

UNIVERSIDADE DE SANTA CRUZ DO SUL

CURSO DE SERVIÇO SOCIAL

Dariele Thais da Silva

**O ACOMPANHAMENTO DE FAMÍLIAS COM CRIANÇAS E ADOLESCENTES EM
SITUAÇÃO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL: UMA EXPERIÊNCIA A PARTIR
DO CREAS DE SANTA CRUZ DO SUL**

Santa Cruz do Sul

2019

Dariele Thais da Silva

**O ACOMPANHAMENTO DE FAMÍLIAS COM CRIANÇAS E ADOLESCENTES EM
SITUAÇÃO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL: UMA EXPERIÊNCIA A PARTIR
DO CREAS DE SANTA CRUZ DO SUL**

Trabalho de conclusão apresentado ao Curso de Serviço Social da Universidade de Santa Cruz do Sul como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientador: Prof.^a Dr.^a Eunice Maria Viccari.

Santa Cruz do Sul
2019

Dariele Thais da Silva

**O ACOMPANHAMENTO DE FAMÍLIAS COM CRIANÇAS E ADOLESCENTES EM
SITUAÇÃO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL: UMA EXPERIÊNCIA A PARTIR
DO CREAS DE SANTA CRUZ DO SUL**

Trabalho de Conclusão apresentado ao
Curso de Serviço Social da Universidade de
Santa Cruz do Sul como requisito parcial
para a obtenção do título de Bacharel em
Serviço Social.

Prof.^a Dr.^a Eunice Maria Viccari
Professora Orientadora – UNISC

Prof.^a Dr.^a Marta Von Dentz
Professora Examinadora – UNISC

Prof.^a Me. Alba Regina Fagundes Zacharias
Professora Examinadora – UNISC

Santa Cruz do Sul
2019

*À minha família,
que sempre esteve ao meu lado
e são os meus maiores exemplos de vida.*

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, que desde cedo me incentivaram a ingressar no ensino superior, ainda tão restrito de acesso em nosso país. Vocês são os principais responsáveis pela minha formação e pelo alcance da tão sonhada colação de grau. Digo isto por todo auxílio, apoio, conselhos e contribuição que, de todas as formas, sempre recebi de meu pai e de minha mãe. Nunca mediram esforços para me ajudar, sempre estiveram comigo e sei que sempre poderei contar com vocês.

A minha irmã, a qual admiro imensamente pela pessoa maravilhosa que és. Sempre esteve presente em minha vida, me apoiando, fortalecendo e incentivando. Obrigada por todo o companheirismo e parceria que tens comigo. Sei que neste momento tão importante, não poderás estar presente fisicamente. Apesar disto, tenho muito orgulho de saber que está cursando Doutorado no México, e que devido a este nobre motivo não estará compartilhando desse momento comigo. Mas, nos reencontraremos em breve para comemorarmos, juntas, estas duas conquistas.

Ao meu namorado, que durante o andamento do Curso apareceu em minha vida. Desde que nos conhecemos, sempre fez tudo o que estava ao seu alcance para me auxiliar. Compreendendo minha ausência em razão dos estudos, me encorajando em dias difíceis e comemorando ao meu lado os dias de vitória. Obrigada por estar comigo em todos estes momentos.

A minha querida orientadora, que está comigo desde o início da formação, me auxiliando na construção de aprendizados ao longo de todo este percurso. Esteve comigo em disciplinas cursadas, em todos os níveis de estágio, e, especialmente, no tão esperado Trabalho de Conclusão de Curso. Agradeço por todo o incentivo e confiança que me depositou nesse período, e te parablenizo pela excelente profissional e professora que és.

Também gostaria de fazer um agradecimento, em especial, a todos os professores que passaram pela minha vida e, que, de uma forma ou outra, contribuíram em meu processo formativo. Obrigada a cada um de vocês por todo o conhecimento repassado.

Saliento que sou extremamente grata pela minha família amada e pelas pessoas que tenho ao meu lado, pois sei que posso contar e confiar em cada um de vocês. Agradeço a Deus por tudo que desde sempre proporcionou em minha vida, guiando e iluminando minha trajetória.

*Que o futuro nos traga dias melhores
e a capacidade de construir a Universidade
que está nos nossos corações,
nas nossas mentes
e nas necessidades do povo brasileiro.*

*Inclusive para trazer para cá todos os talentos
que podem ser aproveitados;
não só os das elites, das classes dominantes,
mas também das de baixo,
da classe média em proletarização,
dos proletários, dos trabalhadores dos campos,
dos negros e de todos aqueles que são oprimidos.*

Florestan Fernandes (1996, p. 11)

RESUMO

Este trabalho é resultado do Estágio Curricular Obrigatório em Serviço Social, realizado no Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS de Santa Cruz do Sul através do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI. O foco principal foi o acompanhamento de famílias que encontravam-se com crianças e/ou adolescentes acolhidos institucionalmente, seja no período de acolhimento ou posterior ao desacolhimento. Com base na elaboração, execução e avaliação do Projeto de Intervenção objetivou-se identificar as vulnerabilidades na constituição e manutenção dos laços familiares, como forma de entender os motivos ocasionadores do acolhimento institucional; investigar o perfil socioeconômico das famílias acompanhadas visando conhecer a realidade em que estão inseridas; e, verificar a contribuição do acompanhamento realizado às famílias no processo de reintegração familiar por meio da Rede Socioassistencial. Para a pesquisa e análise, utilizou-se de abordagem quanti-qualitativa a partir de documentos produzidos ao final de cada um dos quatro níveis de estágio. Com base neste material disponível elaborou-se três hipóteses que foram investigadas e sistematizadas. Entre os resultados identificou-se que o acompanhamento de famílias foi fundamental no processo de reintegração familiar, além de que o trabalho realizado pelo CREAS com os demais serviços da rede de proteção social, formam a integralidade do atendimento e contribuem significativamente na vida dos usuários. Desta forma, os resultados obtidos possibilitaram a aproximação concreta com o trabalho profissional do assistente social, bem como a compreensão da realidade social de famílias e indivíduos que participaram da efetivação deste trabalho acadêmico.

Palavras-chave: Acompanhamento familiar; Acolhimento institucional; Proteção integral.

ABSTRACT

This work is the result of the Compulsory Internship in Social Work, held at the Specialized Reference Center for Social Assistance - CREAS Santa Cruz do Sul through the Specialized Protection and Care Service to Families and Individuals - PAEFI. The main focus was the accompaniment of families who were with children and/ or adolescents institutionally welcomed, either in the period of reception or after the reception. Based on the elaboration, execution and evaluation of the Intervention Project, the objective was to identify vulnerabilities in the constitution and maintenance of family ties, as a way of understanding the reasons for institutional reception; investigate the socioeconomic profile of the families being followed in order to know the reality in which they are inserted; and, to verify the contribution of the accompaniment to the families in the process of family reintegration through the Social Assistance Network. For research and analysis, we used a quantitative and qualitative approach from documents produced at the end of each of the four levels of an internship. Based on this available material, three hypotheses were elaborated and investigated and systematized. Among the results, it was identified that the monitoring of families was fundamental in the process of family reintegration, and that the work performed by CREAS with the other services of the social safety net, form the integrality of care and contribute significantly to the lives of users. Thus, the results obtained enabled the concrete approach with the professional work of the social worker, as well as the understanding of the social reality of families and individuals who participated in the realization of this academic work.

Keywords: Family accompaniment; Institutional reception; Full protection.

RESUMEN

Este trabajo es resultado de la Pasante Obligatoria en Trabajo Social, realizada en el Centro Especializado de Referencia para Asistencia Social - CREAS Santa Cruz do Sul a través del Servicio Especializado de Protección y Atención a Familias e Individuos - PAEFI. El enfoque principal fue el acompañamiento de familias que estaban con niños y/o adolescentes acogidos institucionalmente, sea en el período de acogimiento o después del des-acogimiento. Basado en la elaboración, ejecución y evaluación del Proyecto de Intervención, el objetivo fue identificar vulnerabilidad en la constitución y mantenimiento de los lazos familiares, como una forma de entender las razones de la recepción institucional; investigar el perfil socioeconómico de las familias acompañadas institucionalmente para conocer la realidad en que están insertadas; y verificar la contribución del acompañamiento a las familias en el proceso de reintegración familiar a través de la Red de Asistencia Social. Para la investigación y el análisis, utilizamos un enfoque cuantitativo y cualitativo a partir de documentos producidos al final de cada uno de los cuatro niveles de pasante. Sobre la base de este material disponible, se elaboraron, investigaron y sistematizaron tres hipótesis. Entre los resultados, se identificó que el monitoreo de las familias era fundamental en el proceso de reintegración familiar, y que el trabajo realizado por CREAS con los otros servicios de la red de seguridad social, forman la integridad de la atención y contribuyen significativamente a la vida de los usuarios. Así, los resultados obtenidos permitieron el enfoque concreto con el trabajo profesional del trabajador social, así como la comprensión de la realidad social de las familias y las personas que participaron en la realización de este trabajo académico.

