREAS, então assim, a ideia era dar pro

¹⁰ Segundo o projeto do CREAS I, essa modalidade de benefício objetiva “Criar oportunidades de geração de renda para pessoas adultas, com trajetória de rua, visando à superação da condição de rua e sua autonomia, bem como o resgate de convívio familiar e comunitário.” O Valor do benefício é de R\$ 100.00/mês (LONDRINA, 2008 p. 14).

usuário a ideia de integração, de que ele tem uma rede, uma política com a qual ele pode contar, e essa rede vai somar esforços pra atendê-lo! [...] nós vamos criar juntos uma metodologia para que a gente dê conta de atender essa demanda.”

Essa iniciativa, contudo, “nafragou”. Nas palavras do(a) técnico(a):

“Mas a Secretaria acabou abandonando essa ideia do sociofamiliar especial. [...] mas foi uma pena porque, assim, até determinado momento, caminhou bem! Só que eles tinham uma visão de que ia atender muita gente, de que as pessoas iam participar dos grupos. E no começo ficou muito focado em grupos. Não tinha essa compreensão de que o atendimento sociofamiliar especializado é muito mais do que trabalho em grupo! Requer aí um conjunto de ações integradas e integrada a trabalho! Então você tem muito menos número. Pra básica isso é assustador! Então, enquanto num grupo de bolsa família você tem trinta pessoas participando, num grupo... no sociofamiliar especial iam cinco! Só que não tem condicionalidade, né? Só que não tem... e é bom que não tenha mesmo porque a pessoa tem que querer participar daquilo!”

Observamos na fala citada, as diferenças no trabalho executado pelas proteções e a expectativa que cada uma tem e percebemos a divergência e a falta de paridade nesses aspectos. Segundo o(a) entrevistado(a), as duplas psicossociais integradas passaram a fazer o trabalho de acompanhamento intenso dentro de cada território do CRAS, mantendo a dúvida a respeito da separação entre as atribuições da PSE e da PSB:

“Então, assim, aquela discussão interrompeu, mas acho que ela acabou dando gás pra que hoje, pro trabalho que hoje as duplas fazem né? Acho que muito do que as duplas fazem hoje acabou surgindo daquela (ideia) Então não dá pra dizer também que aquilo foi perdido. Então, eu vejo que hoje a dupla psicossocial acaba fazendo um trabalho que também é voltado pra proteção social especial (L: dentro da básica?)... é, é confuso porque ainda está dentro da proteção social básica, mas também não está muito claro o que é da proteção social básica! Eu também não entendo... proteção social básica só fazendo gestão de benefícios, né?”

Sobre o grupo de famílias realizados antes desta mudança, o(a) técnico(a) faz uma crítica ao uso de reuniões no trabalho. Ele(a) diz:

[...] então, o que acontecia? Quando a gente fazia trabalho com famílias, a gente fazia o trabalho com as mães! [...] porque o trabalho com famílias não pode ser o trabalho com a mãe, né? E é

aquela coisa de responsabilizar a mulher também, é sempre a mãe! Tudo é a mãe! Ser mãe é um inferno! (risos) porque tudo é com ela! Era um grupo de mães, não era um de famílias!”

Na fala do(a) entrevistado(a), verificamos que, embora seja importante a realização do trabalho com famílias, a visão ainda está restrita à mulher/mãe, o que envolve a questão de gênero e o que se espera do papel que ela deve exercer. Apesar dessa avaliação, o(a) técnico(a) relata ter vontade de retomar essa atividade, mas expõe as dificuldades para que isso aconteça:

“Eu penso que a gente poderia retomar aquele grupo de famílias que tinha antes, o problema é que hoje a gente não testa com perna pra isso, a gente tem, na equipe de criança e adolescente a gente tem dois técnicos né? Pra atender aquele universo todo! [...] se a gente fizer isso a gente vai ter que abrir mão de outras ações.”

Outra dificuldade pontuada na entrevista sobre esse assunto diz respeito ao número reduzido de técnicos com que trabalha a equipe de criança e adolescente: há apenas um(a) assistente social e um(a) psicólogo(a). As ações, de forma ideal, deveriam ser feitas pelos(as) técnicos(as) em conjunto, cada qual contribuindo com a sua área de formação. Ao expormos isso a nosso(a) entrevistado(a), ele(a) nos responde:

“Sempre que a gente consegue, a gente faz! O problema é que a gente quase nunca consegue! A gente tenta discutir, a gente tenta... mesmo que a outra não participou, a gente tenta fazer com que uma se aproprie do que a outra tá fazendo... mas isso é muito difícil!”

Ele(a) salienta, novamente, a dificuldade de trabalhar com a equipe tão reduzida:

“Então, hoje, pra gente desenvolver um trabalho com grupo, a gente teria que parar com uma outra ação e hoje, nós não podemos abrir mão de mais nada! Que a gente já está com a carga horária estourada! E olha que a gente já fez uma reorganização das ações e já cortou muita coisa!”

Notamos, nas falas, que a população de crianças e adolescentes em situação de rua tem crescido nos últimos anos, porém não há investimento na

ampliação das equipes de atendimento, o que compromete sobremaneira não só o número de atividades necessárias desenvolvidas, mas também a sua qualidade.

A respeito do grupo com adolescentes, o(a) técnico(a) diz que também entende essa atividade como trabalho com família. Ele(a) justifica:

“Hoje a gente pode dizer que a gente está atendendo em grupo mais os filhos! Mas assim, isso também não pode deixar de ser chamado de trabalho com famílias né? Porque, é a partir dele que a gente (está) se inserindo aí nesse contexto.”

Outra modalidade utilizada no trabalho com famílias é o atendimento que, de acordo com o projeto de trabalho, deve ser socioeducativo, assistencial, psicológico, de orientação, de concessão de benefícios, entre outros, como modalidades de atendimento individual das crianças e/ou adolescentes e suas famílias que procuram o(a) técnico(a) de referência na sede do CREAS I. Todavia, não há maiores especificações de metodologia a respeito dessa atividade.

Entre as atividades citadas pelo(a) técnico(a) no desenvolver do seu trabalho junto às crianças e/ou adolescentes e suas famílias está a discussão de caso. De acordo com o projeto do CREAS I, essas discussões ocorrem quinzenal e mensalmente com a equipe de trabalho, gerência e coordenação, sem maiores especificações de objetivos. Apesar disso, na entrevista, o(a) técnico(a) expõe que:

“[...] as ações... elas têm que ser discutidas! Os casos são discutidos! Têm que ser discutidos! E as ações têm que ser pensadas em conjunto, então tem as discussões de casos que ocorrem periodicamente para que um se integre do que o outro está fazendo e ter também essa compreensão das facilidades e dificuldades no atendimento àquela pessoa.”

Contudo, essa não é a única forma de discussão de caso utilizada pela equipe de atendimento à criança e adolescente em situação de rua do CREAS I. É feita ainda a discussão de casos com a rede socioassistencial e com as demais entidades e serviços os quais atendem usuários em comum. Dessa forma, abarcam-se os outros CREAS, o CRAS da região na qual se encontra a família residindo, o Conselho Tutelar, a assistente social da Vara da Infância e juventude, entre outros.

Essa atividade tem a meta de alinhar as ações e intervenções demandadas pelo(a) usuária(o) e sua família, assim como de unir conhecimentos diversos e reunir fatos da vida e da rotina dos atendidos para a busca de soluções para as demandas trazidas. O(a) técnico(a) relata que uma nova forma tem sido utilizada nessas atividades, o que para ela configura-se avanço: a participação do próprio usuário nas discussões. Ele(a) explica:

“[...] então... é... a própria família quando assume o papel de protagonista, o usuário quando assume esse papel, então é um conjunto de ações e é uma integração aí. Todo mundo tem a responsabilidade, todo mundo participa! É muito legal quando você consegue, por exemplo, fazer uma discussão de caso com a presença do próprio usuário. É uma prática que hoje, tá ocorrendo bastante! Então, geralmente a rede senta pra entender melhor o caso e pra definir algumas estratégias, mas, em determinado momento, o usuário, ele é chamado também pra participar disso e pra... (L: se colocar...) Hum... então, eu acho que isso foi um ganho danado! é uma coisa que ainda não está acontecendo, não é uma regra! Mas é uma prática que está começando e que está ganhando força! Então, você colocar o usuário como protagonista e dar pra ele a possibilidade de dizer como ele vê o serviço, de que forma ele quer ser atendido e o que que ele acha que pode fazer pra superar, o que que ele acha que tá bom e o que não tá bom, é muito legal!”

Comentamos, a esse respeito, que a prática é uma inovação, por ir além do paradigma de que somente os técnicos e as pessoas especializadas sabem dizer o que é melhor para a vida do usuário. Ouvir o que os indivíduos têm a dizer sobre como querem ser atendidos desmistifica essa visão. O(a) entrevistado(a) concorda com isso, mas salienta que também há dificuldades:

“[...] é... o que a gente percebe é que na maioria das vezes ele fica assustado! [...] e parece uma banca examinadora, né? Porque assim, não deixa de ser também um espaço que constrange. Você imagina o que é a pessoa sentar num grupo de técnicos, de gente que conhece de cor e salteado a vida dele, que conversou sobre a vida dele, que discutiu sobre os “podres” dele, pro bem e pro mal... intimidada! Não dá pra dizer que é um espaço maravilhoso! A gente também entende que não dá pra fazer isso com todos, com todo mundo! Tem gente que não vai se sentir à vontade, e alguns, pra se sentirem à vontade, você tem que prepará-lo, tem que deixar muito claro o que que é, e ele dizer se quer ou se não quer, mas eu acho que, quando ele quer, é muito legal! Porque... é um espaço... ele tem que saber que ele tem direito de dizer que tipo de política de atendimento ele quer pra ele, né? E o que que ele acha que dá conta e o que que ele acha que não dá conta!”

Para retomar as opiniões e constatações do(a) técnico(a) a respeito do trabalho com famílias, questionamos sobre as dificuldades as quais poderiam ser apontadas na realização desse trabalho. Novamente, a primeira constatação enfatizada é a falta de metodologia e a miscelânea feita entre as matrizes teóricas existentes no bojo do serviço social. Questões de investimento econômico e de recursos humanos, falta de estrutura para desenvolvimento do trabalho e a dificuldade de comunicação e articulação entre a rede socioassistencial e com as outras políticas sociais para atender integralmente os usuários também são problemas sérios. O(a) entrevistado(a) enumera tais dificuldades:

“Definição de matriz teórico-metodológica é a primeira. A necessidade de investimento é a segunda. Investimento econômico, de recursos humanos, de estrutura de um modo geral, né? A necessidade de aprimorar a comunicação com a rede e o relacionamento com as outras políticas e tornar esse usuário coberto por todos os serviços e todas as políticas é uma outra [dificuldade] [...] No caso do CREAS, tem a questão da necessidade de... a gente tem que ter identidade. Não sabemos hoje se a gente é ‘gov’, se a gente é não ‘gov’, né? a questão trabalhista tá pegando! A questão da carga horária, salários, então a gente precisa resolver essa pendência.”

Sobre os desafios, o (a) técnico(a) diz:

*“Olha! Um desafio é conseguir fazer com que essa discussão saia do nosso gueto! Conseguir fazer com que os gestores discutam isso. Porque eu vejo assim, se discute muito proteção social básica. A proteção social especial ainda é o ** da política de assistência! [...] então eu vejo que a gente precisa dessa compreensão, né? Não adianta a gente discutir com a gente mesmo. Quem que decide? Não é a gente! A gente faz barulho pra alguém escutar [...]”*

Gostaríamos de resgatar e destacar, nas colocações feitas pelo(a) entrevistado(a), alguns pontos. Primeiramente, a concepção de família, a qual, segundo o(a) técnico(a), teve avanço, conforme vemos no documento que direciona a política; o(a) entrevistado(a) concorda com a definição colocada na PNAS (2004). No entanto, ele(a) nos esclarece que, na prática cotidiana de operacionalização da política, ainda há uma postura conservadora, reforçando a culpabilização e a responsabilização das famílias quanto ao provimento de bem-estar dos seus, reafirmando a perspectiva familista da política.

A respeito da diretriz da matricialidade sociofamiliar, percebemos uma crítica quanto à focalização da política apenas na família. O(a) entrevistado(a) ressalta a necessidade de se ampliar o olhar para o contexto sociopolítico, econômico e cultural em que vivem essas famílias. Ele(a) levanta ainda a dificuldade de homogeneidade da concepção de família e da sua função na rede socioassistencial e nas outras políticas sociais e que essa disparidade dificulta o avanço no atendimento às famílias.

O que vale destacarmos, principalmente, entre todas as colocações feitas, são as constatações realizadas quanto à metodologia e ao aparato teórico-metodológico que permeiam o trabalho com famílias efetivado pela proteção social especial de média complexidade e operacionalizado pelos CREAS em Londrina. Essa questão aparece em diferentes momentos da entrevista realizada, mostrando que não há uma metodologia construída e clara para a execução do trabalho.

Quando perguntamos sobre a existência de alguma orientação para a realização do trabalho com família, o(a) técnico(a) nos relatou que existe o projeto elaborado para o programa. Nele, constam a justificativa da existência do serviço, as classificações existentes para as pessoas em situação de rua, o objetivo geral e os específicos, o público atendido, a descrição das atividades realizadas, etc. Nesse mesmo plano, são apresentados, como metodologia de trabalho, os horários de atendimento de cada setor e as atividades desenvolvidas por eles. Questionamos se há uma metodologia específica para o trabalho com famílias na proteção social de média complexidade. Nosso(a) entrevistado(a) respondeu que:

“Não... não... a gente acaba fazendo uma ponte com o saber acadêmico de cada um dentro de cada campo. Então a psicóloga trás muito dos estudos da psicologia a respeito e eu vejo que eles discutem família há muito mais tempo que nós, né? E a gente acaba vendo muito daquilo que a gente aprendeu e aí você faz uma ligação com o projeto ético político profissional, com as diretrizes curriculares que a gente aprendeu nas disciplinas, então, isso orienta!”

Trabalhando com estudos sobre família e da metodologia de trabalho com famílias na PUC/SP por meio do Instituto de Estudos Especiais (IEE), a professora Marta Silva Campos (2008a) relata a necessidade do uso dos saberes da psicologia no trabalho com famílias e a sua significativa contribuição:

Trabalhando de forma interdisciplinar, com duplas de profissionais e estagiários destas duas profissões (psicologia e serviço social) na coordenação dos grupos, era visível que os psicólogos especificavam mais claramente a ligação dos procedimentos por eles adotados a seus fundamentos teórico-metodológicos. [...] eram seguramente as diferentes tradições profissionais que faziam a diferença. (CAMPOS, 2008a, p. 114).

O(a) entrevistado(a) nos explica mais sobre a metodologia do trabalho com famílias:

“Mas é [digo: uma metodologia mesmo...] não, não... Construída e sólida não tem! E tem confusão pra caramba! Você vê a invasão aí da sistêmica e você não vê ninguém colocando outra coisa no lugar não! Porque ou você é sistêmica ou você mete a boca na sistêmica! Literalmente! E o que a gente vê? É triste reconhecer isso! Mas quem sabe trabalhar com a família do seu jeito hoje é o pessoal da sistêmica, né? (risos) Quem não sabe, fica metendo a boca... (risos)”

Por se tratar de uma proteção social especializada e lidar com situações nas quais já houve a violação dos direitos, isto é, situações de maior vulnerabilidade do que aquelas trabalhadas na proteção social básica, a proteção social especial depara-se com a necessidade de maior e mais sistemática intervenção junto a esses usuários e suas famílias.

Em virtude disso, utiliza-se, por vezes, da intervenção terapêutica como caminho para trabalhar as situações, dando ênfase às ações orientadas pela teoria sistêmica. A esse respeito,

Mioto (2004, p. 7) discorre:

A lógica de atendimento dos serviços, geralmente, está orientada para as famílias que, por falimento ou pobreza, falharam na responsabilidade de cuidado e proteção de seus membros. Nesta perspectiva, os interesses, tanto de natureza política como sociocultural, recaem sobre as formas diagnosticada como marginais ou patológicas, o que justifica a concentração dos esforços em procedimentos terapêuticos de intervenção. Tais procedimentos estão atrelados a uma concepção de reparação de danos e a família é tomada cada vez mais como objeto de intervenção terapêutica.

O(a) técnico(a) critica, ainda, os investimentos realizados na tentativa de capacitar os(as) técnicos(as) com uma metodologia para o trabalho junto às famílias. A capacitação é eventual, não havendo continuidade no cotidiano profissional. O(a) profissional que entrevistamos reconhece ter havido esforço e

investimento por parte da própria SMAS em buscar capacitar os técnicos para o trabalho, caso dos cursos de terapia comunitária, realizados em parceria com a instituição Convida, e dos cursos de grupo operativo.

Entretanto, ele(a) afirma não ter ocorrido efetividade:

“Quem hoje faz terapia comunitária? Gente da assistência! Não vou dizer da saúde porque a gente sabe que na saúde tem UBS que faz até hoje. Mas quem que faz isso na assistência? Eu não conheço ninguém que continue fazendo! Quem que ainda faz aquele trabalho dentro dos moldes do Convida? Então, parece que assim, você se capacita, você aprende, mas... aquilo não serviu! Não serviu por quê? Porque eu não concordo com aquela metodologia? Com a teoria? Eu fiz porque o meu empregador me obrigou a fazer? Ou porque eu não tenho tempo, porque eu não quero... Eu não sei... Então, essas tecnologias, elas não são incorporadas no dia a dia. Mas será assim, que... por que elas também não são sólidas? Elas não estão respondendo? Acho que é coisa que... a Secretaria tem que fazer essa discussão, tem que rever... Porque ela investiu sim! Não dá pra dizer que ela não tentou achar um caminho, ela tentou!”

Quanto à abordagem teórico-metodológica que nortearia o trabalho com famílias, o(a) técnico(a) diz:

“[...] vejo que tem um ecletismo, né? você não vê muita coerência! você vê uma pessoa com um discurso mais marxista, mas ao mesmo tempo, pra outras questões, ela já tem uma visão mais construtivista, e pra outras questões ela tem uma prática positivista, né? Não são várias teorias brigando! Uma com as outras... elas se relacionam! (risos) elas se relacionam! Elas convivem! Né? E, por incrível que pareça, elas não brigam! (risos)”

Mioto (2004, p. 3) tem importante contribuição sobre isso. A autora comenta a forma como as assistentes sociais se apropriam de “categorias de análise sem o devido conhecimento ou discernimento quanto às matrizes teóricas às quais estão vinculadas”. Para ela, “na descrição das ações profissionais impera a utilização indiscriminada de determinadas categorias que demonstram a precária clareza metodológica sobre o escopo de suas ações”. Mioto utiliza como exemplo a “dissociação que fazem entre a categoria ‘famílias desestruturadas’ e a referência da escola estrutural-funcionalista, no âmbito de um discurso crítico”.

De acordo com o(a) entrevistado(a), há, na prática, a “convivência” de visões diversificadas: apesar de algumas serem divergentes, elas “não brigam”. Isso possivelmente ocorre pela falta de clareza metodológica, como afirma Mioto

(2004). Os profissionais usam diferentes categorias de análise sem o devido aprofundamento e sem o debate teórico adequado para sustentar as posições adotadas.

3.2.2 Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS II Projeto Murialdo - Londrina

Assim como a unidade I em Londrina, também o CREAS II substituiu um serviço já existente no município, anteriormente denominado Projeto Murialdo. O objetivo, conforme seu plano de trabalho, é executar as medidas socioeducativas de prestação de serviço à comunidade, conhecida pela sigla PSC, e de liberdade assistida, ou LA. O público atendido se compõe dos adolescentes autores de ato infracional, obedecendo aos dispositivos constantes no Estatuto da Criança e do Adolescente, de 1990.

O plano abrange também, desde a promulgação do ECA em 1990, setores organizados da sociedade civil, como a Pastoral do Menor e o Movimento Nacional de Meninos e Meninas de Rua. Tais projetos passaram a reivindicar a implantação das medidas em meio aberto no município. Em Londrina, naquele período, ainda não existiam programas estruturados que atendessem de forma eficiente esses adolescentes. Havia apenas o extinto SETREM (Serviço de Triagem e Encaminhamento de Menores) para a internação provisória, obedecendo ao disposto nos artigos 106 e 108 do ECA. Porém, sua estrutura era inadequada e baseada no antigo Código de Menores.

A iniciativa de mudanças partiu, primeiramente, do Poder Judiciário. Foi instituído, em 17 de novembro de 1992, pela portaria nº 12/92, o Serviço Auxiliar da Infância (SAI). Além de assessorar a justiça da infância e da juventude, conforme artigos 145 e seguintes do ECA, o SAI ficou responsável por executar a medida socioeducativa em meio aberto de liberdade assistida, prevista no artigo 112 do ECA.

Segundo informações do CREAS II, em 1998, houve a realização de um estudo feito por uma acadêmica do curso de Serviço Social da Universidade Estadual de Londrina apontando que, mesmo após oito anos da aprovação do ECA,

inexistia no município londrinense uma rede de atendimento ao adolescente autor de ato infracional. A estudante constatou que as medidas sócioeducativas em meio aberto, tanto de PSC como de LA, não tinham um programa específico para sua execução. Naquele mesmo ano, no dia 1º de outubro, foi inaugurado, em Londrina, o Centro Integrado de Atendimento ao Adolescente Infrator (CIAADI), substituindo o SETREM.

O referido estudo foi utilizado como base para as discussões que continuaram ocorrendo no município, envolvendo o Conselho Municipal de Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA), a então Secretaria Municipal de Assistência Social (SMAS), o Ministério Público e a Vara da Infância e Juventude. O intuito era montar a estrutura completa de atendimento estabelecida pelo ECA.

Como resultado dessas reivindicações e discussões, houve o estabelecimento de um termo de cooperação técnica com a Escola Profissionalizando e Social do Menor de Londrina (EPESMEL), que assumiu a execução das medidas em meio aberto no município em março de 2000, no denominado Projeto Murialdo. O nome foi dado ao projeto em homenagem ao fundador da obra do Instituto Leonardo Murialdo, um padre que viveu em Turim, na Itália, no século XIX e fundou uma instituição para atender as crianças pobres e marginalizadas da época.

O primeiro passo no trabalho com esses adolescentes parte da Vara da Infância e da Juventude, sendo determinadas, pelo juiz responsável, as medidas aos adolescentes autores de ato infracional. Elas são aplicadas de acordo com a gravidade do ato, reincidência, grau de participação, personalidade do adolescente, sua capacidade para cumprilas e as circunstâncias em que se deu o ato infracional, segundo o que estabelece o ECA.

O CREAS II – Murialdo, contava, à época da entrevista (2009), com uma equipe técnica formada por uma coordenação/assistente social, quatro assistentes sociais, dois psicólogos, três estagiários (remunerados) de serviço social, uma estagiária (remunerada) de psicologia e três oficineiros. No ano de 2005, o serviço passou por uma reformulação, expandindo sua atuação, reorganizando-se em setores: LA, capacitação e acompanhamento às escolas estaduais, PSC, descentralização, atendimento às famílias, geração de renda, setor de dados, de documentação e de cursos profissionalizantes.

A ampliação do trabalho possibilitou que aumentassem as formas de cumprimento das medidas. Cada adolescente passou a ter um plano personalizado de atendimento elaborado ao chegar até o projeto. O plano devia estar em coerência com seu contexto de origem e, a partir daí, eram iniciados o cumprimento da medida e a inclusão do jovem, assim como de seus familiares, na comunidade.

O plano esclarece que a medida socioeducativa de LA é executada a partir de quatro modalidades de grupos: primeira passagem, grupo para adolescentes com mais de uma passagem, agente comunitário e, quando necessário, atendimento individual e psicológico. No caso da PSC, o trabalho realizado é por meio de atividades culturais, sendo que todos os adolescentes são inseridos em oficinas de *hip hop* e de grafite. O projeto tem como principal objetivo da medida socioeducativa, tanto na modalidade de LA, quanto na PSC, o de inserir o adolescente na comunidade e, por meio dessa inclusão, oferecer subsídios para a superação do ato infracional.

Como o CREAS I, o CREAS II está contemplado no organograma da Secretaria de Assistência Social do Município de Londrina, dentro da proposta do Sistema Único da Assistência Social (SUAS), como Proteção Social Especial, alocada na Gerência de Média Complexidade. Deve prestar o atendimento, segundo a PNAS/SUAS, às famílias e aos indivíduos em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus tratos físicos e/ou psíquicos, abuso sexual, utilização de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas socioeducativas, em situação de rua, situação de trabalho infantil, dentre outras, hoje operacionalizados nas unidades de CREAS.

O(a) técnico(a) entrevistado(a) nos esclareceu que esteve presente no processo de transição entre o Projeto Murialdo para CREAS II. Segundo ele(a), não houve mudanças concretas no trabalho realizado antes e depois da implantação do Centro de Referência Especializado, pois *“o trabalho continua sendo estruturado da mesma forma”*.

Essa unidade passou também pela transição da equipe. Na nova gestão municipal, a antiga coordenadora do projeto foi nomeada Secretária Municipal de Assistência, e as outras técnicas alocadas em outros setores da SMAS; desse modo, houve substituição da equipe. O(a) entrevistado(a) expôs que

“[...] a nossa preocupação no momento é que toda a equipe tenha noção do trabalho”, uma vez que foi necessário readequar a equipe.

3.2.2.1 Análise da entrevista com o(a) técnico(a) do CREAS II

A entrevista foi realizada numa das salas disponíveis no momento na própria sede do CREAS II em data e horário combinados anteriormente com o(a) técnico(a), o(a) qual se mostrou bastante interessado(a) no tema e disposto(a) a colaborar com a pesquisa. Esclarecemos o objetivo da pesquisa e passamos a discutir a respeito da concepção de família que norteia as ações do SUAS. O(a) entrevistado(a) relatou ter observado mudanças no sentido de superar a visão mais tradicional a respeito da família: *“[...] o que eu tenho sentido é que é uma visão mais aberta, mais flexível do que é a família.”* Contudo, ele(a) não soube dizer qual é a concepção de família expressa no documento (PNAS):

“Aí Luana, sinceramente, eu não me lembro assim, sabe, ao certo o que diz no SUAS, mas eu não tenho sentido que é daquela forma, sabe, mais fechada de família.”

Ao ser questionado(a), então, sobre qual é a concepção de família adotada por ele(a):

“Ah, eu acredito que é uma reunião de pessoas que se ajudam que estão juntas, tem um objetivo em comum, não importa os laços consanguíneos, ou se é só a mãe, só o pai, filhos adotados, são tios, são avós. Eles estão juntos, estão unidos com esse objetivo de ajudar, é uma família.”

O(a) entrevistado(a) enfatiza, em sua fala, três pontos importantes: a flexibilização da concepção de família na tentativa de abandonar a visão mais tradicional, o abandono dos laços consanguíneos como parâmetro de definição do que é família e o motivo que leva pessoas a conviverem, a ajuda mútua. Notamos que tem havido a tentativa da mudança teórica do conceito da família, o que não necessariamente significa a incorporação disso nas ações profissionais.

Esse aspecto pode ser percebido quando o(a) técnico(a) diz que: *“Eu acho que... o que a gente percebe assim de mais tradicional mesmo é a atitude*

do próprio profissional mesmo sabe? De ter aquele modelinho quadrado de família”. Percebemos, assim como na fala do(a) entrevistado(a), que a evolução da concepção teórica da família na busca de se adequar às mudanças ocorridas nessa instituição não tem sido acompanhada pela prática profissional.

Quanto à questão da diretriz do SUAS voltada para a centralidade na família, ou seja, a matricialidade sociofamiliar, também em consonância com a fala do(a) entrevistado(a) do CREAS I, o(a) técnico(a) do CREAS II critica a focalização exagerada do grupo familiar. Este, por vezes, sofre excessiva responsabilização pelos fatos os quais vivencia.

“Olha, eu, particularmente, tenho um pouco de resistência quanto a isso. A gente lê sobre a possibilidade de se aproveitar essa centralidade na família, porém, eu sinto que é um pouco jogar a responsabilidade pra família sabe? A família já está tão fragilizada, vulnerabilizada e os serviços acabam meio que transferindo mais uma (responsabilidade). [...] Então a família ainda é responsabilizada pelo seu próprio fracasso.”

Consoante Miotto (2009), as questões levantadas por esse(a) entrevistado(a) reforçam o que observamos na entrevista com o(a) técnico(a) do CREAS I, o caráter familista da política social em vigência. A intervenção do Estado está direcionada às famílias que falham na sua responsabilidade de cuidado e proteção dos seus membros, sem fazer o necessário reconhecimento de que a “competência” do cuidado e proteção não é natural, mas depende de elementos internos e externos (contexto sociocultural, econômico e político). Miotto (2004 p.4) afirma ainda: “[...] espera-se um mesmo padrão de funcionalidade das famílias independentemente do lugar em que estão localizadas na linha da estratificação social, padrão este calcado em postulações culturais tradicionais, referente aos papéis paternos e maternos, principalmente”.

Pereira (2006, p. 40), baseando-se nas considerações de Johnson (1990), salienta a expectativa referente ao objetivo das políticas sociais familiares, que é o de oferecer a elas opções realistas de participação cidadã. Ao contrário, na prática, os sujeitos são pressionados a assumirem responsabilidades as quais estão além de suas forças e de sua alçada, uma vez que o Estado é o detentor da prerrogativa ou monopólio da garantia de direitos.

No caso específico dos adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa, vemos, de forma peculiar, um dos elementos das relações de gênero, a demarcação do papel de cada membro dentro da família. Percebemos que as famílias acompanham a tendência do próprio sistema de proteção social brasileiro. Nas palavras de

Campos (2008b, p. 25):

No tipo de sistema vigente no país, a forte expectativa quanto à participação familiar na provisão de proteção social contribui para a definição de um modelo de família intensamente marcado pela desigualdade no tratamento de gênero.