Palabras clave: Acompañamiento familiar; Recepción institucional; Protección total.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 –	Quadro Síntese dos Processos de Trabalho do Assistente Social no CREAS de SCS	46
Tabela 1 –	Identificação das vulnerabilidades	53
Gráfico 1 –	Idade, escolaridade e renda média mensal das famílias	58
Gráfico 2 –	Documentação, componentes do grupo familiar e tipo de trabalho	59
Gráfico 3 –	Tipo de residência, benefícios e responsáveis legais	59

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BPC	Benefício de Prestação Continuada
CAPS	Centro de Atenção Psicossocial
CF/88	Constituição Federal de 1988
CNAS	Conselho Nacional de Assistência Social
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social
NOB	Normal Operacional Básica
PAEFI	Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos
PBF	Programa Bolsa Família
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PSB	Proteção Social Básica
PSE	Proteção Social Especial
SCS	Santa Cruz do Sul
SUAS	Sistema Único de Assistência Social

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	13
Parte 1 – Proposta do Trabalho de Conclusão de Curso	17
1 PROBLEMÁTICA	17
1.1 Origem do problema de TCC	17
1.2 Fundamentação teórica da categoria central de análise	19
1.3 Hipóteses	22
1.4 Objetivos	23
1.4.1 Objetivo Geral	23
1.4.2 Objetivos específicos	23
1.5 Revisão de Literatura sobre a temática	24
2 METODOLOGIA	29
Parte 2 – Resultados e Análise dos Dados	33
1 A CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988 E A POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	33
1.1 A organização da Política Nacional de Assistência Social	35
1.1.2 O CREAS de Santa Cruz do Sul: lócus do estágio	37
1.1.3 O trabalho do assistente social inserido na equipe técnica do CREAS de Santa Cruz do Sul	39
2 EXPERIÊNCIAS E VIVÊNCIAS: UMA ANÁLISE DA INTERVENÇÃO	47
3 APRENDIZADO INTERVENTIVO E INVESTIGATIVO ACERCA DO TRABALHO PROFISSIONAL	57
4 PERCORRENDO O ACOMPANHAMENTO ATRAVÉS DO DESVELAMENTO DE SIGNIFICADOS APREENDIDOS	64
CONSIDERAÇÕES FINAIS	69
REFERÊNCIAS	72
APÊNDICE A – Formulário do perfil socioeconômico	78

INTRODUÇÃO

O presente trabalho acadêmico foi desenvolvido a partir da vivência de estágio no Centro de Referência Especializado de Assistência Social do município de Santa Cruz do Sul/RS – CREAS Acolher, onde realizou-se os quatro semestres do Estágio Curricular Obrigatório. De modo geral, o CREAS é uma unidade pública-estatal da Política de Assistência Social, onde são atendidas famílias e indivíduos que estão em situação de ameaça ou violação de direitos (BRASIL, 2011). O trabalho, apesar de situar o CREAS em uma política de âmbito nacional, trata especificamente do CREAS de Santa Cruz do Sul, no qual a estagiária pôde realizar observações e intervenções diariamente, durante o período analisado.

As famílias que estão em acompanhamento no CREAS, em sua maioria, estão inseridas em um contexto econômico, social e cultural de exclusão social, frutos de um sistema, que muitas vezes as impedem de superar as adversidades da vida. As famílias que tiveram seus membros acolhidos institucionalmente enquadram-se neste cenário, formado por diversas expressões da questão social¹. Desse modo, percebe-se essa problemática como ponto fundamental para a atuação do profissional assistente social, que em conjunto com outros profissionais, possui a competência e a responsabilidade de trabalhar junto a essas famílias, visando tanto o desenvolvimento de sua capacidade de resiliência, como também o fortalecimento de seu papel protetivo.

O acompanhamento realizado às famílias com crianças e adolescentes afastadas do convívio familiar ocorre em caráter diferente aos acompanhamentos que são realizados aos demais usuários do CREAS. Essa particularidade decorre dos diferentes tipos de intervenção trabalhados com esse público. Os usuários do Centro, de forma geral, estão com seus direitos ameaçados ou violados, no entanto, as famílias ou indivíduos que enfrentam a situação do acolhimento, estão no momento com vínculos afetivos fragilizados, impedidos de garantir a proteção social de suas crianças e adolescentes, e, além disso, impossibilitados de conviverem com os mesmos.

Referindo-se a desproteção social que crianças e adolescentes vivenciaram em parte de sua formação, e por essa razão foram acolhidos institucionalmente,

¹ Para Yamamoto (2003, p. 27) “A Questão Social é apreendida como um conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura [...]”, e é considerada o objeto de trabalho do assistente social.

adentramos de maneira breve nas medidas de proteção (artigos 98 a 102 do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA). Essas medidas são aplicadas judicialmente nos casos em que os direitos reconhecidos nesse Estatuto estiverem ameaçados ou violados, mais especificamente: *I - por ação ou omissão da sociedade ou do Estado; II - por falta, omissão ou abuso dos pais ou responsável; e em III – em razão de sua conduta.*

No município de Santa Cruz do Sul, atualmente existem três instituições/abrigos que correspondem às medidas de proteção estabelecidas pelo ECA (1990). Uma dessas é o Centro Social, Cultural e Educacional Gideões, o qual é mantido majoritariamente pela Igreja Evangélica Assembleia de Deus, também há a Associação Comunitária Pró Amparo do Menor – COPAME, instituição que é mantida através de doações de pessoas físicas e jurídicas, contribuições e convênios com prefeituras da região, e por último o Abrigo Municipal Feminino e Masculino geridos pela Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul.

Cabe notabilizar, que nas referidas instituições existem diferenciações por idade e compete ao judiciário decidir para qual destas encaminhará a criança ou o adolescente. Por conseguinte, precisa-se enfatizar que os serviços de acolhimento referem-se à Proteção Social Especial de Alta Complexidade, e que a mesma não é o foco deste trabalho acadêmico.

Devido a esse motivo, as equipes dos serviços de Proteção Social Especial de Média Complexidade trabalham principalmente através da *referência e contra-referência* com a Rede Socioassistencial e demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente, tencionando uma melhor evolução nos casos de acolhimento que estão em acompanhamento nesses serviços. Como assinala Neris (2011), é necessário existir uma articulação em rede entre os serviços de acolhimento e os demais serviços do SUAS, o sistema de justiça, o sistema educacional, entre outros. Essa articulação intersetorial se dá através da referência e contra-referência, visando à reintegração familiar.

Nesse sentido, quando ocorre o acolhimento institucional, as crianças e adolescentes ficam sob custódia do Estado. É importante salientar que essa decisão é a última alternativa (ou deveria ser) que é estipulada por órgãos como o Conselho Tutelar, o Judiciário e a Rede Socioassistencial. Tendo em vista esses fatores, salienta-se que, conforme visualizado, a maioria das famílias atendidas e acompanhadas através do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI, no CREAS, empenham-se para que seus membros

retornem para o lar, e assim os vínculos sejam reconstruídos após a reintegração familiar. Por consequência, este contexto indica a necessidade de fortalecer o trabalho com famílias como parte da integralidade da proteção necessária tanto às famílias, quanto às crianças e adolescentes que estão vivenciando a situação do acolhimento.

A equipe multiprofissional, desse modo, atua no enfrentamento do direito que foi violado à criança ou ao adolescente. Esse enfrentamento é efetuado através de intervenções junto aos usuários, seja por meio de atendimentos, reuniões ou grupos realizados. Assim sendo, após a ocorrência do acolhimento institucional, surge também o papel do CREAS, visto que são famílias que necessitam e possuem a aspiração de resgatar seus dependentes novamente ao núcleo familiar.

Assim sendo, o CREAS, durante o acompanhamento às famílias, deve realizar um trabalho inter-relacionado com os demais serviços da rede de proteção à criança e ao adolescente, de modo que forneçam subsídios para a posterior decisão judicial, como consta no capítulo I do ECA (1990), *Parte Especial – Da Política de Atendimento*, exposta a seguir, em seu Art. 88:

VI - integração operacional de órgãos do Judiciário, Ministério Público, Defensoria, Conselho Tutelar e encarregados da execução das políticas sociais básicas e de assistência social, para efeito de agilização do atendimento de crianças e de adolescentes inseridos em programas de acolhimento familiar ou institucional, com vista na sua rápida reintegração à família de origem ou, se tal solução se mostrar comprovadamente inviável, sua colocação em família substituta [...].

Partindo-se desse entendimento, a relevância deste trabalho acadêmico se dá, em especial, no trabalho realizado pelo CREAS junto a essas famílias, que apesar de em certo momento de suas vidas não terem garantido a apropriada proteção de suas crianças e adolescentes, encontrem formas e possibilidades de desenvolver iniciativas que oportunizem a reintegração familiar almejada. Nesse sentido, a estagiária podendo intervir em tais situações, objetivou, além do conhecimento intentado, complementar o trabalho realizado de modo que fortificasse ações desenvolvidas em benefício das famílias acompanhadas.