Em outras palavras, se a política social brasileira é alicerçada na família, como vimos anteriormente, e as políticas sociais, principalmente a de assistência social, trabalham na perspectiva da falência ou da falha do desempenho que se espera das famílias, nos casos de adolescentes autores de ato infracional, a culpabilização recai sobre a mãe como representante do grupo familiar. Nesses casos, em geral, atribui-se à mãe as falhas no cuidado e na educação dos filhos, como se estes fossem papel exclusivo delas, não considerando o seu contexto cultural, econômico, político e social nas quais se inserem. O(a) entrevistado(a) explica:

“[...] Se seu filho infracionou, a culpa é sua (da mãe)! Sabe? O meu trabalho da pós foi sobre isso. Era uma entrevista com as mães dos adolescentes que cometeram ato infracional e eu perguntei pra elas como elas se sentem e o que apareceu foi muito isso. Então, já existe a situação que elas têm que enfrentar e, ainda, soma-se a isso a responsabilização, até pelas pessoas da família, sempre focam na mãe, ‘aí, seu filho infracionou por culpa sua’ ”

Sobre essa responsabilização, diz Campos (2008b, p. 27):

[...] é importante acrescentar que essa responsabilização da família, quanto aos cuidados de seus membros, é sustentada cultural e socialmente por concepções acerca do adequado desempenho de papéis dos seus membros responsáveis. No caso da mulher, baixos resultados neste aspecto, muito facilitados pelas condições adversas oferecidas pelos sistemas econômicos e de proteção social, tendem a propiciar a culpabilização e a reforçar sensações de desigualdade e fracasso no interior do grupo familiar.

Observamos na fala do(a) entrevistado(a), que, assim como as instituições, as políticas e os outros membros da família têm expectativas sobre a mulher mãe e a culpabilizam quando há o “fracasso”. Frequentemente, as próprias mulheres tomam para si essa culpa e se sentem responsáveis pelos atos dos filhos.

Tratemos agora das atividades desenvolvidas com as famílias dos adolescentes atendidos pelo serviço. O(a) entrevistado(a) relatou-nos existirem atividades voltadas para as famílias, pois elas são um dos focos do projeto, e trabalhar com elas é uma diretriz da instituição. No entanto, mais uma vez, esse foco depende da postura de cada profissional. O(a) técnico(a) alega que essas atividades, geralmente, visam a dar suporte aos conjuntos familiares, procurando estabelecer proximidade entre eles e a instituição. Desse modo, existem no projeto o grupo com os adolescentes e o grupo com os pais.

O fluxo do trabalho se constitui da seguinte maneira: o adolescente autor de ato infracional é encaminhado pela Vara da Infância e Juventude ao CREAS II, onde recebe o atendimento psicossocial e é acompanhado no cumprimento da medida já estabelecida pela Promotoria. Segundo o(a) técnico(a), “o primeiro atendimento já é junto com a família”, a partir do qual serão colhidas as informações para avaliação social. Agenda-se, depois, uma reunião com o responsável pelo adolescente para explicar as ações, tirar as possíveis dúvidas, interpretar a medida aplicada e mostrar as atividades existentes no projeto para os adolescentes e para sua família.

O(a) entrevistado(a) ressalta que, “normalmente, é a mãe que vem” para esse atendimento, reunião e atividades para as famílias. Além disso, dos 600 adolescentes hoje em cumprimento de medida no projeto, menos de dez mães frequentam os grupos. O(a) técnico(a) diz ainda que apenas em uma ocasião o pai de um jovem compareceu; na grande maioria das vezes, é alguém do sexo feminino que acompanha o adolescente, podendo ser a mãe, a avó ou a tia, mas sempre uma mulher.

Devido à reduzida participação, o projeto trabalhava, à época da entrevista, com apenas um grupo de famílias denominado, pelo(a) entrevistado(a), de grupo de pais. Os encontros são realizados pela psicóloga a cada quinze dias, com duração de até 3 horas. O profissional dessa área promove tais reuniões com dinâmicas de grupo, no intuito de abrir discussões, principalmente de temáticas propostas pelos próprios participantes. Outro objetivo das reuniões é estabelecer

espaço de escuta, oportunizando às famílias a troca de experiências entre elas, pois, muitas vezes, segundo o(a) técnico(a) “*não têm com quem falar*” sobre a situação vivenciada.

Em outro momento da entrevista, o(a) técnico(a) nos apresentou novamente a culpabilização da mãe pela situação do adolescente, como se a ela não houvesse cumprido a sua “obrigação” ao criar os filhos. Recaem também sobre ela as sanções e a estigmatização por conta do ato infracional do filho.

“[...] as mulheres ficam sem ter com quem dividir essas angústias, essas tristezas. Porque a própria família culpabiliza! Muitas mães são ‘mandadas embora’ (demitidas do trabalho) por causa disso, porque precisam faltar no trabalho pra acompanhar o adolescente no fórum, e daí já descobrem que o filho teve uma passagem.”

Como já discutido anteriormente, o Brasil tem adotado um modelo de política social no molde familista. Campos (2008b, p. 24) lembra um dos importantes aspectos negativos dessa forma de política social, visto que se baseia numa “[...] diretriz que leva a uma grande responsabilização das unidades familiares pela proteção de seus membros”.

Além disso, há o problema, o qual mencionamos, de somente a mãe representar a família, o que pode ser verificado na política de assistência social cujo eixo é a matricialidade sociofamiliar. Como expõe Arrazola (2008, p. 243):

Embora no discurso estatal o sujeito ativo de tais políticas seja a família, na realidade, este sujeito é a mulher, especificamente a mulher-mãe-esposa-dona-de-casa e/ou a trabalhadora desempregada, cujas identificações sociais de gênero estão intimamente relacionadas com a reprodução e *lugar* prático e simbólico, tanto nos espaços privados, quanto nos públicos de produção e do emprego remunerado. Daí porque a figura feminina, a mulher / mãe / dona-de-casa fica diluída na expressão “família”, que assim a silencia. São mulheres que passam a ser, de fato, as co-responsáveis dos programas de enfrentamento da pobreza. (ARRAZOLA, 2008, p. 243).

Pereira-Pereira (2008, p. 38-39), ao falar sobre a proteção familiar sob a ótica do pluralismo de bem-estar, disserta sobre a figura da mãe como representação da instituição familiar, colocando que:

Considerando que a família não é um bloco monolítico, e que, devido a sua reestruturação, ela passou a ser preponderantemente gerida e sustentada pelas mulheres, pergunta-se (fazendo coro com amplas vozes feministas): quem, na família contemporânea, arcará com o encargo de cuidar cotidianamente de crianças, enfermos, idosos debilitados, além de assumir as responsabilidades de provisão e gestão do lar? Tudo leva a crer que se está pensando na mulher, quando se requisita a participação da família no esquema misto de bem-estar, pois era ela que tradicionalmente arcava com esse ônus.

Para esclarecer: quando falamos de proteção social brasileira e de políticas de caráter familista centralizadas na mulher, entendemos o termo “*familismo*” como aquele que:

[...] na expressão empregada por vários autores (em especial Esping-Andersen, 1999, p. 45; Saraceno, 1994, p. 60-81), deve ser entendido como uma alternativa em que a política pública considera -na verdade exige -que as unidades familiares assumam a responsabilidade principal pelo bem-estar social. Justamente porque não provê suficiente ajuda à família [...] (CAMPOS e MIOTO, 2003, p. 170).

Retomando a entrevista, o(a) técnico(a) citou, entre as atividades desenvolvidas com famílias no CREAS II, o grupo de geração de renda. Este acontece uma ou duas vezes por semana na sede do serviço, com duração média de 3 horas. Nele, trabalham-se a autoestima e o fortalecimento do grupo, bem como a troca de experiências. Também são desenvolvidas atividades de artesanato, como *biscuit*, confecção de caixinhas de MDF, entre outras, cujos produtos são depois vendidos.

O tema do trabalho feminino tem sido bastante debatido, seja que diz respeito à remuneração das mulheres ser inferior à dos homens no mercado de trabalho formal, seja no tocante à precarização e à informalidade das atividades desenvolvidas e ao reforço de atividades que contam com a “natural habilidade” feminina.

Verificamos que a política de assistência social, em seus trabalhos de grupo com as mulheres/mães, anteriormente era feito como atividade terapêutica. Hoje, de modo diferente, visa à geração de renda nos moldes da economia solidária. Entretanto, são oferecidas atividades manuais, consideradas “coisas de mulher”, como o artesanato, culinária, entre outras, como forma de

trabalhar a autonomia, e entre elas a financeira, dessas mulheres mães. Ora, sabemos que essas atividades têm pouco reconhecimento social e configuram-se como fonte de renda informal, insuficiente e precária.

Fica evidente a continuidade do oferecimento de políticas pobres para famílias pobres. Lamentavelmente, não ousamos na oferta de capacitação e não oportunizamos a busca de uma perspectiva de crescimento profissional e de autonomia além da financeira. Afinal, os rendimentos femininos tendem a ser distribuídos integralmente na família, enquanto se observa que outros membros da família reservam uma parte de seus ganhos para usufruto próprio¹¹.

Para agravar a situação, não propiciamos outras formas de trabalho que possam ampliar as expectativas dessas mulheres e abrir novos horizontes pela busca de aprimoramento e melhoria das suas condições como trabalhadoras. Ao contrário, contribuimos para reforçar as desigualdades de gênero também nas atividades profissionais. Marínez Franzoni (2008 *apud* CAMPOS, 2008b, p. 27) corrobora nossa posição sobre a precariedade do trabalho oferecido às mulheres: “[...] a segmentação do mercado de trabalho coloca as mulheres em empregos mais precários e inclusive, naqueles onde se perpetuam os estereótipos de gênero”.

Esse fenômeno é chamado de feminização da pobreza e abrange principalmente famílias monoparentais e/ou com chefia feminina, em vista de o acesso ao mercado de trabalho, conforme já discutido, ser precário. Contudo, segundo Soares (2003), esse fenômeno não é resultado apenas dos aspectos econômicos, mas também da “[...] rigidez das funções que a sociedade designa às mulheres e seu limitado acesso ao poder, à educação, à capacitação e aos recursos produtivos” (p. 73). A política de assistência social também tem contribuído com isso, na medida em que tem suas atividades com as mulheres baseadas em trabalhos os quais não possibilitam também esses aspectos.

O(a) entrevistado(a) esclarece que o grupo de geração de renda não está relacionado ao projeto da assistência social de inclusão produtiva nos moldes da economia solidária. O referido grupo, de acordo com o(a) técnico(a), foi criado pelo próprio projeto com base na especificidade do público atendido. Insistiu o(a) entrevistado(a) que o foco dessa atividade é:

¹¹ Sobre isso, ver SARACENO, C. *Sociologia da Família*. Lisboa: Editorial Estampa, Lda., 1997, p. 196.

[...] elas estarem juntas, trocando experiência nesse espaço. [...] a gente procura não focar a renda em si, né? Mas que seja um espaço pra elas, acho que é mais isso.

Conjuntamente às atividades desenvolvidas com as famílias, são feitas as visitas domiciliares, a fim de identificar demandas e dar suporte para estas dentro das possibilidades do serviço. Ademais, é feito trabalho em grupo com os adolescentes em cumprimento de medida. São por volta de 15 grupos em atividades ligadas à expressão *hip hop* (dança e grafite). As oficinas acontecem uma vez por semana com grupos de até 25 adolescentes.

Quanto aos objetivos das atividades para as famílias, o(a) técnico(a) destaca a intenção de apoiar as famílias e desenvolver, na medida do possível, a prevenção das situações de risco social, mediante ao levantamento das demandas dos outros membros da família do(a) adolescente. Nesse sentido, são propiciadas atividades também para os irmãos, pais e/ou mães. Nosso(a) entrevistado(a) explica:

“É como eu falei, é mais focado no apoio mesmo, pra identificar as demandas, de repente dar uma contribuição. A gente procura dar uma atenção maior pra gente fazer parte do dia a dia das famílias sabe? Pra ter um olhar diferenciado sobre os irmãos, pra dar uma orientação, no sentido de inserir esses irmãos, a gente tem encaminhamento pra curso profissionalizante, a gente tem um convênio com o SENAI, SENAC, MICROLINS, CDI, então, todos os cursos que essas escolas têm a gente tem como encaminhar os meninos gratuitamente, sem custo e as família não tem nenhum custo, então no caso em que tem um irmão em potencial. (Quem) dá pra gente inserir a gente insere, ou o pai ou a mãe... a gente agora vai fazer uma parceria com o Instituto Embeleze, o que seria mais na linha do tratamento feminino, mas é o que a instituição tá disponibilizando. E daí tem curso de cabeleireiro, de manicure... vamos formar uma turma também!”

Segundo o(a) técnico(a), as atividades oferecidas pelo CREAS II são executadas pela equipe, envolvendo técnicas da área da Psicologia e do Serviço Social, estagiárias também da Psicologia e do Serviço Social, os oficinairos (*hip hop*, grafiteagem, artesanato) e os agentes comunitários. Estes, conforme nos informou o(a) entrevistado(a), são pessoas voluntárias da comunidade que, após serem acompanhadas pelo técnico, realizam também visita domiciliar semanal para o acompanhamento dos adolescentes em cumprimento de medida.

Chama-nos a atenção o(a) entrevistado(a) avaliar que a parte técnica do serviço social é fator secundário no atendimento dos adolescentes usuários do serviço. Na opinião dele(a), o trabalho deve partir da reflexão sobre temáticas do cotidiano dos adolescentes, prevalecendo, desse modo, a abordagem do psicólogo. Para atingir o objetivo de elencar as temáticas e iniciar, a partir das questões apresentadas pelos jovens, um processo de reflexão, a equipe técnica passou a trabalhar com as oficinas relacionadas ao *hip hop*. Estas se mostraram mais eficientes nos grupos de PSC do que somente dinâmicas e jogos.

A equipe decidiu expandir a modalidade de oficinas de *hip hop* também para os grupos de Liberdade Assistida. Conforme o(a) entrevistado(a):

“[...] eles fazem uma atividade de dança ou grafite, por exemplo, e a partir dessas atividades que a gente vai trabalhar com eles as temáticas, como o meio ambiente, sexualidade, partindo desses instrumentos.”

O momento era adequado para questionarmos quem da família dos adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa participa das atividades executadas pelo CREAS II. O(a) entrevistado(a) nos informou que os cursos, prioritariamente, são direcionados aos adolescentes. Ele(a) nos explicou que, nas atividades dirigidas às famílias, as mães aparecem, novamente, como figura predominante na participação. De acordo com o(a) técnico(a), parte das famílias, assim como relatado na entrevista do(a) técnico(a) do CREAS I, são monoparentais, com a presença apenas do gênero feminino a sua frente.

“[...] depende da família também aderir à proposta [...] não sei se eu posso falar isso sem fugir um pouco dos dados mesmo, mas uma coisa que a gente observa muito comum aqui é que o pai não está presente! 30% das famílias, mais ou menos, o pai não está presente, só a mãe.”