O trabalho acadêmico, buscando elucidar cada passo do processo de acompanhamento, está estruturado em duas partes. A primeira terá como intuito principal apresentar a pesquisa, demonstrando como esta se constituiu e foi desenvolvida, tendo em vista o período analisado. A acadêmica procurou explicitar o foco da intervenção profissional, a partir de uma análise de seu estágio curricular, recorrendo-se de fundamentação teórica para seu embasamento. Ainda, neste

capítulo, foram apresentadas hipóteses (respostas prováveis do problema), bem como os respectivos objetivos que pretendem respondê-las, além da metodologia, que se utilizou de pesquisa do tipo documental.

Na segunda parte, será apresentada a Política Nacional de Assistência Social (2004), a partir da retomada de aspectos históricos. Também será exposto o campo de estágio – CREAS, onde as atividades foram desenvolvidas, assim como o trabalho realizado pela equipe técnica, com ênfase nas atividades efetuadas pelas assistentes sociais. A partir desta discussão, adentrar-se-á na intervenção propriamente dita, que será elucidada através das hipóteses elaboradas, sendo que cada uma delas corresponde a um capítulo específico.

Buscou-se um aprofundamento teórico a partir de diferentes referenciais, para que fosse possível a realização de uma análise e interpretação no que diz respeito aos resultados obtidos. Por último, nas considerações finais, a acadêmica procurou identificar as principais descobertas, além de realizar uma apreciação crítica, no que se refere ao tema deste trabalho acadêmico, bem como em relação à atuação da estagiária frente aos processos de trabalho vivenciados.

Parte 1 – Proposta do Trabalho de Conclusão de Curso

1 PROBLEMÁTICA

1.1 Origem do problema de TCC

No decorrer da realização do estágio, desde a entrada no campo, foram sendo observadas necessidades com focos de intervenção profissional. A Análise Institucional, elaborada ao longo do Estágio Obrigatório de Nível I, oportunizou a estagiária entender o funcionamento da instituição, de forma que esclarecesse como ocorrem os serviços que são ofertados, de que modo são executados, qual o papel dos profissionais junto aos usuários, dentre outros processos que fazem parte da materialização da Política de Assistência Social, no que se refere à Proteção Social de Média Complexidade. Diversas bibliografias, leis e regimentos foram estudados para que a estagiária pudesse compreender, quase que integralmente, o campo o qual observaria.

Após a observação e efetivação da Análise Institucional do lócus de estágio, iniciou-se para a estagiária uma nova etapa, com vistas à concretização de um Projeto Social, o qual deveria ser primeiramente elaborado, para posteriormente ser implantado, monitorado e avaliado ao longo dos semestres subsequentes. O Projeto de Intervenção, também assim chamado, foi desenvolvido a partir do Estágio Supervisionado em Serviço Social Nível II. O tema escolhido resultou de observações realizadas a partir da inserção da estagiária no respectivo campo e da elaboração da Análise Institucional.

Para Armani (2000), um Projeto Social é uma ação social planejada, ele é capaz de apreender a realidade complexa e torná-la mais compreensível. Em síntese, o autor considera o projeto como uma solução técnica para que tanto a população, como as organizações, possam contribuir no enfrentamento de problemas sociais, de maneira elaborada, eficiente e prática. A partir desta perspectiva que o Projeto de Intervenção da acadêmica foi pensado e elaborado, com o intuito de intervir e compreender uma realidade em especial.

Já o Projeto de Intervenção, no Estágio de Nível III, visava que a estagiária tivesse contato com a prática do exercício profissional em planejamento e execução. Além disso, buscava o aprimoramento do exercício profissional a partir do diagnóstico da realidade organizacional, de acordo com as demandas dos usuários

e dos processos de trabalho do assistente social. A estagiária, desse modo, buscou analisar as intervenções realizadas, por meio de um aprofundamento, para que com isso fosse possível explorar extensivamente cada uma dessas intervenções executadas. Em suma, pretendeu-se fazer uma análise das atividades desenvolvidas, introduzindo, principalmente, aspectos sobre a dimensão técnico-operativa da profissão (instrumentalidade) para buscar situá-las.

No que diz respeito à avaliação, fase final do Estágio Curricular, buscou-se a partir dos indicadores dos objetivos específicos e dos meios de verificação, avaliar o Projeto de Intervenção. Além disso, realizou-se uma aproximação com aspectos relacionados à desenvoltura da estagiária em cada nível de estágio, quanto a competências e habilidades adquiridas e desenvolvidas. Ademais, se apresentou as etapas do Projeto, com identificação dos pontos principais de cada um dos objetivos, para que fosse possível a realização da avaliação propriamente dita e suas problematizações. Assim, o Projeto elaborado durante o primeiro semestre de 2018/1, foi executado em 2018/2, e respectivamente avaliado em 2019/1.

Tendo em vista o longo percurso realizado no decorrer dos quatro níveis de Estágio, entende-se que, após aprofundamentos, reflexões e observações contínuas, tanto de diálogos entre os profissionais (discussões de casos, reuniões de equipe, grupos etc.), como através de eventuais atendimentos aos usuários, pôde-se chegar à escolha da categoria central de análise. Esta categoria, identificada pela estagiária a partir da vivência do estágio, consiste em famílias que são acompanhadas pela equipe técnica do CREAS, que atualmente estão com seus membros (crianças e/ou adolescentes) acolhidos institucionalmente, como também àquelas que estão no período de observação, que ocorre após o desacolhimento.

Para tanto, levou-se em consideração a importância do trabalho realizado pelo CREAS a esse público específico, bem como a necessidade de desenvolver complementaridade às atividades que já eram efetuadas junto aos usuários acompanhados nesta instituição. Sendo assim, a estagiária durante esse período realizou acompanhamento a dez (10) famílias que frequentavam o Serviço e encontravam-se entre as situações descritas. Cabe ressaltar, que a categoria central de análise deste TCC, vem ao encontro da temática proposta no Projeto de Intervenção (SILVA, 2018a).

Verificou-se que essas famílias tencionavam a reintegração familiar de suas crianças e adolescentes, e esse desejo dos familiares foi vislumbrado incessantemente através do acompanhamento realizado. A amplitude e a

grandiosidade desse trabalho que é efetuado junto às famílias, foram a principal motivação para a escolha do tema, de tal forma que se pudesse intervir nesse processo, com objetivo comum. Assim sendo, tanto na perspectiva de contribuir com esse propósito, como também no sentido de aquisição de conhecimentos, enquanto estagiária da instituição e profissional em formação.

Portanto, o problema de pesquisa desse trabalho corresponde a:

- Como se desenvolveu o processo de **acompanhamento** da estagiária de Serviço Social **às famílias** com crianças e/ou adolescentes em situação de acolhimento institucional, no CREAS de Santa Cruz do Sul, no período de 2018/1 a 2019/1?

1.2 Fundamentação teórica da categoria central de análise

O Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Família e Indivíduos – PAEFI, ofertado no referido campo de estágio, conforme a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2014, p. 29), é um “*Serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos*”. Torna-se relevante situar que as famílias atendidas e acompanhadas no PAEFI advêm de um Serviço amplo, o qual é obrigatório ser ofertado no CREAS e que também é delimitado, quando menciona que abrange somente famílias que estão com seus direitos ameaçados ou violados.

O PAEFI integra atenções e orientações dirigidas para a promoção de direitos, preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o estímulo da função protetiva das famílias, diante das condições societárias que as vulnerabilizam e as sujeitem a situações de risco pessoal e social. O Serviço relaciona-se com as atividades e atenções concedidas às famílias nos demais serviços socioassistenciais, nas diferentes políticas públicas e com os outros órgãos do Sistema de Garantia de Direitos. Necessita garantir atendimento imediato e encaminhamentos necessários para a inclusão da família em serviços da rede socioassistencial, para que se reestabeleça o direito que havia sido violado. (BRASIL, 2014)

Dentre os seis objetivos que estão na Tipificação, que compõem o PAEFI, este trabalho se focará em apenas um: “*Contribuir para o fortalecimento da família no desempenho de sua função protetiva*” (2014, p. 29). O mesmo está intrinsecamente

relacionado ao assunto discorrido. O que não quer dizer que os demais objetivos do Serviço não estejam associados, pois quando se é trabalhado com violações de direitos, e conseqüentemente com famílias, é necessário ser desenvolvido um conjunto de articulações, que certamente de uma forma ou outra, estarão interligadas objetivando um interesse comum, qual seja, a superação destas situações.

Torna-se relevante situar algumas considerações sobre o acompanhamento, trazidas por Miotto (2009, p. 2) “a orientação e o acompanhamento como ações de natureza socioeducativa que, como os próprios nomes indicam, interferem diretamente na vida dos indivíduos, dos grupos e das famílias”. Essas ações socioeducativas, se constituem, conforme a autora, a partir de dois pilares: na socialização de informações, partindo-se do princípio que é direito do usuário ter acesso a todo conhecimento socialmente produzido. Como também ao processo reflexivo, o qual tem por intuito a formação da consciência crítica dos indivíduos, sendo fundamentado na relação que o assistente social constrói com os usuários. (MIOTTO, 2009)

Nesse sentido, com relação ao acompanhamento realizado aos sujeitos/usuários, seja ele individual ou coletivo, pensamos como consequência, em seu núcleo familiar. O histórico de vida, seu contexto, a realidade que o indivíduo está inserido compreende a família, instituição que, apesar das diferentes concepções ao longo da história, sempre esteve presente. De acordo com Miotto (1997, p. 128):

A família é uma instituição social historicamente condicionada e dialeticamente articulada com a sociedade na qual está inserida. Isto pressupõe compreender as diferentes formas de famílias em diferentes espaços de tempo, em diferentes lugares, além de percebê-las como diferentes dentro de um mesmo espaço social e num mesmo espaço de tempo. Esta percepção leva a pensar as famílias sempre numa perspectiva de mudança, dentro da qual se descarta a ideia de modelos cristalizados para se refletir as possibilidades em relação ao futuro.