Segundo dados disponibilizados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em seu *site*, a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio (PNAD) revelou que, no tocante a famílias chefiadas por mulheres, em 2007, 52,9% eram do tipo monoparental, ou seja, sem a presença do pai/marido/companheiro. A pesquisa expõe ainda que, entre as famílias com filhos menores de 16 anos, aquelas em que legalmente os filhos não estão em idade para

o trabalho, de 1997 a 2007, houve um aumento dos grupos monoparentais: passou de 19,2% para 21,8% a quantidade de famílias somente com a presença feminina e de 7,8% para 9,8% os casos nos quais se verifica apenas a presença masculina.

Diante do debate já feito a respeito da mulher e do trabalho, e baseando-se no que mostra a pesquisa citada, podemos dizer que essas famílias monoparentais com chefia feminina, principalmente aquelas nas quais os filhos não estão legalmente em idade de trabalhar, estão em grau elevado de vulnerabilidade. Por conta disso, exigem intervenção maior e mais sistemática, com o repasse de subsídios financeiros compensatórios e a oferta de políticas públicas de educação, saúde e de habitação, entre outras. Nas palavras de Miotto (2000 *apud* Campos 2008b, p. 30), os programas “devem estar voltados à sustentabilidade das famílias, para que elas possam de fato se constituir em espaços de cuidado, proteção e referência social”.

Quanto ao trabalho com o grupo de famílias do CREAS II, interpelamos o(a) técnico(a) sobre quem executa as atividades, se são feitas por técnico de apenas uma área ou se são em conjunto – psicologia/serviço social. Ele(a) nos respondeu:

“Então, a gente estava fazendo com a psicóloga e assistente social, mas a demanda tem aumentado e a gente não tem dado conta de todas as atividades, então agora está só a psicóloga com o grupo”.

Verificamos a dificuldade de haver um trabalho conjunto das áreas envolvidas na proteção social. O aumento da demanda não tem sido acompanhado por aumento da equipe, fato esse também indicado³ como dificuldade pelo(a) técnico(a) do CREAS I. Isso nos leva a refletir que, embora exista a diretriz na própria PNAS da matricialidade sociofamiliar, sendo atribuição da política o trabalho com famílias, nota-se que o técnico de Serviço Social não tem conseguido tomar parte da operacionalização da diretriz; esta fica a cargo unicamente da Psicologia. Sem dúvida, essa área é importante, contudo, não pode e não deve substituir o saber técnico do assistente social.

Faz-se urgente rever e pensar uma nova proposta de política de recursos humanos para a operacionalização das proposições colocadas pela política de assistência social nos moldes do SUAS. Como verificamos na entrevista, há especialistas os quais deveriam participar dos grupos, mas não há profissionais

contratados para isso. No que se refere à equipe do serviço, nosso(a) entrevistado(a) do CREAS II entende que o trabalho do serviço social é imprescindível nos grupos, mas ressalta que, ao se lidar com adolescentes, outras áreas do conhecimento deveriam estar presentes, em especial a educação. Ele(a) comenta:

“Olha, eu acho que a nossa equipe... ela deveria se mais multiprofissional, sabe? É indiscutível a participação do serviço social, porém, o adolescente em conflito com a lei não é uma questão somente social, ele tem outras coisas, assim... outras áreas do conhecimento que poderiam contribuir. Por exemplo, a pedagogia! [...] Quando a gente fazia o grupo com dinâmicas, jogos, a gente tinha uma dificuldade muito grande, muitas vezes queria contribuir com o adolescente, e a gente acabava reforçando um aspecto negativo! Você dava uma atividade de escrever! O adolescente não sabe escrever, não é alfabetizado e ele acaba ficando constrangido diante do grupo. Isso é muito comum aqui! A grande maioria também é de quinta série e às vezes traz essa dificuldade aí do sistema de educação, de não saber compreender o que está lendo, não sabe escrever e tal! Então, eu acho que a pedagogia é... não sei! Outras áreas pra somar, até alguém do Direito que pudesse orientar melhor as situações legais, em que às vezes falta um pouco pra nós, a gente acaba, com o tempo, conhecendo o básico dessa parte por trabalhar aqui, porém, a gente vai até um ponto. Então, não tem como a gente dar maiores orientações para as famílias também! Porque, a nossa equipe, olha... são cinco assistentes sociais e duas psicólogas.

Percebemos, nessas colocações, da mesma forma que o observado na fala da(o) outro(a) técnico(a) entrevistado(a), a necessidade de serem abrangidas outras políticas sociais no atendimento aos usuários da assistência social. Deve-se entender que o ser humano exige ser trabalhado em sua integralidade. Para que haja o desenvolvimento das suas capacidades e possível superação de suas dificuldades, as políticas e serviços precisam estar integrados, atendendo ao conjunto das necessidades e demandas.

No tocante à participação da família nas atividades existentes, salientamos novamente que só há a participação feminina, não apenas nas famílias nas quais só a mãe está presente, mas também naquelas em que existe a presença do progenitor. Porém, em geral, este acredita não ser sua a responsabilidade de comparecer nesse tipo de atividade. O(a) técnico(a) diz:

“É... então, eu acho que vai também aí de uma questão mais cultural... mais estrutural da sociedade porque, quando tem o pai, ele não tem essa percepção de que é responsabilidade dele vir! Então, eu acredito que isso seria uma coisa que deveria ser diferente e é muito importante pro adolescente! Então, quando ele vê alguém da sua família aqui tem um peso! Até no cumprimento da medida sabe? Os adolescentes que tem algum responsável participando do grupo, eles não entram em descumprimento. Esses adolescentes entram num compromisso não só com a medida, mas com a família que está vindo aqui de vez em quando pra participar...então, tem um significado!”

Depois de descrever as atividades existentes e ofertadas pelo serviço para atender ao público-alvo e a seus familiares, o(a) técnico(a) expõe não haver tempo para que a equipe reflita sobre o trabalho com famílias baseado no SUAS. Em virtude das mudanças ocorridas no serviço e na equipe técnica e do número insuficiente de técnicos para atender a demanda existente, o foco dos profissionais tem sido atender todos os adolescentes referenciados e suas famílias. Verificamos esse problema também no cotidiano do(a) técnico(a) do CREAS I. Conforme nosso(a) entrevistado(a) do CREAS II:

“Mas é como eu te falei, a gente está tão preocupada com algumas coisas, com questão prática mesmo do trabalho que a gente não está mesmo muito ligada nessas questões, sabe? Pra nós, hoje, foi só uma mudança de nome. O que a gente, o que chamou bastante a atenção, e é até uma discussão mesmo no momento, é a questão da reestruturação da equipe, do número de profissionais por número de famílias, que é uma coisa assim que tá chamando a nossa atenção, que a gente tá muito fora, né? Teve um repasse de recurso maior, porém, a instituição ainda não se adaptou, então é o que está travando bastante o trabalho. Então, a gente tá meio fixa nessas questões sabe? Mais básicas mesmo do trabalho!”

A respeito de se esses trabalhos desenvolvidos com as famílias são realizados com fundamental em alguma orientação ou metodologia, a resposta foi categórica: “Não”. O(a) técnico(a) complementa:

“[...] o que eu, pessoalmente, considero bem absurdo, sabe? É uma grande dificuldade nossa, porque eu acredito que não tem que ser assim. Eu acredito que existam outras experiências, referências bibliográficas dessa parte... e a instituição não tem nenhum direcionamento, sabe? Não tem nenhum plano pedagógico, não tem nada... Nada! Então, por isso que eu falei, fica muito na mão do profissional. Qual o posicionamento você toma, então... é delicada essa questão!”

É perceptível, na fala do(a) técnico(a), a ausência de base científica para o trabalho, visto suas colocações de que “fica na mãos do profissional”, “vai muito de cada profissional”, “depende do profissional”. Não há, também, homogeneidade na direção da execução das ações, pela falta de um direcionamento claro por parte do serviço e da existência de uma metodologia de trabalho com as famílias. Dessa maneira, abre-se espaço para que diversas formas de atuação, nem sempre convergentes, coexistam dentro do serviço e para que mesmo público seja atendido de modo até incoerente. Observamos, nesse sentido, que, principalmente na área da criança e do adolescente, a maioria dos profissionais realiza “uma intervenção pouco qualificada e com ausência de referenciais teóricos e de postura crítica” (SANT’ANA, 2000 *apud* MIOTO, 2004, p. 5).

Se não existe nenhuma orientação de como atender aos cidadãos no CREAS II, nem mesmo uma metodologia para esse trabalho, questionamos: quem determina o modo como a proteção social é efetivada nas unidades? O(a) técnico(a) entrevistado(a) responde:

”Assim, é a equipe mesmo! Porque, a gente tem as reuniões pra tentar alinhar o trabalho, é um trabalho em construção, assim sabe? Que a gente vai experimentando... aí, há alguns anos assim, a gente viu que o perfil foi mudando, não tava dando certo, então a gente vai ter que mudar! O que que a gente pode fazer de diferente, né?”

De maneira semelhante ao que observamos na entrevista com o(a) técnico(a) do CREAS I, também no CREAS II a metodologia de trabalho tem sido construída a partir da iniciativa dos técnicos que sentem a necessidade de respaldo teórico para suas ações. Concordamos que a participação dos técnicos na estruturação metodológica é de fundamental importância, pois eles detêm o saber do cotidiano profissional. No entanto, acreditamos ser essencial que a instituição, mediada por seus objetivos e pela orientação da Política, contribua e defina procedimentos metodológicos para o trabalho com as famílias.

É vital, além do mais, pensar em expandir a construção metodológica, mas não apenas no âmbito da instituição e do serviço. Deve-se reconhecer a necessidade de a formação acadêmica abarcar esse ponto tão

importante na atuação profissional, mesclando os saberes da prática na construção da teoria, e levar a teoria a ser, de fato, base do fazer cotidiano.

O(a) entrevistado(a) elenca ainda outras dificuldades para o desenvolvimento do trabalho as quais extrapolam a inexistência de metodologia:

“[...] agora a gente está é... por exemplo, pensando em diversificar mais as oficinas, não ficar só no hip hop, que não agrada a todos! Então, a gente tem que cumprir com as determinações legais, partir das afinidades dos adolescentes, porém, tem as limitações do recurso, institucionais. É uma questão bem delicada, sabe? A gente vai caminhando bem devagar mesmo. E outra coisa mais delicada ainda... é que a gente não tem uma estabilidade profissional, então a equipe é muito rotativa! Sabe? Em dois anos, o quadro de psicólogas, por exemplo, mudou oito vezes! Então, são oito profissionais diferentes, sabe?! Começando... normalmente, ninguém entra aqui com experiência específica nessa área. Às vezes, já trabalhou com outros adolescentes, com famílias, mas nessa área específica, [...] o profissional vai começar do zero! Construir suas ideias, sua prática e tal, e isso é muito ruim pro trabalho em si! Porque, quando você já tem uma certa experiência, você pode dar uma contribuição maior, aí entra uma pessoa e começa do zero novamente!”

Na mesma direção do exposto pelo(a) técnico(a) do CREAS I, o(a) entrevistado(a) pontua as limitações institucionais, de recursos financeiros e da falta de uma política de recursos humanos como dificuldades para o desenvolvimento dos trabalhos e atividades. Fica claro serem os problemas das relações de trabalho os que mais têm afligido os profissionais do serviço social.

No que diz respeito à existência e à oferta de capacitações para a realização do trabalho com famílias no CREAS II, o(a) técnico(a) nos respondeu:

“Não. Assim, algum evento que a gente consegue com a instituição fora daqui, pra estar participando. Mas, especificamente, pra essa equipe, pra essa realidade não!”

Perguntamos se há metodologia específica para o trabalho com famílias na proteção social especial de média complexidade. Novamente, a negativa na resposta:

“Olha, se tem, eu desconheço! (risos) se tem, eu desconheço... isso até é algo assim que me instiga sabe?”

Ressaltamos alguns questionamentos feitos pelo do(a) entrevistado(a), referentes ao fato de a categoria profissional precisar se mobilizar não apenas quanto à falta de orientação para o trabalho com famílias de metodologia específica, mas também quanto às relações de trabalho do assistente social:

“[...] Se não existe, então porque a categoria não está se mobilizando? São questões assim que me instigam. Até o que eu estava te falando, de quadro de pessoal, sabe? São questões que você não vê... agora que está, não sei se você tá por dentro, agora que está tendo uma mobilização a respeito da carga horária da especial e tal! Então, agora, depois de tantos anos que criou a terminologia dos CREAS! Mas a gente já está na especial faz algum tempo e, até hoje, agora que começou algumas discussões sobre isso. Então, são temas básicos, necessárias pro trabalho, sabe?”

“As trajetórias dos processos de capacitação, de forma geral, para atuar junto a famílias dos assistentes sociais [...] revelaram que tais processos ocorrem, majoritariamente, nos próprios serviços” (MIOTO, 2004, p. 7). Essa autora comenta ainda que “[...] a procura que é de fora dos serviços, especialmente a que é realizada por profissionais da área ‘psi’, visa atender (*sic*) as demandas colocadas pelos locais de trabalho e não as questões relacionadas à profissão”. Portanto, é necessária, como dito pelo(a) entrevistado(a) do CREAS I, a ampliação dos espaços e a incorporação de outras instâncias e políticas no debate do trabalho com famílias.

No caso do CREAS II, isso se torna mais complexo em função dos fins e do caráter institucional atrelado a instituições religiosas. Notamos o interesse da instituição em que se operacionaliza o serviço, e há o interesse dos órgãos federais e municipais nos processos de capacitação muitas vezes restritos a passar informações sobre procedimentos legais e burocráticos. Pouco se discute sobre propostas metodológicas e sobre os desafios da gestão no âmbito da proteção social especial. Por outro lado, também o profissional, como dissemos anteriormente, não tem uma formação construída ou iniciada na graduação que o prepare para o trabalho com famílias numa visão teórico e crítica.

Finalizando o ciclo de questões referentes à metodologia, questionamos o(a) técnico(a) sobre a abordagem teórica a qual norteia o trabalho com famílias. Ele(a) nos respondeu que: “*Então, é assim, mais pelo profissional*

mesmo sabe? Porque a instituição, ela é uma instituição religiosa”. Fica evidente a influência exercida pela organização não-governamental no que se refere à visão do ser humano e do serviço prestado. O(a) profissional que entrevistamos dá a entender que o serviço deveria ser público e, como toda instituição pública, deveria ser laico. Apesar disso, o trabalho está sendo executado por um estabelecimento que não é imparcial nem público em seus interesses e intenções.

Cabe, neste momento, pontuarmos que toda a Proteção Social Especial de Média Complexidade no município de Londrina é operacionalizada mediante o estabelecimento de convênios com entidades. Nos casos do CREAS I e II, os trabalhos são executados em parceria com a entidade EPESMEL; no caso do CREAS III, em parceria com o NUSELON. Atualmente seria impossível a execução da Proteção Social Especial de Média Complexidade no município sem a existência das entidades. Vale ressaltarmos ainda que estes serviços já eram oferecidos no município mediante parcerias antes da implantação dos CREAS, e assim continua a situação, embora o guia do CREAS seja claro em prever que esse tipo de unidade deve ser pública.

Na continuidade de sua fala, o(a) técnico(a) nos expõe uma dificuldade, já sinalizada na entrevista referente ao CREAS I, relativa à parceria do órgão público com a instituição privada. Muitas vezes, o técnico vive a confusão de não saber a quem se reportar, quem toma as decisões, quem faz a avaliação, entre outras questões.

“Então, a gente tá mais, assim, vinculado à EPESMEL do que ao órgão gestor! Tem o sistema de monitoramento e tal, porém, a gente se reporta à instituição, e por ser uma instituição religiosa, então, tem assim, muito aquela questão da missão sabe? (risos). Então, vai um pouco por essa linha. Então, por isso eu digo que vai muito da cabeça do profissional! Porque daí tem aquela questão do São Leonardo Murialdo, que era um cuidador, que cuidava dos meninos, dos adolescentes, a educação do coração.”

Notamos na fala do(a) entrevistado(a), a nítida influência dos princípios religiosos na execução da política municipal de assistência social aos adolescentes em conflito com a lei. O(a) coloca ainda que não há um direcionamento único na execução dos trabalhos, dependendo tudo “da cabeça do profissional”. Segundo ele(a):

“[...] prega por essa linha entendeu? Então, passando pra cá, pro Murialdo, se a gente fosse seguir mesmos esses direcionamentos, a gente meio que ia disciplinar os adolescentes! (risos) Então, eu acho que cada profissional tem que avaliar se é por essa linha... então, meio que diversificado, assim, sabe? (risos)”

A partir dessas constatações, fica bastante latente a miscelânea e a confusão existentes nos princípios os quais deveriam reger a PNAS e os que realmente estão presentes, haja vista que a política pública de assistência social do município é dependente da parceria com as instituições filantrópicas ou organizações do terceiro setor na execução de sua política.

Por vezes, o trabalho é feito na contramão da abordagem teórica considerada adequada pelo profissional. Voltando para as questões referentes ao trabalho com famílias no CREAS, questionamos se o(a) técnico(a) considera ser importante as atividades com as famílias. Ele(a) respondeu que:

“Ah! Eu acho imprescindível! Como eu falei pra você, às vezes, uma intervenção assim, simples assim, a gente vê que tem um significado praquela família. Às vezes, uma coisa que pra nós é assim sabe? Corriqueira, boba, às vezes praquela família tem um diferencial. Então, mais naquela linha que eu estou te falando, de ser um suporte pra família, de você compreender... porque senão vira muito aquele negócio...é... você vai reforçar aquilo que a família já está fragilizada, sabe? Ela já tem quem acuse! Não precisa mais de alguém apontar e... se você for na linha de dar o suporte pra família, eu acho que tem um resultado muito melhor! Claro que o trabalho é cheio de muitas coisas, existem famílias que não se abrem, não são parceiras, sem falar nas muitas famílias (que) são envolvidas na criminalidade e que essa é a escolha que a família fez! E a gente tem que respeitar! A gente não tá aqui pra ficar impondo nada! Pra ser o salvador da pátria! Quem somos nós, né? (risos)”

Quanto à avaliação que faz desse trabalho, o(a) entrevistado(a) desabafa:

“Ah, eu acho que tem muito pra crescer sabe? Muito pra crescer! Às vezes, eu fico um pouco angustiada assim, de ver que às vezes a gente não tem instrumentos! Até falo pro pessoal aqui, assim, às vezes parece que a gente tá aqui só pra mostrar pra comunidade que algo está sendo feito, sabe? Porém, o trabalho efetivo mesmo, depende muito das políticas sociais, daquela família ter acesso aos mínimos sabe? Mas mínimos que atendam as suas necessidades! Então, a gente fica muito limitada porque não tem recursos.”

Ele(a) comentou sobre outras dificuldades do trabalho com adolescentes em conflito com a lei e com suas famílias:

“[...] O que é muito comum também, adolescente ameaçado de morte? O que que você vai fazer com esses? Como você vai contribuir? Você vai ver o menino morrer na sua frente e não vai poder fazer nada sabe? Então, é... são muitos entraves! Até, eu acho, que outra questão assim que eu estou disposta a estudar é a saúde mental do profissional que tá aqui! Sabe? Porque, eu, pessoalmente, não sei se você vai colocar tudo, é um desabafo! (risos) que a gente fica assim, muito mal, porque você não tem poder, sabe? Por exemplo, pros ameaçados, tem um projeto lá no conselho estadual dos direitos, é... mas está parado na mesa do governador! Porque não é do interesse da comunidade proteger os “bandidos”. Então, se morrer mais um melhor pra comunidade! É um a menos! Mas é uma vida! Então, quando você não conhece a família, você não conhece esse adolescente, você não olha de uma forma mais humana! Ele tem os seus motivos! Se ele está nessa situação, não é porque ele é um vagabundo! Existe uma história por trás disso, então, é complicada essa área. Acho que tem muito pra avançar ainda!”

Percebemos que uma das dificuldades enfrentadas é a visão preconceituosa da sociedade e até mesmo do Estado a respeito dos adolescentes autores de ato infracional. Estes são julgados pelo senso comum, e essa perspectiva é capaz de atingir até mesmo a política, quanto à destinação de verba ou não para o atendimento das necessidades destes adolescentes e de suas famílias, caso dos adolescentes ameaçados de morte. Tivemos a oportunidade de abordar, no trabalho de conclusão de curso, que isso é dificuldade enfrentada também em outros programas, como no trabalho com crianças e adolescentes em situação de¹² rua.

Na continuidade de sua fala, o(a) profissional ressaltou mais uma vez a importância da articulação das políticas sociais com outras políticas públicas no atendimento integral ao cidadão de direito. Ele(a) se referiu, ademais, à urgência de o profissional do serviço social ocupar o debate e os espaços de discussão das outras políticas no intuito de chamar a atenção para a importância da política de assistência e para a necessidade de que as demandas desta sejam reconhecidas e atendidas.

¹² CAMPOS, Luana Garcia. **Mas afinal, por que a rua?** Trabalho de Conclusão de Curso da Universidade Estadual de Londrina. Londrina, 2007.

“Talvez, uma das nossas atribuições maiores seja nos articularmos mais politicamente sabe? Entrar mais nesses debates, ter uma presença mesmo com as outras políticas... com o esporte, com a saúde, com a educação. Sempre foi complicada a relação com a educação! E com as outras políticas afins sabe? Às vezes essa família não tem nem condições de moradia! A gente vai em cada lugar sabe? Cada situação! A questão aqui em Londrina, muito presente, da questão da rivalidade territorial, das gangues...então, a família fica presa naquele território sabe? Vive ali naquele bairro, então, são assim, muitas questão sabe? Então você vê que pouco você vai conseguir atingir diante de tudo isso?”

Observamos que é de vital importância a articulação com as demais políticas no atendimento às demandas, pois o que se tem notado é a sobrecarga da assistência social, quando, na verdade, as necessidades apresentadas pelos usuários são das mais diversas ordens. Em razão disso, devem investimento econômico que abranja as políticas sociais como educação, esporte, saúde e habitação, entre outras. O investimento também deve abarcar no caso do adolescente autor de ato infracional, especificamente, as questões da segurança pública.

A respeito do monitoramento e da avaliação das ações do CREAS II, o(a) técnico(a) nos disse que os indicadores foram construídos como no CREAS I, numa parceria entre a equipe de monitoramento e avaliação da SMAS e os técnicos do serviço. O(a) entrevistado(a) avalia essa construção de modo positivo. Para ele(a), apesar de todas as limitações do serviço, os resultados da última avaliação realizada também foram positivos:

“Eu, assim, atribuo, a essa questão do vínculo, sabe? Porque, como eu falei, muitas vezes, a gente não consegue dar uma resposta concreta praquilo que a família precisa, mas a questão do vínculo com a afetividade, de você ser um apoio pra essa família, dessa família sentir que tem alguém... é o que a gente pode oferecer! Parece até um negócio meio assim sabe? Mas é a única coisa que a gente pode estar tentando, através desse trabalho reflexivo tentar ampliar os horizontes dessas famílias, desse adolescente.”

No que concerne aos objetivos do SUAS no trabalho com famílias, existindo, no documento oficial, conceitos como fortalecimento, empoderamento e autonomia, não obtivemos nenhuma resposta do(a) profissional entrevistado(a). Questionamos ainda como ele(a) percebe a operacionalização desses objetivos no trabalho realizado pelo CREAS II; novamente, apenas silêncio. Pedimos, então, que

avaliasse se tais objetivos são realmente operacionalizados, se não são e quais as dificuldades. O(a) técnico(a) explica:

“Então, eu não saberia avaliar, sabe? Porque, é assim, além dos grupos serem divididos por responsáveis, as regiões também são! Então, eu não acompanho de perto o trabalho de outra técnica. Então, não saberia avaliar o resultado, assim, por mim mesma. Mas...é como eu falei, vai muito da postura! A gente não tem um trabalho assim, que a gente troque experiências no sentido qualitativo assim, entendeu? Os indicadores são mais ligados ao número de atendimentos entendeu?” É... eu não saberia avaliar assim sabe? Se esse objetivos são atingidos.”

Percebemos a dificuldade de o(a) profissional avaliar a operacionalização dos objetivos de forma geral, já que o trabalho é executado de forma fragmentada por território, e cada técnico pode responder somente pelos resultados da área de sua responsabilidade. Nessa perspectiva, questionamos se, no trabalho que o(a) entrevistado(a) desenvolve no território de sua alçada, os objetivos estão sendo buscados. Perguntamos ainda se o trabalho tem o foco no fortalecimento, na autonomia e no empoderamento da família ou não. Ele(a) afirma:

“Eu tenho essa visão entendeu? Assim... não sei se eu consigo atingir isso. Talvez eu consiga dar alguma contribuição só, entendeu? Mas não diante do que a demanda requer! Jamais eu teria capacidade!”

Verificamos, mais uma vez, a dificuldade de as equipes realizarem um bom trabalho com as famílias devido ao número crescente da demanda e à falta de recursos humanos para oferecer atendimento.

*“Olha, eu tô com mais de cem famílias sob a minha responsabilidade! Sozinha! Entendeu? Então, são todas as famílias da região oeste. A região oeste é uma região super complicada! Porque a gente tem o Nossa Senhora da Paz [**conhecido comumente como BRATAC, por estar localizada ao lado da empresa de fiação de seda que recebe este nome**], a gente tem o Leste Oeste, tem o Turquino... então, são regiões bem difíceis! [...] a Pantanal! [**rua pertencente ao bairro Santiago rival ao bairro Nossa Senhora da Paz, sendo considerada uma das regiões mais violentas da cidade**]. Então, todas essas famílias se reportam a mim e eu me reporto a elas! Então é desumano! Entendeu? Então não tem como eu fazer um trabalho de qualidade nessa condição. E, além dessas famílias, eu não dou atenção só pra elas, eu tenho quatro grupos de vinte e cinco meninos! Entendeu? Então, não tem como!” (grifos nossos).*

O(a) entrevistado(a) pontua novamente a necessidade da complementação das outras políticas no atendimento das demandas apresentadas.

“Assim eu, é como eu falei pra você, eu acho assim, talvez o nosso maior objetivo seja essa questão do vínculo que você cria sabe? Talvez seja a maior contribuição que você tem por que... por exemplo, eu fui visitar um adolescente esses dias, ele mora no “bairro x”, as condições de moradia são péssimas, a família mal tem renda, são oito crianças com a mãe, essa mãe não tem trabalho... Em quê que eu posso contribuir com essa família? São poucas as alternativas que eu tenho! Eu posso incluir o adolescente que está aqui no Programa Adolescente Aprendiz pra ele ter uma renda, meio salário, mas o que é meio salário? Pra um adolescente? Tá! Vai contribuir! Eu posso verificar se essa mãe está recebendo a Bolsa Família, eu posso verificar se as crianças estão inseridas na escola, na creche. O que mais eu posso fazer, além disso? Eles moram numa casa cedida, como garantir moradia pra essa família? Como garantir trabalho pra essa mãe? Como garantir saúde de acordo com o que eles precisam? Você entendeu? Então, a gente fica muito limitada e talvez, só da sua presença lá, da sua escuta, da sua orientação... ‘Olha! Você pode providenciar seus documentos, sabe?’ É nisso que a gente consegue! Eu não sei se isso é empoderar a família, entendeu?! Eu acho que não! Entendeu?”

Como vimos na entrevista do(a) técnico(a) do CREAS I, o(a) entrevistado(a) do CREA II indica as muitas carências de articulação e de encaminhamentos possíveis dentro do território ou dos programas da própria política de assistência. Ele(a) também deixa transparecer sua insatisfação, considerando que as ações efetivas são insuficientes para as famílias. Ele(a) responde ao próprio questionamento:

“Eu acho que precisa muito mais do que isso! Precisa garantir que a lei fosse cumprida, entendeu? Então, como que... isso é uma outra questão que me angustia, como eu vou exigir que o adolescente cumpra seus deveres se ele nunca teve um direito garantido? Entendeu? É delicado!”

Constatamos, por meio das entrevistas, que a impossibilidade de se atingir os objetivos colocados pelos documentos oficiais reside, principalmente, nas condições de trabalho existentes no serviço. O(a) entrevistado(a) do CREAS II corrobora nossa observação; segundo ele(a), diante do que a demanda requer, realmente, é inviável um trabalho bem sucedido, visto que a qualidade do

atendimento fica comprometida. Os profissionais envolvidos somente alcançam contribuir minimamente com as pessoas atendidas. O aumento da demanda, as limitações institucionais e a falta de disponibilidade de outras políticas sociais impedem a eficácia da PNAS.

Ainda sobre a viabilidade dos objetivos (fortalecimento, autonomia e empoderamento) quando se trata da Proteção Social de Média Complexidade, o(a) técnico(a) verbaliza que:

“Eu acho que deveria ter uma diferenciação. Ou pelo menos uma discussão a respeito disso entendeu? Porque isso se reflete em todos os sentidos, tanto pros usuários como pros profissionais. Eu acho que a básica, ela requer algumas coisas, a especial requer essas e mais outras coisas sabe? Então, é um nível diferente! Eu acho sim que deveria ter uma diferenciação, ou pelo menos um debate em torno disso.”

Frente ao nosso questionamento se houve mudanças no trabalho desenvolvido com as famílias em relação ao período anterior à implantação do CREAS, o(a) entrevistado(a) respondeu:

“Olha! Sinceramente, eu não enxergo essa diferença! Não sei se é porque o serviço está atrasado, se a instituição não está priorizando essa transição, ou por essa fase que a gente tem, além dessa transição para o CREAS, a transição de coordenação, de toda a equipe, sabe? Então eu acho que, eu não observo que, no trabalho do dia a dia, nenhuma diferença! Nenhuma orientação diferente.”

Desse modo, observamos que o processo de transição do antigo serviço para a nova configuração como CREAS, assim como sinalizado na entrevista com o(a) técnico(a) da unidade I, foi apenas de nome também na unidade II. Não houve mudança significativa no desenvolvimento do trabalho em comparação com o que realizado anteriormente.

Conforme já dissemos, o CREAS II foi implantado em “substituição” ao Projeto Murialdo, operacionalizado em parceria com a EPESMEL. Esse projeto já executava, junto aos adolescentes autores de ato infracional em Londrina, as medidas socioeducativas de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade. Assim, a implantação do Centro de Referência Especializado de Assistência Social não implicou alterações nos trabalhos já executados anteriormente, tendo sido modificada apenas a denominação do serviço.