Assim, a partir da contextualização da autora, entende-se que a família perpassa ao longo de toda história, por vários ciclos de desenvolvimento. Ela deve ser analisada com base na sociedade e no período em que se encontra, pois as transformações sociais também repercutem em sua estrutura. Essas transformações também foram visíveis no cenário brasileiro, onde pôde-se perceber uma evolução nesse conceito, ressaltando o âmbito político.

Desse modo, a família atualmente possui centralidade, e é sempre

considerada, ou deveria ser, quando falamos em política social no país. Esse novo entendimento só foi possível a partir desses movimentos históricos, que ocasionaram grandes mudanças e repercussões na sociedade. Para Carvalho (2002, p. 18) “[...] o mais importante a se observar é que a família retoma um lugar de destaque na política social. Ela é ao mesmo tempo beneficiária, parceira e pode-se dizer uma “miniprestadora” de serviços de proteção e inclusão social”.

No que concerne ao conceito de família, é pertinente pontuarmos algumas reflexões a respeito do tema. Primeiramente, entender a família como instituição composta por diversos arranjos e configurações, com ou sem laços consanguíneos e constituída por relações de afeição. Em seguida, é interessante relacionar essa compreensão com as famílias que são usuárias da Política de Assistência Social e são o foco de intervenção deste trabalho acadêmico. Como caracteriza a autora Carvalho (2002, p. 15), no que diz respeito ao papel idealizado da família:

As expectativas em relação à família estão, no imaginário coletivo, ainda impregnadas de idealizações, das quais a chamada família nuclear é um dos símbolos. A maior expectativa é de que ela produza cuidados, proteção, aprendizado dos afetos, construção de identidades e vínculos relacionais de pertencimento, capazes de promover melhor qualidade de vida a seus membros e efetiva inclusão social na comunidade e sociedade em que vivem. No entanto, estas expectativas são possibilidades, e não garantias. A família vive num dado contexto que pode ser fortalecedor ou esfacelador de suas possibilidades e potencialidades.

Desse modo, visualiza-se que na atualidade a concepção de *família tradicional* é entendida como limitada e discriminatória. Na contemporaneidade, as políticas sociais têm colocado a família como centro, entende-se que o enfoque é o grupo familiar e não o indivíduo isoladamente. Assim como aborda a autora, são altas as expectativas colocadas sobre a família, mas deve-se ter em vista os diferentes contextos de vida que elas possuem. A premissa principal a ser levantada aqui, refere-se a não culpabilização dessas famílias, concepção oposta que é muito comum na visão da sociedade em geral, onde utilizam-se do julgamento e do desconhecimento para construções de opiniões em desfavor das mesmas.

Conforme Miotto, Campos e Carloto (2015), estereótipos e papéis impostos às famílias anteriormente e na atualidade fazem parte da realidade do trabalho social com famílias. A comparação entre famílias “desviantes” e “desestruturadas” em relação à família padrão, aquela com papéis preestabelecidos, patriarcal e heterossexual, é uma realidade ainda presente na família padronizada e aceita formal e juridicamente. Entretanto, existem na atualidade novas perspectivas no

trabalho social com famílias. Hoje, ela é entendida como sujeito coletivo e protagonista de direitos. Assim, na Política de Assistência Social, os autores consideram que o trabalho deve ir além de uma concepção liberal e individual. Em princípio necessita, dentre outras formas, do engajamento coletivo como maneira de viabilizar direitos concretos através de políticas públicas, por meio da consciência das determinações sociais que ocasionam suas condições de vida.

A partir dessas colocações, em relação à família e o trabalho social que pode ser exercido utilizando-a como referência, torna-se importante trazer um dos conceitos-chave desta Pesquisa, o qual serviu de aporte para o seu desenvolvimento, tendo em vista a legislação vigente:

Art 20. O acompanhamento familiar consiste no desenvolvimento de intervenções desenvolvidas em serviços continuados, com objetivos estabelecidos, que possibilite à família o acesso a um espaço onde possa refletir sobre sua realidade, construir novos projetos de vida e transformar suas relações - sejam elas familiares ou comunitárias. (BRASIL, 2009, p. 20)

Levando-se em consideração tanto os conceitos relacionados ao acompanhamento, quanto à família, entende-se que essas duas temáticas são complexas e requerem um estudo abrangente, de modo que facilite suas compreensões. Essa breve aproximação com a categoria de análise, possuiu o intuito de oportunizar seu entendimento, mesmo que sucinto, para que fosse possível a realização de observações e reflexões a partir deste ponto central do trabalho acadêmico.

1.3 Hipóteses

I. O processo de acompanhamento da estagiária de Serviço Social às famílias no CREAS iniciou-se a partir da identificação das **vulnerabilidades** na constituição e manutenção **dos laços familiares**, vivenciadas por aqueles sujeitos, que acabaram por ocasionar o acolhimento institucional de seu(s) dependente(s). Parte-se do pressuposto que o diálogo entre estagiária e família, ocorrido a partir da técnica de abordagem individual, foi determinante para identificar: as expressões da questão social que contribuíram para o acolhimento institucional das crianças e/ou adolescentes; as principais vulnerabilidades encontradas pelas famílias no que antecede o acolhimento; e, as perspectivas das famílias em relação ao caminho a ser percorrido.

II. O processo de acompanhamento da estagiária de Serviço Social às famílias no CREAS constituiu-se da compreensão do **perfil socioeconômico das famílias atendidas**. Acredita-se que, com esta intervenção, foi possível apreender o contexto familiar dos usuários que possuem crianças e/ou adolescentes em situação de acolhimento institucional, tendo em vista a dinâmica familiar visualizada nos casos em acompanhamento no PAEFI. Este perfil foi construído a partir da elaboração de formulários com perguntas aplicadas aos participantes, visando complementar os respectivos prontuários com informações atualizadas, mas, especialmente, compreender o perfil socioeconômico das famílias acompanhadas.

III. O processo de acompanhamento da estagiária de Serviço Social às famílias no CREAS desempenhou-se para verificar a **contribuição do acompanhamento** do CREAS, em relação à (possíveis) mudanças, tanto sociais como materiais, nas atuais condições de vida das famílias atendidas. A contribuição referida correspondia ao impacto do acompanhamento realizado, por meio da Rede Socioassistencial, durante o período de acolhimento institucional das crianças/adolescentes. Para isso, as famílias entrevistadas individualmente foram ouvidas sobre suas percepções, positivas ou não, acerca do acompanhamento realizado, a partir da abordagem do assunto proposto.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo Geral

Analisar o processo de acompanhamento familiar realizado pela estagiária de Serviço Social no CREAS de Santa Cruz do Sul.

1.4.2 Objetivos específicos

I. Identificar as vulnerabilidades na constituição e manutenção dos laços familiares, como forma de entender os motivos ocasionadores do acolhimento institucional.

II. Investigar o perfil socioeconômico das famílias acompanhadas visando conhecer a realidade em que estão inseridas.

III. Verificar a contribuição do acompanhamento realizado às famílias no processo de reintegração familiar por meio da Rede Socioassistencial.

1.5 Revisão de Literatura sobre a temática

A partir da promulgação do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA (Lei nº 8.069 de 1990), no Brasil, esse segmento populacional passou a ser reconhecido como sujeito de direitos, no qual ficou garantido que possuem pleno desenvolvimento de suas potencialidades (físico, mental, social, etc.). Logo, de acordo com o ECA, a pessoa que possui até doze anos incompletos é considerada como criança e o adolescente é a pessoa que possui idade entre doze e dezoito anos, como refere a lei. Ainda, em conformidade com o Estatuto, consta-se que este segmento é protegido integralmente, como exposto a seguir em seu artigo 4º:

É dever da família, da comunidade, da sociedade em geral e do poder público assegurar, com absoluta prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao esporte, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária. (BRASIL, 1990)

Posto isso, visualizamos, de forma concisa, todas as garantias e direitos que possuem essa parcela da população. Da mesma forma, possuindo deveres que correspondam a sua fase de desenvolvimento. Entretanto, essa legislação específica e pensada especialmente para as crianças e adolescentes, nem sempre existiu. Na década de 1980, através da luta pela democratização, é que ocorreram significativos avanços nas legislações. O ECA é resultado destas intensas lutas, ocorridas a partir da formulação da Constituição Federal de 1988, que possibilitou grandes mudanças, especialmente para àqueles segmentos mais vulneráveis da sociedade.

Os avanços trazidos pela CF/88, como também pelo referido Estatuto, e posteriormente pela Política Nacional de Assistência Social (2004), possibilitaram um outro modo de entender a família que, como dito anteriormente, tornou-se centralidade nas políticas sociais. A construção da Política, no contexto em que foi elaborada, devia, desse modo, considerar principalmente três vertentes de proteção social. Assim sendo: as pessoas, as suas circunstâncias, bem como o seu primeiro núcleo de apoio, ou seja, a família. Nesse sentido, a proteção social, até hoje, requer a capacidade de ampla aproximação no cotidiano da vida das pessoas, pois é neste cotidiano que os riscos e as vulnerabilidades se constituem. (BRASIL, 2004)

Introduzindo a questão da proteção social, no que concerne a crianças e

adolescentes e suas famílias, com base nas explicações de Moreira (2014):

Ao examinarmos os marcadores jurídicos e os ordenamentos das políticas públicas de atenção às crianças e aos adolescentes no Brasil, percebemos que a família tem ocupado um lugar central nos discursos e nas práticas relativas à promoção e defesa dos direitos das crianças e dos adolescentes. [...] A família é considerada pela Constituição Federal (1988) “a base da sociedade” (art. 226), competindo a ela “assegurar à criança e ao adolescente o exercício de seus direitos fundamentais” (art. 227). O Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA [...] reafirma o papel da família, como elemento basilar para a promoção e garantia dos direitos das crianças e dos adolescentes, com o dever de prover-lhes as condições necessárias para o seu desenvolvimento saudável e para o exercício pleno de sua cidadania.

Percebe-se, nesse sentido, que cabe a família a proteção de seus dependentes, garantindo-lhes os direitos que desfrutam. Além disso, como já referido, cabe as crianças e adolescentes certos deveres², também dispostos no ECA. “Por outro lado, o Estado deve, nos casos de vulnerabilidade social, prover as famílias das condições necessárias para que elas possam cumprir o seu dever” (MOREIRA, 2014, p. 30). A partir desse preceito, observa-se que as responsabilidades para com esse segmento são conjuntas, cabendo não somente ao grupo familiar zelar pelo pleno desenvolvimento de suas crianças e adolescentes.

Apesar disso, por uma série de fatores, as famílias, em muitos casos, não conseguem desempenhar de forma satisfatória o seu papel protetivo. Essas famílias encontram-se frequentemente em situação de vulnerabilidade social, o que acaba por contribuir na manifestação de questões sociais e de padrões violadores de direitos. A negligência e/ou maus tratos, o abandono, o abuso/exploração sexual, o trabalho infantil e a drogadição, são exemplos dessas violações que acometem crianças e adolescentes que experimentam tais situações, ocasionadas muitas vezes pelo próprio núcleo familiar.

O acolhimento institucional, como forma de proteção, é uma medida extrema, sucedida em situações em que crianças ou adolescentes precisam ser afastadas do convívio familiar, como acentua Machado (2011, p. 154 e 155):

Se colocar crianças em entidades de acolhimento institucional era antes prática habitual, hoje em dia há uma defesa universal de que essas instituições devem ser a última e provisória instância de moradia do público infantil e só devem ser utilizadas como alternativa, isto é, quando não houver qualquer condição de garantir os direitos dessa população no lar em que vivem.

Não obstante, atualmente no Brasil as instituições de acolhimento são

² Como o dever de frequentar obrigatoriamente o ensino regular, cuidar da saúde (prevenção), respeitar as demais pessoas, ter responsabilidades, entre outros.

permeadas de estigmas e preconceitos, especialmente por àqueles que desconhecem a realidade das crianças e adolescentes que ali vivem, também dos profissionais que trabalham e da própria instituição. Muitas vezes, até mesmo a escola reforça esses estereótipos, por meio da exclusão que crianças sofrem pela sua condição de abrigamento. De modo geral, percebem a criança acolhida como “marginalizada e fracassada”, fatores que contribuem para uma posição de repreensão que a sociedade lhes atribui. (Buffa; Teixeira; Rossetti-Ferreira, 2010)

Em um estudo realizado por Oliveira e Resende (2016), verificou-se que as crianças que encontram-se em acolhimento institucional, apresentaram maiores pontuações de sintomas depressivos. Entretanto, são percebidas pelas pessoas como crianças mal-educadas, agressivas e, inclusive, preguiçosas quando estão desanimadas, sendo incompreendidas no campo de seus afetos e sentimentos. Ainda, nesse estudo, observou-se nas crianças institucionalizadas a agressividade e a dificuldade em seguir regras. Tais resultados indicam que as crianças que possuem sintomas depressivos são enxergadas, em muitos casos, com imensas dificuldades de comportamento, o que é mais evidenciado do que as próprias complicações emocionais e afetivas, e que poderá prejudicá-las futuramente em suas relações, especialmente em aspectos psicossociais.

De acordo com o Cadastro Nacional de Crianças Acolhidas (CNCA), desenvolvido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ)³, existem atualmente 47.369 crianças e adolescentes em situação de acolhimento institucional no Brasil⁴, por meio de 4.616 entidades de acolhimento. Desses, 23.102 são meninas e 24.267 meninos. Ressalta-se que desse total, apenas 9.536 crianças e adolescentes encontram-se no Cadastro Nacional de Adoção (CNA), ou seja, apenas 20.1% do total estão vinculadas e disponíveis para adoção, conforme os relatórios estatísticos.

Para Santos (2011), o acolhimento institucional está ocorrendo em um período visto como prolongado, o que diverge da provisoriedade e excepcionalidade preconizadas pelo Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA. Busca-se a reflexão sobre o fato do Acolhimento ser previsto como um período transitório e não como solução permanente. Entretanto, a realidade torna aparente que isto não é o que acontece na prática, em muitas situações não está se cumprindo o que refere a Lei. A previsão é que esse tempo de permanência não ultrapasse o período de dois

³ Os dados descritos são atualizados diariamente através do site do CNJ, e estão disponíveis para toda população. Data da consulta pela acadêmica: 19/11/2019.

⁴ No Estado do Rio Grande do Sul o número é de 4.783 crianças e adolescentes em acolhimento (CNCA, 2019).

anos, salvo algumas exceções.

Entende-se, conforme a autora, que anterior à institucionalização, é necessário também proteger as famílias, objetivando o fortalecimento dos vínculos familiares e utilizando-se de todas as possibilidades de apoio, pois com isso as famílias poderão ter condições de cuidar de seus filhos.

O enfrentamento às demandas da família se constitui em um desafio, levando-se em conta o avanço das transformações sociais e da questão social nas últimas décadas, que tem como pano de fundo a orientação neoliberal. Nesta conjuntura, não só as famílias estão subtraídas de condições adequadas para proteger seus membros, assim como as políticas públicas com características residuais e fragmentadas não conseguem a superação das situações que se apresentam. Acredita-se, sobretudo, que o Estado não só deve como possui as condições necessárias para apoiar a família. [...] (SANTOS, 2011, p. 104)

Prosseguindo às colocações, sobre a situação que visualiza-se na atualidade em relação ao acolhimento institucional, a partir de suas evoluções e impasses, é relevante situarmos o papel da rede de proteção nesse contexto. Afirma-se que é por meio de um trabalho conjunto que será possível identificar possibilidades para a reintegração familiar. Consoante com Moreira (2014, p. 32) “A rede de proteção dos direitos de crianças e adolescentes deve, durante o período de acolhimento institucional, buscar construir com as famílias as condições necessárias para que seus filhos possam retornar ao convívio com seus pais”.

Nesta perspectiva, as ações realizadas pela instituição de acolhimento necessitam ser articuladas com os demais órgãos e serviços que estejam acompanhando a família, a criança ou o adolescente, como as Escolas, o Centro de Atenção Psicossocial – CAPS, o Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, o CREAS, etc. com o intuito de que o trabalho direcione, no menor tempo necessário, para uma resposta concreta e não precipitada, para àqueles que estão acolhidos. O acompanhamento psicossocial nesse momento é de suma importância para auxiliar a família, bem como a criança ou o adolescente a planejar novas possibilidades para a convivência, apesar da separação que viveram. O apoio profissional buscará que a família compreenda novas formas de relacionamento, mais saudáveis e que privilegiem o desenvolvimento. (BRASIL, 2009)

Levando em consideração tais compreensões sobre o trabalho da Rede de Atendimento à Criança e ao Adolescente, a Resolução CNAS nº 23 de 2013, define em seu artigo Art. 8º que são responsabilidades dos gestores municipais e do Distrito Federal: “V. assegurar o acompanhamento das famílias das crianças, adolescentes e jovens acolhidos por meio do PAIF ou PAEFI por todo o período do

acolhimento e pelo menos seis meses após a possível reintegração familiar da criança, do adolescente e do jovem". Assim sendo, conforme a legislação vigente cabe ao Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS, acompanhar as famílias tanto no período em que estão com seus membros acolhidos, como também no período pós-desacolhimento.

Em conformidade com as Orientações Técnicas do CREAS (BRASIL, 2011), as situações acompanhadas pelo Serviço são complexas, podendo ocasionar fragilização e até mesmo rupturas de vínculos. Portanto, o desempenho do papel desta instituição requer o desenvolvimento de intervenções multifacetadas, as quais demandam conhecimentos e habilidades técnicas mais peculiares por parte da equipe, como também ações integradas com a rede intersetorial.