Solicitamos ao(à) profissional que enfatizasse, uma vez mais, as maiores dificuldades no trabalho do CREAS. Ele(a) retomou, entre outras questões, a falta de articulação entre as políticas e os recursos humanos:

“Eu acredito que seja um deles, a falta de articulação entre as políticas, né? Porque muita gente ouve falar por segurança pública, o que é segurança pública, a segurança de quem? Quem tem acesso à justiça? Então, acho que uma das dificuldades seria essa, sabe? a falta de articulação entre serviços, nos próprios serviços mais próximos a gente tem uma dificuldade de, não é nem de inserção, é de ter esse diálogo, sabe? De conversar sobre os mesmos usuários... Eu quero dizer mais com as outras políticas, que com a Assistência já está mais próximo, até a visão, né? Mais alinhada assim. É... talvez, a primeira coisa que a gente pense na hora de inserir seja na assistência, então tá um pouco mais próxima.”

O(a) técnico continua sua explanação, sublinhando a dificuldade encontrada, principalmente, com a política de educação no atendimento aos adolescentes:

“Mas, por exemplo, a educação... O juiz determina que o adolescente, quando ele cumpre a medida, que ele esteja estudando, porém, isso não é garantido! Uma adolescente que está, um exemplo clássico, está com dezesseis anos na quinta série, ele não consegue entrar no sistema regular com essa idade! Não existe turma que se adapte a ele! São sempre aqueles adolescentes de 12! Então, um adolescente desse não é aceito na escola! Aí, vai procurar um CEEBJA, certo? O CEEBJA não aceita com menos de dezoito, ou seja, é pra ele ficar fora da escola mesmo, que ele é o problema da escola! Então, aí quando você vai procurar a escola pra discutir essa questão, a gente encontra muitas barreiras, sabe? Às vezes, a gente não é nem bem recebido na escola! Então, assim, a gente não consegue nem ter essa relação! Muitas vezes... agora que tá iniciando um trabalho nesse sentido... de ir na escola. ‘Ah! Esse adolescente só entra aqui se a gente tiver uma reunião com o CENSE I, o Murialdo...’, você entendeu? Então, o adolescente não tem o direito de estar na escola? A gente ouve coisas horríveis, sabe? A gente quer se livrar dele mesmo, com todas as letras! Então, nem escondem mais, sabe?! Então, é complicado, porque como você vai garantir acesso, como você vai, né? Se você não tem essa... essa paciência dos serviços, sabe? Então, das outras políticas, é a mesma coisa! É até mais distante que isso! Então, eu acho que o maior desafio seria esse! De não ter essas políticas trabalhando em rede.”

As dificuldades pertinentes à falta de equipe técnica para atender a demanda, a seleção de pessoas sem o perfil necessário para executar o trabalho, a

baixa remuneração e a falta de uma política de recursos humanos são destacados pelo(a) entrevistado(a):

“[...] Aí, tem outros desafios que eu considero que é especificamente da Especial, do Murialdo, essa questão de rotatividade é muito séria, sabe? A instituição... eu não sei! Eu tenho minhas dúvidas se o Órgão Gestor deveria assumir esse trabalho, entendeu? Eu não sei, eu tenho uma dúvida, mas eu acho que tinha que ser diferente, não sei que jeito ainda, mas tem que mudar, sabe? A instituição não tem uma política de funcionários. Não existe, por exemplo, se você faz um mestrado, um doutorado, não tem diferenciação nenhuma! Então, você não tem nenhum estímulo pra se qualificar! Não tem capacitações! A qualquer momento você sai, entra outra pessoa... Acho isso muito sério! Muito sério! Porque não é qualquer pessoa que se adapta ao trabalho, sabe? É um trabalho que você tem que ter muita paciência. O adolescente, ele chega aqui com a autoestima lá embaixo, ele chega testando seus limites, sabe? Você tem que trabalhar muito com a violência, com a agressividade dele, com ameaças! Sabe? Não é qualquer pessoa que consegue, [...] que tem o perfil! Já passaram outros oficineiros aqui que não se adaptaram! Outros profissionais... diversos... Se eu for contar todos que já passaram por aqui, nesse período de dois, três anos que eu tô aqui, vai passar do número que eu te falei de psicólogas... Então, isso é muito complicado! É... eu acho que as duas principais dificuldades seriam essas sabe? A remuneração! Ela não está equiparada nem com a básica! E, do meu ponto de vista, você tá muito mais exposto aqui do que quem tá na básica!”

O(a) entrevistado(a) passou a discutir um ponto que considera específico no trabalho com adolescentes em conflito com a lei, o qual toca na questão da segurança do profissional que realiza o trabalho.

“Apesar da básica estar no bairro, estar na comunidade, no território, aqui a gente tá toda semana com aquele adolescente! Então, se você atende ele, ele vai lembrar de você! Então, se você encaminha um relatório pro juiz, ele vai saber que você encaminhou, né? Então...isso é uma coisa comum aqui sabe?! Dependendo do que você coloca no relatório, você fica assim: ‘meu Deus! Será que eu ponho isso no relatório ou não?’ Né? Porque o adolescente, por meio do advogado dele, ou por meio do juiz, ele vai saber o que vai estar escrito naquele relatório! E ele vai vir aqui tirar satisfação com você! Entendeu? Isso é uma coisa comum, a gente ser ameaçado, porque escreveu que ele está em descumprimento! Então, você não vai colocar? E as repercussões que vai isso ter pra vida... Então, é um trabalho que é muito delicado! Sabe? Você tá muito exposto! Você não tem um equipamento de segurança, você não tem... não tem nem um segurança lá na porta pra receber...”

A indignação do(a) nosso(a) entrevistado(a) é patente:

“Eu acho um absurdo! O ponto a que chegamos, assim... Eu acho que o projeto tá muito assim, sabe? Meio que parou assim no tempo, sabe? E a gente precisa mudar, sabe? Quando tinha vinte adolescentes, é uma situação, hoje tem seiscentos! Como você vai controlar se um adolescente entra armado aqui dentro? Como você vai controlar se ele tá com drogas? Então, já teve várias situações da polícia invadir aqui com armamento pesado! Entendeu? Você tá ali no grupo, de repente chega uma metralhadora na sua cara, sabe? E eles entram e eles, sabe, intimidam... É algo que prejudica a gente no vínculo com o adolescente, ele vai começar a desconfiar da gente, né? Então é assim, a gente tem que lidar com esse tipo de coisa, sabe? Então, eu acho que a gente é muito mal remunerada diante dessas situações, né? Eu acho que não existe uma preocupação, sabe? Agora que tão iniciando algumas discussões, que estão sendo puxadas pelas equipes da especial, sabe? Porque, partindo da instituição, não tem. É claro! Quem está aqui na ponta que vai ter que observar isso e vai ter que brigar por melhores condições! Mas esta questão da segurança aqui dentro eu acho que é precária! Tem o C., ele tá de férias agora, sabe? Não veio ninguém no lugar dele, e ele tem a função mais de recepcionista, sabe? A pessoa chega, ele vem, avisa, você entendeu? Não é armado! Não tem um detector, sabe? De metais, sabe? Não tem revista! Sabe? A nossa relação com os vizinhos, por causa disso, é péssima!”

O(a) profissional do CREAS II relata os problemas na relação com os vizinhos da unidade, uma vez que a sede do serviço encontrava-se, à época da entrevista, em bairro residencial. É compreensível o receio dos moradores devido à proximidade de adolescentes autores de ato infracional, mas a convivência com a comunidade fica muito complicada. Ele(a) explica:

“Então é toda semana vizinho ligando ah! Eu vi um menino fumando maconha aí na frente! Que tipo de projeto vocês são? Sabe? Então... é complicado! Pode acontecer! Com a equipe limitada que a gente tem a gente não tem condições de controlar o que acontece do portão pra fora! Às vezes, nem aqui dentro a gente não consegue com duas pessoa pra atender vinte e cinco meninos em grupo?! Às vezes, você precisa sair, pegar um material, fica uma pessoa sozinha, entendeu? Já teve diversas situações de perder o controle sobre o grupo, você entendeu? De acontecer outras coisas, dos meninos subirem aqui na árvore (a arvore encontra-se nos fundos da casa onde está alocado o projeto, ficando na divisa do muro com a residência vizinha), às vezes coisas de molecagem de adolescentes mesmo. Aí joga fruta ali no vizinho, esse tipo de coisa assim que complica a nossa relação com a comunidade.”

O(a) técnico(a) comenta a falta de capacitação para os profissionais lidarem com as questões relativas à segurança e à dependência química. Ele(a) entende que essas temáticas, embora estejam vinculadas a outras políticas, são pertinentes ao desenvolvimento do seu trabalho, ensejando questionamentos inclusive sobre quem deve garantir a segurança do profissional.

“[recebem capacitação?] Não! Nenhuma! Nem em relação ao uso de droga, sabe? O que eu sinto falta! Gostaria de conhecer melhor os efeitos de cada droga. Os adolescentes muitas vezes chegam aqui sob efeito... [pra] saber detectar! Saber o quê que ele usou. E, às vezes, até uma coisa mais básica que isso, o que você deve fazer quando o adolescente está sob o efeito de drogas? Até um mês atrás, ninguém sabia, cada um fazia o que dava na cabeça! Então, eu vejo que a instituição tem que ter um projeto metodológico, tem que ter uma linha teórica, tem que ter! Tem que padronizar o atendimento no sentido, assim, de você saber se portar diante de certas situações, porque, se acontece algum episódio, quem vai se responsabilizar? Você, enquanto pessoa? Ou a instituição? Você entendeu? Então, é delicado! Você vai tomar uma atitude por conta! Então, quem vai se responsabilizar? Eu vejo que não é o profissional enquanto pessoa, acho que ele está dentro de uma instituição! A instituição que tem que ter claro, tem que ter claros esses posicionamentos! Tem que ter um estudo pra você saber como se portar, então, agora que a gente começou a falar sobre isso! Que até pouco tempo, a gente nem discutia essa questão. A gente vem sentindo as dificuldades no dia a dia, percebendo que o perfil tem mudado, então, a gente também tem que mudar!”

Finalizando a entrevista, perguntamos sobre os maiores desafios na realização do trabalho do CREAS II. Em resposta:

“Até um outro aspecto sabe? Que a gente vê como a gente precisa caminhar, é pelo projeto estar inserido dentro da política de assistência, como se o ato infracional fosse apenas uma questão social! E não é! Tem outros aspectos. Tem até a questão da saúde mental, muito presente aqui. Tem questão que vão além da parte... dessa parte sabe? Da situação financeira da família, tem diversas questões. Então, é colocado tudo no mesmo saco, ah! Tipo, ninguém quer, então joga pra assistência!”

Na continuação de sua fala, o(a) entrevistado(a) evidencia que as situações apresentadas pelos adolescentes ultrapassam a intervenção da assistência social, abarcando problemas que dizem respeito a outras políticas.

“[questão de] segurança pública! Uma questão de educação também. É domínio de cada área também se você analisar, tá tudo embolado! Porque assim, é muito fácil a gente apontar é... mortes de adolescente! Está pior que o adulto! Está mais violento que o adulto! Tem que ter a redução da maioridade penal?! Tem que ter o, como que é? Toque de recolher!? É muito fácil a gente falar! Ficar dando opinião assim sem participar! Jogar o problema do jovem pro outro resolver, a gente vê que a sociedade sempre busca a solução mais fácil! Teoricamente a mais fácil, porém, a gente vai pagar um preço por isso.”

É de conhecimento que, a partir da Constituição Federal de 1988, a atenção à criança e ao adolescente recebeu o *status* de primazia, ou seja, deve ter prioridade nas ações do Estado. Essa postura foi reforçada pelo Estatuto da Criança e do Adolescente de 1990, que rege a política da condução de punição do desvio de conduta do adolescente autor de ato infracional. Contudo, notamos que a política de atenção ao adolescente em conflito com a lei se encontra em sérias dificuldades e que os jovens nessa situação não têm sido prioridade nas ações das políticas. Desse modo, coloca-se em risco o trabalho desenvolvido em diferentes áreas, o que, certamente, tem conseqüências diretas para os adolescentes e suas famílias.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Embora a família seja objeto de intervenção do assistente social desde os primórdios da profissão no Brasil, nas últimas três décadas, ela tem ganhado maior espaço no debate do serviço social, principalmente no tocante às novas configurações familiares. Constatamos que os novos desenhos de relações e vínculos entre pessoas conviventes se apresentam mais complexos e muito mais diversificados do que a própria teoria ainda é capaz de abarcar e definir.

Esse interesse pela família tem sido levantado principalmente pela relação que ela é chamada a ter com o Estado nas políticas sociais, na provisão do bem-estar das pessoas. Entre essas políticas, encontra-se a de Assistência Social, que, na sua mais recente regulamentação e organização, a Política Nacional de Assistência Social e a instituição do Sistema Único de Assistência Social (desde 2004), coloca a família oficialmente como objeto de intervenção do assistente social por meio da diretriz da Matricialidade Sociofamiliar.

A partir desta pesquisa, no que se refere à implantação dos Centros de Referência da Assistência Social em Londrina, tivemos conhecimento de que houve a utilização dos serviços já operacionalizados no município anteriormente à implantação do CREAS. Eram projetos os quais trabalhavam com os públicos elencados como de responsabilidade desse serviço, tais como: adolescentes em conflito com a lei, pessoas em situação de rua e crianças e adolescentes vítimas de violência, de abuso e exploração sexual, etc. Os antigos programas Sinal Verde Murialdo e Sentinela, que efetivavam tais atendimentos, foram substituídos pelos CREAS I, II e III, respectivamente.

Embora não tenha sido possível a realização da entrevista com o(a) técnico(a) da unidade III, é sabido que esse serviço passou a trabalhar não apenas com a violência sexual, mas com os outros tipos de violência contra crianças e adolescentes, aumentando seu público-alvo. Nos outros serviços, o público-alvo continuou sendo o mesmo.

Outra constatação feita com base nas entrevistas com os(as) técnicos(as) refere-se a não ter havido mudanças na estrutura, nas ações e/ou nos atendimentos realizados pelos projetos antes da implantação do CREAS. Apenas mudou a denominação do serviço; até o mesmo projeto de trabalho dos serviços continua sendo utilizado.

Também chama a atenção o fato de que, embora o documento formulado para o estabelecimento dos CREAS refira-se a estes como unidades públicas e estatais, em Londrina, o atendimento é feito mediante parcerias da Prefeitura com instituições não governamentais. As unidades II e III são compostas por profissionais exclusivamente contratados pelas entidades. Somente a unidade I conta com profissionais estatutários, mas em um número bastante reduzido: somente 10 estatutários entre os 25 profissionais que compõem o quadro funcional.

Outro ponto importante: as respostas obtidas a respeito da concepção de família demonstram que há o conhecimento das mudanças realizadas nesse quesito na PNAS por parte dos(as) técnicos(as). Estes reconhecem ter havido modificações no conceito dos arranjos familiares. Agora, não se consideram somente os laços consanguíneos. Todavia, os profissionais relatam que o conhecimento dessa ampliação no conceito de família não significou a mudança das ações e da postura de quem executa o trabalho.