Do mesmo modo, as situações enfrentadas pelas famílias e indivíduos atendidos possuem singularidades, nesse sentido, cada uma delas deve orientar a decisão conjunta das metodologias e utilização de estratégias mais adequadas no trabalho social especializado. Nesse âmbito, alguns casos podem demandar atendimentos individualizados, e outros, intervenções mais coletivas, com a participação de todos os familiares implicados na situação. Objetiva-se a construção de novas formas de interação, projetos de vida, bem como superação das situações vivenciadas pelos sujeitos. (BRASIL, 2011)

Em vista dos conceitos trazidos pelos autores, no que se refere ao segmento da criança e do adolescente, do papel da rede de proteção social, das legislações vigentes, e do acompanhamento familiar realizado pelo CREAS, é que o presente estudo foi embasado, buscando fomentar e problematizar o assunto, a partir da vivência do estágio, bem como dos referenciais teóricos abordados pela acadêmica.

2 METODOLOGIA

Na metodologia será explicitado como a pesquisa deste Trabalho de Conclusão de Curso foi realizada, elucidando os métodos que foram utilizados para alcançar os resultados que estão sendo apresentados. Ela é parte fundamental para que sejam expostos os referenciais teóricos que subsidiaram o trabalho, os instrumentos, fontes e métodos de análise dos dados, os quais nortearam a pesquisa e sua elaboração. De acordo com Minayo (2002, p. 17), a pesquisa é “[...] a atividade básica da Ciência na sua indagação e construção da realidade. É a pesquisa que alimenta a atividade de ensino e a atualiza frente à realidade do mundo. Portanto, embora seja uma prática teórica, [...] vincula pensamento e ação”.

Em sentido amplo pode ser compreendida como um conjunto de atividades, que através da investigação, possui a finalidade de descobrir novos conhecimentos. Esse entendimento é exemplificado conceitualmente por meio da descrição de Gil (2008, p. 26), que define Pesquisa e em seguida Pesquisa Social, sendo a última o foco deste trabalho:

Pode-se definir pesquisa como o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos. A partir dessa conceituação, pode-se, portanto, definir pesquisa social como o processo que, utilizando a metodologia científica, permite a obtenção de novos conhecimentos no campo da realidade social.

Para o autor, no que diz respeito à compreensão da realidade social, de maneira abrangente, especifica que ela envolve todos os fatores pertencentes ao homem em seus diferentes relacionamentos com outros homens e também com as instituições sociais. Desta forma, o conceito de pesquisa destina-se às investigações realizadas no campo das mais variadas ciências sociais, como Sociologia, Psicologia, Antropologia, Economia, entre outras.

A Pesquisa, no processo de trabalho do assistente social, refere-se a um instrumento fundamental na busca de uma leitura e intervenção no âmbito social. Em outras palavras, pretende esclarecer o conjunto de desigualdades que configuram o contexto atual, visando fomentar mecanismos para seu enfrentamento e também das variadas formas de resistência constituídas pelos sujeitos sociais. A Pesquisa, desse modo, é entendida como um importante instrumento de intervenção social, pois oportuniza o alcance de dados sobre a realidade, sendo possibilidade para o desenvolvimento de processos sociais, com os sujeitos envolvidos no

decorrer desse processo. (PRATES, 2006)

Em conformidade com as colocações trazidas, compreende-se que esse instrumento é viabilizador de estudos e descobertas que favorecem o entendimento de determinados assuntos que buscam ser investigados de forma crítica. Prates (2006), ao explicitar essa questão, afirma que é a partir do Método Dialético-Crítico, utilizado preponderantemente pelos assistentes sociais, que é possível realizar esta leitura crítica da realidade social, tendo como base suas categorias de análise (totalidade, contradição e historicidade), que subsidiam o trabalho profissional.

Para a autora, ele deve ser usado para orientar nossas investigações, como parâmetro para nossa compreensão, como também para nortear a forma de fazer e colocar em prática a intervenção proposta. Além disso, é essa corrente teórica que fundamenta também o Projeto Ético-Político do Serviço Social. Desta forma, o método de abordagem referido norteará o presente estudo, ainda que sucintamente, buscando-se compreender a pesquisa realizada, por meio de análise crítica e aprofundamento teórico, a partir das categorias elencadas nas hipóteses construídas pela acadêmica.

Levando-se em consideração as argumentações expostas até aqui, a pesquisa neste Trabalho de Conclusão de Curso, possuiu a finalidade de analisar como se desenvolveu o processo de acompanhamento da estagiária de Serviço Social às famílias com crianças e adolescentes em situação de acolhimento institucional, no CREAS de Santa Cruz do Sul/RS. Para que fosse possível essa análise, elegeu-se como opção a pesquisa do tipo qualitativa. A partir das leituras realizadas, compreende-se que a mesma corresponde oportunamente a intenção do trabalho, pois a partir dela é possível entendermos os motivos, particularidades, experiências do objeto analisado, isto é, dos sujeitos integrantes da pesquisa.

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. (MINAYO, 2002, p. 21 e 22)

Com base no conceito evidenciado, é plausível a escolha da abordagem qualitativa. Cabe ressaltar, que para a análise dos dados quantitativos⁵, será utilizado o tratamento estatístico simples (gráficos e tabelas). Em relação aos

⁵ Dados correspondentes às vulnerabilidades identificadas (hipótese I) e ao perfil socioeconômico das famílias acompanhadas (hipótese II).

instrumentos para coleta e sistematização dos dados pesquisados, a acadêmica se utilizará da pesquisa de cunho documental. Para isso, as fontes principais de consulta serão os Relatórios de Estágio, correspondentes aos níveis I, II, III e IV do Estágio Supervisionado Obrigatório em Serviço Social.

Buscando explorar e interpretar essas fontes de consulta, optou-se pelo método de investigação denominado Análise de Conteúdo. Conforme as exemplificações de Moraes (1999, p. 02):

A análise de conteúdo constitui uma metodologia de pesquisa usada para descrever e interpretar o conteúdo de toda classe de documentos e textos. Essa análise, [...] ajuda a reinterpretar as mensagens e a atingir uma compreensão de seus significados num nível que vai além de uma leitura comum. Essa metodologia de pesquisa faz parte de uma busca teórica e prática, com um significado especial no campo das investigações sociais. Constitui-se em bem mais do que uma simples técnica de análise de dados, representando uma abordagem metodológica com características e possibilidades próprias.

Desse modo, o autor compreende que para alcançar essa análise, o pesquisador necessita de cinco etapas, ou seja, técnicas mais específicas que fundamentam a análise de conteúdo. A primeira delas diz respeito à *preparação das informações*. Esta etapa, como o próprio nome diz, visa que os conteúdos da pesquisa (dados, informações, códigos) sejam preparados e transformados, para que possam ser sujeitos a análise referida. (MORAES, 1999)

Assim, cada um dos objetivos da pesquisa irá ser analisado para que faça-se possível a compreensão do processo de acompanhamento familiar realizado pela estagiária no CREAS de Santa Cruz do Sul. Tendo em vista que os objetivos da pesquisa possuem uma função central nesta primeira fase.

A matéria-prima da análise de conteúdo pode constituir-se de qualquer material oriundo de comunicação verbal ou não-verbal [...]. Contudo os dados advindos dessas diversificadas fontes chegam ao investigador em estado bruto, necessitando, então ser processados para, dessa maneira, facilitar o trabalho de compreensão, interpretação e inferência a que aspira a análise de conteúdo. (MORAES, 1999, p. 02)

Após, tem-se as etapas da *transformação do conteúdo em unidades ou unitarização* e a *categorização*. Na primeira, é necessário a definição da unidade de análise, que será realizada durante a releitura dos materiais. Neste trabalho as unidades corresponderão aos documentos de estágio, já mencionados, de modo integral. Já na segunda, o autor enfatiza que deve ser compreendida como um processo de diminuição e síntese, visando a redução dos dados. Por conta disto, é visualizada como uma das fases mais criativas da análise de conteúdo. Para o autor:

[...] seja com categorias definidas a priori, seja com uma categorização a partir dos dados, o estabelecimento de categorias necessita obedecer a um conjunto de critérios. As categorias devem ser *válidas, exaustivas e homogêneas*. A classificação de qualquer elemento do conteúdo deve ser *mutuamente exclusiva*. Finalmente uma classificação deve ser *consistente*. Mesmo admitindo diferenças na aplicação e interpretação destes critérios, é importante discuti-los e compreendê-los. (MORAES, 1999, p. 06)

A partir destas etapas entende-se que a pesquisa poderá ser facilitada, uma vez que a acadêmica terá subsídios para seu embasamento e organização, tendo como referência a unidade de análise e as respectivas categorias elucidadas. Seguindo com as etapas, a próxima será a *descrição*. Como se sabe, descrição refere-se à narração, explicação, exposição sobre algo, detalhadamente. Na análise de conteúdo, segundo Moraes (1999, p. 08) “É o momento de expressar os significados captados e intuídos nas mensagens analisadas”.

Ressalta-se, conforme o autor, que habitualmente a validade da pesquisa, como também de seus resultados, é apreendida por meio do texto elaborado como resultado da análise de conteúdo. O capítulo onde constam as descrições dos resultados da análise é, sem dúvida, um dos mais importantes. Todavia, não é suficiente, sem a capacidade de *interpretação*, última etapa da metodologia utilizada.

Uma boa análise de conteúdo requer inferência e interpretação, não limitando-se na descrição. Apesar de toda leitura de um texto demandar interpretação, o analista de conteúdo desenvolve com maior proeminência este esforço. Entende-se que a interpretação constitui um passo indispensável em toda a análise de conteúdo, principalmente nas de origem qualitativa. Assim, como diz o autor, “Teorização, interpretação e compreensão constituem um movimento circular em que a cada retomada do ciclo se procura atingir maior profundidade na análise”. (MORAES, 1999, p. 09).

Assim sendo, a descrição e interpretação no presente estudo foram realizadas através da análise dos conteúdos referentes aos documentos obtidos durante o decorrer dos estágios. A acadêmica buscou responder cada uma de suas hipóteses/objetivos, considerando os materiais que já havia produzido, e explorando aportes teóricos que conseguissem embasar, de forma extensiva, os assuntos que estão sendo discutidos. A análise dos resultados será explicitada na segunda parte deste Trabalho de Conclusão de Curso, pretendendo não apenas abordar a temática, mas também promover um processo reflexivo junto aos leitores da pesquisa.

Parte 2 – Resultados e Análise dos Dados

1 A CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988 E A POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

No final da década de 1970, a ditadura militar aos poucos perdia sua legitimidade no Brasil, uma vez que as oposições políticas e os movimentos sociais começavam a se reorganizar, tencionando o fim do regime imposto até então. Nesse período, o acesso às principais políticas de proteção social ainda era restrito, ocorrendo especialmente pela participação do trabalhador ao seguro social, o qual possuía uma cobertura previdenciária seletiva. (JACCOUD, 2009)

De acordo com Freire (2002), nos governos ditatoriais e centralizadores, o que se observou foram significativos avanços na legislação trabalhista e previdenciária, de uma forma que se conseguia manter sob controle as forças de trabalho que emergiam naquele contexto. Nesse sentido, houve um notável desenvolvimento da política social brasileira, e uma mudança no enfrentamento da questão social “num *mix* de repressão e assistência” (BEHRING e BOSCHETTI, 2011, p. 136). No entanto, conforme os autores, as políticas sociais brasileiras desenvolveram-se de forma focalizada, limitada, descontínua e centralizada.

A partir desse panorama, a década de 1980 foi marcada por intensas lutas sociais, que possibilitaram grandes mudanças no campo econômico, político e social de nosso país. Em consequência da mobilização intensiva da sociedade, as políticas sociais se tornaram fundamentais na agenda de reformas institucionais, com significativos avanços políticos que repercutiram em direitos sociais.

Desse modo, com a promulgação da Constituição Federal em 1988 houve uma reformulação formal da proteção social, em que se introduziu valores e critérios que no Brasil foram considerados uma inovação, tanto conceitual quanto política. “Os conceitos de “direitos sociais”, “seguridade social”, “universalização”, “equidade”, [...], passaram, de fato, a constituir categorias-chave norteadoras da constituição de um novo padrão de política social” (PEREIRA, 2002, p. 152).

A proteção social referida anteriormente e que está sendo abordada no decorrer deste trabalho acadêmico pode ser especificada como “[...] um conjunto de iniciativas públicas ou estatalmente reguladas para a provisão de serviços e benefícios sociais visando enfrentar situações de risco social ou privações sociais.”

(JACCOUD, 2009, p. 58)

Desta forma, com o advento da seguridade social, obteve-se uma ampla garantia de direitos universais, diferente do que ocorria anteriormente, como em 1942, com a Legião Brasileira de Assistência - LBA⁶, em que prevalecia uma conotação claramente paternalista, clientelista e benemerente. A seguridade social, nesse sentido, ocasionou significativas mudanças nas políticas sociais, que passaram a ser consideradas com caráter universal, democráticas e de responsabilidade do Estado.

Além disso, permitiu aos cidadãos brasileiros, conforme Yazbek (2008, p. 03), terem “[...] acesso a um conjunto de certezas e seguranças que cubram, reduzam ou previnam situações de risco e de vulnerabilidades sociais [...]”, o que é fundamental para um pleno e efetivo sistema de proteção social em um país em desenvolvimento como o Brasil.

Neste cenário, a Assistência Social passa a ser regularizada pela Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS (BRASIL, 1993), se constituindo como uma política pública, inserida no campo da Seguridade Social, constando nos respectivos artigos 203 e 204 da Constituição Federal (BRASIL, 1988). Assim esclarecido pela autora Yazbek (2008, p. 15):

A LOAS inova ao afirmar para a Assistência Social seu caráter de direito não contributivo, [...] ao apontar a necessária integração entre o econômico e o social e ao apresentar novo desenho institucional para a assistência social. Como política de Estado passa a ser um espaço para a defesa e atenção dos interesses e necessidades sociais dos segmentos mais empobrecidos da sociedade, configurando-se também, como estratégia fundamental no combate à pobreza, à discriminação e à subalternidade econômica, cultural e política em que vive grande parte da população brasileira.

Nessa nova perspectiva, após o advento da LOAS em 1993, a Política Nacional de Assistência Social – PNAS vem institucionalizando-se gradativamente, sendo aprovada em 2004, seguida da Norma Operacional Básica que institui o Sistema Único de Assistência Social – SUAS. Assim, o que era tratado como caridade e favor pelos governantes, tornou-se um direito garantido em lei, com princípios e diretrizes que garantem o acesso a Assistência Social, para as pessoas que independente da condição social, possam necessitar acessá-la.

Todavia, é pertinente salientar que a Assistência Social ainda não é tratada,

⁶ A LBA foi criada pelo governo brasileiro, sendo a primeira instituição de abrangência nacional de Assistência Social. Atuava a partir da política de convênios com instituições sociais no âmbito da filantropia e da benemerência. Através da mobilização da sociedade civil e do trabalho feminino, buscou assistir aos segmentos mais pobres da sociedade, por meio de ações paternalistas, e de prestação de auxílios emergenciais e paliativos. (YAZBEK, 2008)

frequentemente, como um direito de cidadania. É comumente apontada como um ato de motivação moral, movido pela “boa vontade”. Muitas vezes, acaba sendo utilizada pelo domínio político como estratégia para encobrir as lacunas deixadas pelas demais políticas socioeconômicas. Verifica-se que, especialmente, essa política pública é vítima de um contexto sociocultural e alvo de artimanhas políticas no país, desde sua formação. (PEREIRA, 2002)

Levando-se em consideração o contexto político na atualidade, percebe-se que os direitos já adquiridos pelos cidadãos, que, como se sabe, foram conquistados através de lutas incessantes, ainda não são completamente efetivos e, mais recentemente, estáveis. De maneira oposta, o que presencia-se é a ameaça a esses direitos, além de que, constantemente, utilizados como “ferramentas de manipulação” sobre o povo.

A partir das discussões abordadas, no que diz respeito à Assistência Social, compreende-se que essa conquista não pode ser submetida a um retrocesso. Situação que pode ser exemplificada, de modo mais explícito, por Behring e Boschetti (2011, p. 79):

A distância entre a definição dos direitos em lei e sua implementação real persiste até os dias de hoje. Tem-se também uma forte instabilidade dos direitos sociais, denotando a sua fragilidade, que acompanha uma espécie de instabilidade institucional e política permanente, com dificuldades de configurar pactos mais duradouros e inscrever direitos inalienáveis.

A partir desta concepção, ressalta-se que apesar dos inegáveis avanços garantidos na legislação brasileira, em relação à Assistência Social, observa-se que há muitas questões que ainda precisam ser revistas, em especial na lógica política. No que se refere às políticas sociais, de forma geral, percebe-se que a sociedade civil necessita de maior envolvimento na esfera da participação, tanto no sentido de compreensão, quanto no sentido de ampliação e defesa dos direitos sociais, sobretudo, frente ao atual desmonte através de políticas de cunho neoliberal⁷.

1.1 A organização da Política Nacional de Assistência Social

A Política Nacional de Assistência Social (BRASIL, 2004) instituiu um novo modelo de organização dos serviços socioassistenciais e da gestão da política,

⁷ Consoante com Netto (1995, p. 77), a essência do neoliberalismo “[...] restaura o mercado como instância mediadora societal elementar e insuperável e uma proposição política que repõe o Estado mínimo como única alternativa e forma para a democracia.”

unificando conceitos e procedimentos em todo o território nacional através do SUAS instituído em 2005. A partir do SUAS foi criada a hierarquização do atendimento que se operacionaliza através de dois níveis de proteção social, a Proteção Social Básica (PSB) desenvolvida nos CRAS e a Proteção Social Especial (PSE) – Média Complexidade e Alta Complexidade desenvolvidas nos CREAS e instituições de acolhimento institucional respectivamente.

A primeira “[...] tem como objetivos prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.” (BRASIL, 2004, p. 33). Esta é destinada à população que vive em situação de vulnerabilidade social derivada da pobreza, ausência, como também enfraquecimento dos vínculos afetivos, de convivência e pertencimento social. Os serviços de Proteção Social Básica são executados através dos CRAS e, alguns desses, por meio de parcerias público-privadas.