Ficou evidenciado que, quando uma política estabelece a necessidade do trabalho com a família, a figura da mãe é que representa o grupo e a responsabilidade deste com o cuidado dos seus membros. Na maioria dos casos, verificamos que só as mães – ou outras mulheres da família, como avós e tias – participam das atividades propostas. Além de as mães incorporarem o papel de “representante oficial” da família na relação com as políticas e serviços sociais, são responsabilizadas pelas situações “ruins” vivenciadas pelos membros de sua família, principalmente no que diz respeito aos comportamentos e atitudes dos filhos. São culpabilizadas, como se o cuidado e a educação dos filhos fosse responsabilidade exclusivamente das mães.

As constatações que fizemos a partir dos documentos oficiais, demonstram o direcionamento tomado pela política social brasileira que é a de uma perspectiva “familista” de focalização das ações estatais, com centralização nas famílias que “falharam” no seu papel “natural” de cuidado e proteção dos seus membros.

Os(as) técnicos(as) entrevistados(as) são unânimes no entendimento de que é importante atender à família no âmbito da assistência social. Porém, fazem coro na crítica à Matricialidade Sociofamiliar, cuja focalização na família é excessiva, e ao reforço da responsabilização delas. Os(as) profissionais acreditam ser imprescindível considerar o contexto em que elas estão inseridas, pois também é gerador de dificuldades. Afinal, responsabiliza-se a família pelo cuidado de seus

membros, entretanto quem cuida da família? De que forma essa família precisa ser cuidada?

No tocante ao trabalho desenvolvido com as famílias nas unidades de CREAS, a partir da análise de cada entrevista, foi realizada a descrição das atividades operacionalizadas pelos(as) técnicos(as). Eles(as) citam, de forma geral, as seguintes ações: visita domiciliar, atendimento social individual, atendimento na modalidade de grupo com adolescentes, grupo com famílias na perspectiva da inclusão produtiva nos moldes da economia solidária, discussão de casos e articulação com a rede socioassistencial. Foram descritas quais as atividades realizadas, público-alvo, periodicidade e objetivos a que se propõem cada uma delas.

De forma especial, chama nossa atenção que, quando se trata de trabalho com famílias, fica ainda evidente a imagem de que ele só é realizado e operacionalizado por meio das chamadas reuniões socioeducativas. Estas são muito comuns nos grupos trabalhados pela proteção social básica como condicionalidade para o recebimento de benefício de transferência de renda.

Os(as) profissionais evidenciam também que, embora, na descrição, as atividades sejam muitas e diversas, há insatisfação por elas serem insuficientes diante das demandas. Há desvalorização dessas atividades como trabalho com famílias por, muitas vezes, não serem operacionalizadas de forma direta, mas somente por intermédio de articulação com outros serviços.

Sobre isso, é importante dizermos que a articulação se faz primordial para que o público da assistência social tenha acesso a direitos e serviços, especialmente os que são alvo da proteção social especial, isto é, os que já tiveram seus direitos violados. Estes demandam a intervenção de vários serviços das políticas sociais para que haja efetivo atendimento as suas necessidades.

Quanto a essa articulação, dois pontos precisam ser sublinhados. O primeiro diz respeito ao uso indiscriminado do termo articulação pelos profissionais, o que, nem sempre, indica a realização de uma discussão mais profunda dos atores envolvidos no atendimento a um adolescente e sua família. Configura-se a articulação, por vezes, apenas como encaminhamento para outros serviços da rede.

O segundo ponto indica ser urgente e necessário o envolvimento de outras políticas no atendimento do público que precisa da proteção social. Os(as) técnicos(as) ressaltam que a articulação acontece prioritariamente dentro da rede socioassistencial (programas e projetos da própria política de assistência social) e que

há pouco envolvimento de outras políticas, como saúde, habitação, educação, esporte, transporte e segurança pública.

Tais políticas também são demandadas pelos usuários da assistência social; não existindo o atendimento nessas áreas, fica o trabalho restrito e, portanto, insuficiente.

Quanto às capacitações para a realização do trabalho com famílias, verificamos que duas opiniões são levantadas, diferentemente, pelos(as) técnicos(as). A primeira critica os investimentos realizados anteriormente para capacitar os técnicos, visto que as atividades não têm continuidade no cotidiano profissional, não são incorporadas no fazer diário do assistente social. Desse ponto de vista, existe a necessidade de se avaliar o porquê disso, já que houve investimentos e tentativas de capacitar para o trabalho com famílias, no entanto os conhecimentos e instrumentos não foram utilizados.

A segunda posição mostra que a iniciativa da busca para se capacitar tem partido dos técnicos, os quais se aprimoram individualmente ou aproveitam os eventos realizados dentro do município, ofertados pelos serviços ou pelas universidades. De acordo com essa avaliação, a falta de capacitação abrange o trabalho com famílias e outros assuntos pertinentes ao cotidiano do profissional, como a drogadição.

Após fazer a reflexão sobre os diversos pontos que abordamos no tocante ao trabalho com famílias, os(as) entrevistados(as) avaliam que o trabalho desenvolvido pelas unidades de proteção social especial de média complexidade com as famílias é insuficiente. Apesar de existir compromisso dos técnicos atualmente envolvidos, é fundamental ampliar as atividades, serem feitos maiores investimentos financeiros, de estrutura física mais adequada para o desenvolvimento dessas ações, e, principalmente, ocorrer o aumento do quadro funcional e da capacitação deste para o atendimento aos jovens e às famílias.

Quanto ao monitoramento e avaliação das atividades, apareceram novamente considerações divergentes. Embora o processo de construção de indicadores tenha ocorrido conjuntamente entre os profissionais responsáveis por este trabalho na SMAS e os profissionais dos CREAS, um/uma técnico(a) indicou que o sistema de monitoramento e avaliação adotado não foi amplamente discutido com a equipe e que os indicadores são insuficientes para abarcar a necessidades específicas de cada serviço.

Entretanto, ele(a) sinalizou(a) a dificuldade de avaliação e de monitoramento do trabalho do(a) técnico(a) pelo falta de envolvimento do poder público com a entidade não governamental no desenvolvimento das ações dentro do CREAS I. Como já informamos, esta é a única unidade no município a ter uma equipe mista (estatutários e contratados). Avalia ainda que apesar da confecção de relatórios mensais das atividades realizadas, que poderiam ser usados como instrumentos de avaliação do trabalho, entende que estes não são considerados neste processo.

Outro aspecto levantado diz respeito a confusão existente uma vez que a equipe técnica é contratada pela entidade não governamental conveniada para prestar serviço governamental e é avaliada por um sistema de monitoramento e avaliação construído pelo poder público, deixando turva para o(a) técnico(a) a relação entre os dois entes quando se trata da responsabilidade de realizar este monitoramento e avaliação. O(a) outro(a) técnico(a) envolvido(a) na pesquisa avaliou que o processo foi positivo, não realizando maiores críticas a respeito do sistema.

Foram também destacados pelos(as) entrevistados(as) as dificuldades e os desafios encontrados na realização do trabalho com famílias. Quanto aos desafios, eles(as) indicaram a falta de uma matriz teórica e metodológica, de investimento econômico e de recursos humanos. Enfatizaram a carência de investimento nos profissionais já envolvidos no trabalho, como a questão da carga horária e de salários, a falta de investimento em estrutura, a necessidade de aprimorar a comunicação com a rede de serviços e de haver envolvimento de outras políticas no atendimento de forma integral ao usuário e a falta de capacitação para o desenvolvimento do trabalho.

Nossos(as) entrevistados(as) assinalaram que o pouco que vem sendo construído tem partido da iniciativa dos(as) técnicos(as) dentro dos próprios serviços. Eles sentem a necessidade de se fundamentar num aparato teórico que possa amparar as ações profissionais conforme as especificidades dos serviços executados nas unidades de CREAS do município. Contudo, não existe um debate mais amplo, incluindo a categoria e/ou outras instâncias, ou um direcionamento da própria PNAS na execução desse trabalho.

Verificamos, por meio da fala de um dos(das) técnicos(as), que as incipientes formulações construídas em caráter de metodologia de trabalho apresentam estreita ligação com a teoria sistêmica. Tal ligação está no sentido oposto ao discurso crítico proferido pelos(as) técnicos(as); porém, eles não têm a proposição de outra metodologia que venha em substituição as já existentes e construídas pela teoria

sistêmica. O máximo que vivenciam é a mistura de diversas correntes de pensamento científico, uma miscelânea de teorias, muitas vezes divergentes.

Outra ausência bastante sentida é a da construção e consolidação da própria teoria envolvendo o tema da família. O debate restringe-se à discussão das mudanças ocorridas nos arranjos e relações familiares, contudo não tem contribuído no apontamento de alternativas de ações para o trabalho com elas. Aliado a isso, averiguamos também a ausência de discussões sólidas e debates no campo da Proteção Social Especial, a escassez de pesquisas que contemplem suas práticas e ações e as pouquíssimas publicações sobre ela.

Dissemos anteriormente que, no município de Londrina, a execução dos serviços da Proteção Social Especial tem como especificidade a parceria do poder público com entidades não governamentais, sendo o funcionamento das unidades I e II garantido por parceria com a EPESMEL, e, da unidade II, por conjunto com o NUSELON. Ambas as entidades envolvidas nessa execução, todavia, são de cunho religioso: a primeira é católica e a segunda, evangélica.

Nesse sentido, levantamos o questionamento no que se refere à realização do trabalho com famílias por entidades religiosas, as quais estão prestando serviços de cunho público. É sabido que toda ação traz consigo uma intenção; então, em que medida as entidades se submetem às direções dadas pela PNAS? Constatamos, na fala do(a) entrevistado(a) do CREAS II, a influência das ideias religiosas na prática profissional, uma vez que esse é o direcionamento da entidade parceira na execução do serviço.

Esse tipo de direcionamento extrapola o ambiente do serviço e espalha-se pela própria rede socioassistencial e para além dela, para as outras políticas necessárias no atendimento desses usuários. Em outras palavras, em cada atendimento, o usuário e sua família podem ser vistos de formas diferenciadas, criando-se diversas – e até incoerentes – expectativas quanto ao papel a ser desempenhado por ela ou em relação à forma como serão trabalhadas suas demandas.

No tocante à infraestrutura das sedes dos CREAS em Londrina disponíveis para a realização das atividades propostas, vimos que, no caso do CREAS I, o espaço é dividido com outras atividades, como a terapia ocupacional realizada com os adultos em situação de rua e as diversas reuniões internas da equipe. O espaço disponível é utilizado de acordo com uma escala. Já no CREAS II, a queixa refere-se ao aumento do número de adolescentes que necessitam participar de grupos no

pequeno espaço da sede. Isso dificulta a realização das atividades, como a oficina de grafiteagem, que necessita de painéis amplos.

Percebemos, nas duas entrevistas realizadas, que nenhuma das sedes dos CREAS em Londrina tem infraestrutura adequada para atender às necessidades do desenvolvimento do trabalho com os usuários e suas famílias, sendo o espaço pequeno e/ou insuficiente para as ações já existentes. Tal situação restringe demais as possibilidades de proposição de novas formas de atividades e intervenções.

O “fator surpresa” na relação de dificuldades diz respeito às relações de trabalho que hoje permeiam o dia a dia do profissional. Fica evidenciado que, para além das dificuldades de investimento financeiro na infraestrutura e na contratação para ampliação das equipes, as relações de trabalho existentes entre os assistentes sociais e as entidades contratantes também são obstáculos do trabalho cotidiano.

A esse respeito, os(as) entrevistados(as) citaram, principalmente, a baixa remuneração dos assistentes sociais da proteção social especial, menor do que a paga aos(as) técnicos(as) que trabalham na proteção social básica. Segundo aqueles, a Proteção Social Especial lida com situações mais complexas, com exposição inclusive à falta de segurança para a realização do seu trabalho, e deveria ter remuneração mais adequada.

Outra queixa a qual verificamos é a diferenciação de salários pagos por cada entidade conveniada com a Prefeitura para a execução dos serviços da Proteção Social Especial. Há diferença entre o salário pago para os(as) técnicos(as) dos CREAS I e II e o salário pago para os(as) técnicos(as) do CREAS III, por exemplo. As reclamações incluem a excessiva carga horária e a ausência de um plano de cargos e carreira para os profissionais, bem como a falta de valorização do esforço de cada um e da sua busca em aprimorar-se.

Por fim, os(as) técnicos(as) entrevistados relataram como desafios na operacionalização do trabalho com as famílias a falta de envolvimento de outras políticas no atendimento aos usuários da assistência social, como a educação e a segurança pública. Podemos afirmar, desse modo, que é urgente ampliar a discussão da proteção social, uma vez que esta tem se dado quase que exclusivamente sobre a proteção social básica, e feita apenas pelos(as) técnicos(as). A proteção social deve envolver também gestores e outras áreas estatais, a fim de se oferecer maior atenção às necessidades presentes na proteção social especial.

REFERÊNCIAS

ALENCAR, Mônica Maria Torres de. Transformações econômicas e sociais no Brasil dos anos 1990 e seu impacto no âmbito da família. In: SALES, Mione Polinário; MATOS, Maurílio Castro de; LEAL, Maria Cristina (orgs). **POLÍTICA SOCIAL, FAMÍLIA E JUVENTUDE: Uma questão de direitos**. 2ª Ed. São Paulo: Cortez. 2006. p. 61-78.

ARRAZOLA, Laura Susana Duque. O Sujeito Feminino nas Políticas de Assistência Social. In: MOTA, Ana Elizabete (org). **O Mito da Assistência Social**. Ensaios sobre Estado, Política e Sociedade. 2º Ed. ver. e ampl. – São Paulo: Cortez, 2008. p.225-255;

BEHRING, Elaine Rossetti; BOSCHETTI, Ivanete. **Política Social: fundamentos e história**. 3ª Ed. São Paulo: Cortez. 2007 (Biblioteca básica de serviço social; v. 2)

BENTO, Leonardo Valles. **Governança e Governabilidade na Reforma do Estado: entre eficiência e democratização**. São Paulo: Manole, 2003.

BILAC, Elisabete Dória. Família: algumas inquietações. In: CARVALHO; Maria do Carmo

B. de (Org.). **A Família Contemporânea em Debate**. São Paulo: EDUC/ Cortez. 2002. p.29 – 49;

BRASIL. **SUAS** – Política Nacional de Assistência. Secretaria Especial de Editoração e Publicação. Brasília/DF. 2005.

_____. **LOAS** – Lei Orgânica de Assistência Social (1993). 6 ed. – Brasília: MDS, 2007;

_____. **Guia CREAS**. Disponível em: http://www.mds.gov.br/suas/guia_creas. Brasília/DF. s/d.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome **Plano Nacional de Promoção, Proteção e Defesa do Direito de Crianças e Adolescentes à Convivência Familiar e Comunitária**. Brasília. 2006;

BRUSCHINI, C. **Mulher, Casa e Família**. São Paulo: Ed. Revistas dos Tribunais, 1990;

CAMPOS, Luana Garcia. **Mas afinal, por que a rua?**. 2007. 108 folhas. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina. 2007.

CAMPOS, Marta Silva (texto final). Metodologia de Trabalho Sócioeducativo com Famílias em Programas de Transferência de Renda. In: Wanderley, M.B; Oliveira, I.I.M.C. e. **Trabalho com Famílias. V1: Metodologia e Monitoramento**. São Paulo: IEE PUC/SP. 2004. 2v. p. 21-67.

_____. Metodologias e Seus Componentes: Conferências. In: ARREGUI, Carola C.; BLANES, Denise N. **Metodologias do trabalho social**. São Paulo: IEE/PUC/SP, 2008a. p.113 – 125;

_____. Família e Proteção Social: Alcances e Limites. IN: ZOLA, Marlene Bueno (Org.). **Cooperação Internacional para Proteção Social de Crianças e Adolescentes: “O direito à convivência Familiar e comunitária”**. São Bernardo do Campo/SP: Fundação Criança de São Bernardo do Campo. 2008. p. 21-31.

CAMPOS, Marta Silva; MIOTO, Regina Célia T. Política de Assistência Social e a posição da família na política social brasileira. IN: Revista Ser Social No. 12. **Política de Assistência Social**. Jan-Jun 2003. p. 165-190.

CARLOTO, Cássia Maria. O conceito de gênero e sua importância para a análise das relações sociais. In **SERVIÇO SOCIAL em revista**. Vol. 3 – Nº 2. UEL Londrina, Jan/Jul 2001. Disponível em: < http://www.ssrevista.uel.br/c_v3n2_genero.htm > acesso em 28/07/2008;

_____. Família, Mulheres e Políticas de Transferência de Renda. In: ALVES, Maria E. R.; VIANA, R. (Org.). **Políticas Para Mulheres em Fortaleza: desafios para igualdade**. Coordenadoria Especial de Políticas Públicas para Mulheres. SEMAS. São Paulo: Fundação Friedrich Ebert. 2008. P. 123-138;

CARRASCO, Cristina. A sustentabilidade da vida humana: Um assunto de mulheres. In **Produção do Viver**. Cadernos SOF. São Paulo, 2003. pp. 11-49;

COELHO, Sandra. Maria. P. de F.; BARROZO, Adriana da C.; BAGGIO, V. **Programa de Atenção a Crianças, Adolescentes e Adultos em Situação de Rua – Sinal Verde**. Londrina, Prefeitura Municipal de Londrina, 2006.

CREAS: disponível em <http://www.mds.gov.br/programas/rede-suas/protECAo-social-especial/centros-de-referencia-especializados-de-assistencia-social-servicos-de-protECAosocial-especial-a-familia-pessoa-idosa-crianca-adolescente-e-pessoa-com-deficiencia/centrosde-referencia-especializado-da-assistencia-social-2013-creas-familias-e-individuos>. Acesso em Agosto 2009;

CREAS Londrina: disponível em: <http://www.londrina.pr.gov>. Acesso em Agosto 2009;

CRESS-PR. **Legislação Social**: Cidadania, políticas públicas e exercício profissional. 2ª Ed. Atual. Curitiba-PR. Jul.2007;

DONZELOT, J. **A Polícia das Famílias**. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1986.

ENGELS, Friedrich. **A Origem da Família, da Propriedade Privada e do Estado**. São Paulo: Editora Centauro, 2002. (tradução de Ruth M. Klaus)

FERNANDES, Solange. **Concepções Norteadoras de Trabalho com Famílias**. In: SUAS/PR -Trabalho com Famílias e Instrumentos de Gestão do CRAS. Caderno II. Curitiba, 2006 p. 20-29. SETP.

GOLDANI, Ana M. Família, gênero e Políticas: famílias nos anos 90 e seus desafios como fator de proteção. In **Revista Brasileira de Estudos da População**. V. 19, n. 1, jan/jun. 2002. pp. 29-47;

IBGE. **Síntese de Indicadores Sociais 2006**: IBGE detecta mudanças na família brasileira. Disponível em: <
http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_impresao.php?id_noticia=774.

IZQUIERDO, M. J. **Bases Materiais do Sistema Sexo/Gênero**. Tradução livre SOF – São Paulo, 1990. pp. 1-5;

JELIN, E. **Pan e a fectos – La transformación de las familias**. Buenos Aires, Argentina: Fondo de Cultura Económica. 2004.

JESUS, Cristiane da Silva de. **O Serviço Social e as Ações Sócioeducativas com Famílias: um estudo sobre as publicações dos assistentes sociais**. 2005. Dissertação de Mestrado (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina, 2005;

LAURELL, Asa Cristina. Avançando em direção ao passado: a política social no neoliberalismo. In: **Estado e políticas sociais no neoliberalismo**. _____ (Org.) São Paulo: Ed. Cortez, 1995. p.151-178

LONDRINA. **Programa de Atenção à Crianças, Adolescentes e Adultos em Situação de Rua. Sinal Verde**. In: COELHO, Sandra M. P. de F.; BARROZO, Adriana da C.; BAGGIO, Vilcionei (Org.). Londrina, 2008

LOURO, G. L. **A emergência do gênero**. Gênero, Sexualidade e Educação. Ed. Vozes, Petrópolis, 2003. pp. 7-18;

_____, Nas Redes do Conceito de Gênero. In: Lopes, M.J; Meyer, D.E; Waldon, V.R. (Org.) **Artes Médicas**. Porto Alegre, 1996.

MELLO, Sylvia Leser de. Família: perspectiva teórica e observação factual. In: CARVALHO, Maria do Carmo Brant de (org). **A família contemporânea em debate**. São Paulo: Cortez, 2002. p, 51-60.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **REVISTA CREAS**: Política Pública que Garante Proteção Social. Brasília: Gráfica Brasil. s/d.

MIOTO, Regina Célia T. Novas propostas e velhos princípios: a assistência às famílias no contexto de programas de orientação e apoio sociofamiliar. In. SALES, Mione Polinário; MATOS, Maurílio Castro de; LEAL, Maria Cristina (orgs).

POLÍTICA SOCIAL, FAMÍLIA E JUVENTUDE: Uma questão de direitos. 2ª Ed. São Paulo: Cortez. 2006. p. 4359.

_____. Família e políticas sociais. In: Behring, Elaine Rossetti; Boschetti, Ivanete; Mioto, Regina Célia T.; Santos, Silvana M. M. S. **Política Social no Capitalismo: Tendências Contemporâneas.** São Paulo: Cortez, 2008. p.130-148.

_____. A Relevância da Família no Atual Contexto das Políticas Públicas Brasileiras: a política de assistência social e a política antidrogas. In: **Revista de Políticas Públicas.** UFM. v.11, nº 2. Jul/Dez 2007. p.197-220;

_____. **Trabalho com famílias: um desafio para os assistentes sociais.** Revista Virtual textos & Contextos nº 3. Ano III. Dez, 2004

_____. **Trabalho com Família no SUAS.** Mini curso ministrado no IV Congresso Paranaense de Assistentes Sociais. Nov. 2009. Curitiba/PR;

_____. Família e Serviço Social: contribuições para o debate. IN: **Serviço Social & Sociedade** Nº 55. Ano XVIII. p.114-130. Nov.1997

OLIVEIRA, Mara. **Acessando Direitos Sociais.** Redes Municipais de Políticas Sociais – espaço de articulação entre as políticas sociais públicas. In: Revista Virtual Textos e Contextos No. 3. Ano III. Dez. 2004;

PEREIRA, Potyara Amazoneida Pereira. Mudanças estruturais, política social e papel da família: crítica ao pluralismo de bem estar. In. SALES, Mione Polinário; MATOS, Maurílio Castro de; LEAL, Maria Cristina (orgs). **POLÍTICA SOCIAL, FAMÍLIA E JUVENTUDE:** Uma questão de direitos. 3ª Ed. São Paulo: Cortez. 2008. p. 25-42.

_____. A política social no contexto da seguridade social e do *Welfare State*: a particularidade da assistência social. In: **Serviço Social & Sociedade.** N 56 Ano XIX. Março/1998. p. 60 – 76.

_____. Mudanças estruturais, política social e papel da família: crítica ao pluralismo de bem estar. In. SALES, Mione Polinário; MATOS, Maurílio Castro de; LEAL, Maria Cristina (orgs). **POLÍTICA SOCIAL, FAMÍLIA E JUVENTUDE:** Uma questão de direitos. 2ª Ed. São Paulo: Cortez. 2006. p. 25-42.

RIBEIRO, Joice Figueiredo. **Através do olhar dos adolescentes: situação de rua em Londrina e o Projeto Sinal Verde.** 2004. Trabalho de Conclusão de Curso (Serviço Social) – Universidade Estadual de Londrina. Londrina.

SAFFIOTI, Heleieth I. B. **As origens do conceito de gênero.** Gênero, Patriarcado, Violência. Ed. Fund. Perseu Abramo, São Paulo, 2004. pp. 107-139;

SARACENO, C. **Sociologia da Família.** Lisboa: Editorial Estampa, Lda., 1997

_____. A Dependência Construída e a Interdependência Negada. Estrutura de Gênero da cidadania. IN: BONACCHI G.; GROPPI, A. (org). **O Dilema da Cidadania**. São Paulo: 1995 p. 205 – 234.

SARTI, Cynthia A. Famílias enredadas. In. ACOSTA, Ana Rojas; VITALE, Maria Amália Faller (org). **Família: Redes, Laços e Políticas Públicas**. 4ª Ed. São Paulo: Cortez: Instituto de Estudos Especiais – PUC/SP. 2008 p.21-36;

SAWAIA, Bader B. Família e afetividade: a configuração de uma práxis ético-política, perigos e oportunidades. In. ACOSTA, Ana Rojas; VITALE, Maria Amália Faller (org). **Família: Redes, Laços e Políticas Públicas**. 4ª Ed. São Paulo: Cortez: Instituto de Estudos Especiais – PUC/SP. 2008 p.39-50;

Secretaria de Estado do Trabalho, Emprego e Promoção Social/PR. Caderno II: Trabalho com famílias e instrumentos de gestão do CRAS. Curitiba: SETP, 2006.

SINGLY, François de. **Sociologia da Família Contemporânea**. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2007.

SOARES, Laura Tavares. **O Desastre Social**. Rio de Janeiro: Record. 2003;

SUNKEL, Guillermo. **El papel de La familia em La protección social en América Latina**. In: CEPAL. Serie Políticas Sociales. No. 120. Publicación de las Naciones Unidas. División de Desarrollo Social. Santiago de Chile, abril de 2006. p. 1 – 66.

SZYMANSKI, Heloísa. Teorias e “teorias de famílias. In: CARVALHO; Maria do Carmo B. de (Org.). **A Família Contemporânea em Debate**. São Paulo: EDUC/ Cortez. 2002. p. 23 – 27;

VIANA, Bruna Viviani. **Bolsa Auxílio Morador de Rua: análise de suas contribuições na vida dos usuários**. 2006. Trabalho de Conclusão de Curso (Serviço Social) – Universidade Estadual de Londrina. Londrina.

YAZBECK, M. C. O Serviço Social como especialização do trabalho coletivo. Capacitação em serviço social e política social. **Módulo 2: Reprodução social, trabalho e Serviço Social**. Brasília: UnB, 2000. p. 87-99.

WANDERLEY, Mariangela Belfiore. Metodologias de Trabalho com Famílias. In: SUAS/PR -**Trabalho com Famílias e Instrumentos de Gestão do CRAS**. Caderno II. Curitiba, 2006 p. 11-19. SETP.

ANEXOS

ANEXOS I– Roteiro de Questões

1. Nome
2. Função/cargo
3. Local de trabalho
4. Tempo de trabalho:

Objetivo específico: discutir a concepção de família dos gestores e técnicos envolvidos no atendimento na Proteção Social Especial de Média Complexidade.

Questões: Qual a concepção de família que norteia as ações do SUAS? Você concorda com essa concepção? (Explorar se sim, se corresponde à realidade, qual a concepção da entrevistada). O que você acha/pensa de uma diretriz voltada para a centralidade na família no âmbito da política de assistência? (Explorar a opinião da entrevistada).

Objetivo específico: apreender as atividades, enfoque, rotina e metodologia utilizada pelos técnicos no trabalho com as famílias.

Questões: No CREAS, há a realização de alguma atividade com as famílias dos usuários do serviço? Quais atividades são realizadas com e para as famílias? Qual o objetivo dessas atividades? Quem executa esse trabalho? Quem participa dessas atividades? (Quem da família) Quem você acha que deveria participar e não participa? (explorar a resposta do entrevistado) Como é realizado esse trabalho (horário, local, frequência; quantas vezes acontece e de quanto em quanto tempo)? Qual a proposta de trabalho com famílias no CREAS a partir do SUAS? Qual a sua opinião sobre essa proposta? Esse trabalho tem alguma orientação para a sua realização? (se houver) De onde vêm essas orientações? (se não houver) Quem determina de que modo o trabalho deve ser realizado?

Há algum tipo de capacitação para os técnicos que realizam este trabalho no CREAS? Há alguma metodologia específica para o trabalho com as famílias na proteção social especial? (Explorar a resposta do entrevistado) Qual a abordagem teórico-metodológica tem norteado este trabalho? Você considera importante a realização das atividades com as famílias? Como você avalia a

realização desse trabalho? Existe uma metodologia de avaliação e monitoramento do trabalho? Quais os indicadores utilizados? Como foram construídos esses indicadores? O SUAS coloca como objetivo no trabalho com famílias o fortalecimento, o empoderamento e a autonomia. Como esses objetivos são operacionalizados? Há resultados? Quais? Qual a viabilidade quando se pensam esses objetivos na Proteção Social Especial? Houve mudança no trabalho desenvolvido com as famílias em comparação com o período anterior à implantação do CREAS?

Objetivo específico: compreender e analisar as dificuldades e desafios enfrentados no trabalho com às famílias na Proteção Social Especial de Média Complexidade.

Questões: Quais você considera as maiores dificuldades na realização desse trabalho? Quais você considera os maiores desafios colocados na realização desse trabalho?

ANEXO II – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido**Termo de Consentimento Livre e Esclarecido**

Eu, _____,

concordo em participar da pesquisa sobre a operacionalização do eixo “Matricialidade Familiar”, a partir do SUAS, na Proteção Social Especial de Média Complexidade no município de Londrina, mediante o fornecimento de dados por meio de entrevistas.

Esclarecemos que esta pesquisa tem como objetivo desenvolver uma análise crítica ao eixo – Matricialidade Familiar proposta pelo SUAS – Sistema Único de Assistência Social –, e os limites e desafios para o trabalho com as famílias na Proteção Social Especial de Média Complexidade em Londrina.

A sua identidade será preservada e você poderá desistir dessa contribuição a qualquer momento, comunicando à pesquisadora. Poderá ainda ter acesso a qualquer informação sobre a pesquisa nos telefones (43) 3026-7315/ (43) 9978-1101, com Luana Garcia Campos. Os resultados da pesquisa estarão disponíveis em dissertação de mestrado.

Assinatura da/o entrevistada/o

Pesquisadora/discente: Luana Garcia Campos Mestrado em Serviço Social e Política Pública Universidade Estadual de Londrina. Março/2010.