São considerados serviços de proteção básica de assistência social aqueles que desenvolvem a família como unidade de referência, fortalecendo seus vínculos, através do protagonismo de seus membros e da oferta de um conjunto de serviços locais que objetivam a convivência, a socialização e o acolhimento de famílias em que os vínculos familiares e comunitários não foram rompidos. (BRASIL, 2004)

A segunda, Proteção Social Especial, é destinada a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, que tiveram seus direitos violados. São serviços que demandam acompanhamento individual e maior flexibilidade nas soluções protetivas. Da mesma maneira, requerem encaminhamentos monitorados, apoios e processos que assegurem qualidade e efetividade na reinserção tencionada. (Op. cit.)

Ainda, de acordo com a PNAS (2004), são considerados serviços de Média Complexidade aqueles que oferecem atendimentos às famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos, familiar e comunitário, não foram rompidos. Neste sentido, exigem maior organização técnico-operacional, bem como, atenção especializada e acompanhamento sistemático e monitorado. A Proteção Social Especial de Média Complexidade é operacionalizada nos CREAS, que constitui-se como um equipamento da Política de Assistência Social.

Essas violações de direitos expressam-se na ameaça ou ocorrência de:

Violência física, psicológica e negligência; Violência sexual: abuso e/ou exploração sexual; Afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida socioeducativa ou medida de proteção; Tráfico de pessoas; Situação de rua e mendicância; Abandono; Vivência de trabalho infantil;

Discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia; Outras formas de violação de direitos decorrentes de discriminações/submissões a situações que provocam danos e agravos a sua condição de vida e os impedem de usufruir autonomia e bem estar; Descumprimento de condicionalidades do PBF e do PETI em decorrência de violação de direitos. (BRASIL, 2014, p. 29)

Desta forma, o enfrentamento destas situações, não compete unicamente à PNAS (2004), sua complexidade requer a articulação e o desenvolvimento de ações complementares com outras políticas sociais e órgãos de defesa de direitos, para oportunizar proteção integral às famílias e indivíduos, através da garantia de direitos.

Conforme descrito no Plano Municipal de Assistência Social 2014-2017 de Santa Cruz do Sul, documento utilizado durante os estágios curriculares, o município dispõe de dois CRAS e um CREAS. Destaca-se que, para atender as demandas locais, de acordo com os níveis de complexidade (Básica e Média Complexidade), esses equipamentos são insuficientes, por se caracterizar como um município de Grande Porte⁸ (de 100.001 a 900.000 hab.)⁹.

Ainda, conforme o Plano citado, observa-se várias áreas descobertas pela Proteção Social Básica através dos CRAS, e um excesso de demandas decorrentes dessa situação ingressadas na Proteção Social Especial. Saliou-se, a partir de tais observações, a necessidade de ampliação dos serviços à população, com o intuito de abarcar as demandas que manifestam-se na realidade social do município.

Os serviços de Proteção Social Especial de Alta Complexidade, referidos no mesmo documento, são aqueles que garantem proteção integral, isto é, moradia, alimentação, higienização e possibilidades de reinserção no mercado de trabalho, para famílias e indivíduos que se encontram sem referência e/ou, em situação de ameaça, que demandam ser retirados de seu núcleo familiar e/ou comunitário. Dentre esses estão serviços como o Albergue para pessoas em situação de rua; Instituições de Longa Permanência para Idosos – ILPI's; Casa de Passagem para mulheres vítimas de violência; entre outros.

1.1.2 O CREAS de Santa Cruz do Sul: lócus do estágio¹⁰

O CREAS foi implantado no município no ano de 2008. De início prestava atendimento às situações de risco e violação de direitos de crianças e adolescentes,

⁸ Conforme dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 2018 Santa Cruz do Sul tinha uma população estimada em 129.427 pessoas.

⁹ Números e orientações retirados da PNAS (2004).

¹⁰ Informações retiradas da Análise Institucional elaborada pela acadêmica (SILVA, 2017).

através dos Programas Sentinela, Programa de Erradicação do Trabalho Infantil – PETI, e Programa de Atendimento de Medidas Socioeducativas em meio aberto (PAMSEMA). A partir de 2010, o Serviço foi ampliado com a contratação de seis profissionais pelo Programa RS Socioeducativo, de modo que passou a atender as premissas estabelecidas na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.

Atualmente, dentro do período analisado, o Centro oferta o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI); Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa (MSE), de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC); além do Serviço de Proteção Especial para Pessoas com Deficiência, Idosos(as), e suas Famílias. Salienta-se que a equipe técnica do CREAS Acolher, está responsável também pelo atendimento e encaminhamentos das situações referentes às demandas da Casa de Passagem para mulheres vítimas de violência doméstica, em decorrência da ausência de equipe de referência da Alta Complexidade.

A equipe soma um total de catorze funcionários e é formada por: coordenador (advogado), três psicólogas, quatro assistentes sociais, um monitor social, um agente administrativo, um auxiliar de serviços gerais, duas estagiárias, sendo uma de Serviço Social e uma de Psicologia, além de um motorista. Trata-se de uma equipe multiprofissional que desenvolve seu trabalho direcionado para a interdisciplinaridade, objetivando através da junção de diferentes áreas do saber, proporcionar um atendimento especializado às famílias e indivíduos que frequentam o Centro. Como explicita Nogueira, ao abordar o tema (1998, p. 42):

A interdisciplinaridade impõe, necessariamente, o estabelecimento de vínculos de integração no processo de trabalho, ainda que no plano teórico não haja uma articulação efetiva. Assim, interdisciplinaridade é mais do que a simples comunicação, podendo ser vislumbrada quando a comunicação ou diálogo sobre e entre saberes e práticas gerar uma integração mútua, constituindo novos saberes e novas práticas que busquem a resolução de um problema concreto.

Nessa perspectiva, observa-se que todo o trabalho desenvolvido no CREAS é integrado. Apesar de cada Serviço ter seu público-alvo, as intervenções realizadas a cada um dos usuários são registradas em seus respectivos prontuários¹¹, podendo ser compartilhadas por todos os profissionais que compõem o quadro técnico. Dessa

¹¹ O prontuário corresponde a uma pasta suspensa, que é efetuada a partir do ingresso do usuário no serviço, seja por demanda espontânea ou encaminhamento da Rede de Proteção Social. Nele constam as evoluções do acompanhamento, os encaminhamentos realizados e todas as informações referentes às intervenções realizadas ao usuário e seu núcleo familiar.

maneira, a interdisciplinaridade torna-se fundamental, pois a equipe tem a oportunidade de desenvolver seu trabalho de acordo com a demanda apresentada, facilitando, desta forma, o reestabelecimento ou a garantia do(s) direito(s) do(s) usuário(s).

No CREAS, as violações de direitos atendidas, apresentam-se como demandas oriundas especialmente de órgãos como: Ministério Público; Disque 100 – Disque Direitos Humanos; Centro de Referência de Assistência Social – CRAS; Conselho Tutelar – CT; Centro de Atenção Psicossocial – CAPS; Estratégia Saúde da Família – ESF; Unidade Básica de Saúde – UBS; Núcleo de Apoio à Saúde da Família – NASF; Hospitais; Escolas; dentre outros órgãos. Além disso, cabe salientar que a própria população pode procurar o Centro, ou seja, por demanda espontânea.

Nesse sentido, é partir desses encaminhamentos que realizam-se as primeiras intervenções pela equipe técnica do CREAS. Os profissionais, através do PAEFI, têm papel fundamental para a materialização do processo de inclusão social, reconstrução de vínculos familiares e comunitários e o fortalecimento da proteção das famílias e indivíduos, de modo que consigam enfrentar e/ou superar as situações de violação de direitos que estão expostos.

1.1.3 O trabalho do assistente social inserido na equipe técnica do CREAS de Santa Cruz do Sul

Como assinalado ao longo deste Trabalho, as expressões da questão social materializam-se no referido Centro através das violações de direitos. Para intervir nestas vulnerabilidades, caracterizadas como manifestações da questão social, o assistente social necessita de instrumentais que envolvem não somente técnicas profissionais, como visitas domiciliares e entrevistas, mas também um conjunto de conhecimentos metodológicos, teóricos e éticos para que, em sincronia e de forma articulada, possibilitem compreender e desenvolver um trabalho profissional qualificado.

Assim, torna-se pertinente iniciar uma contextualização a partir da autora lamamoto (2003, p. 61 e 62), ao explicitar o processo de trabalho com base em três elementos centrais:

[...] todo processo de trabalho implica uma matéria-prima ou objeto sobre o

qual incide a ação; meios ou instrumentos de trabalho que potenciam a ação do sujeito sobre o objeto; e a própria atividade, ou seja, o trabalho direcionado a um fim, que resulta em um produto. Tais elementos estão presentes na análise de qualquer processo de trabalho.

A partir de tal entendimento, compreende-se que o objeto de trabalho refere-se à questão social e suas múltiplas formas de manifestação, que conforme a autora, ocasionam a premência da ação profissional. Por conseguinte, esse conjunto articulado compreende as dimensões dos processos de trabalho do assistente social, quais sejam, as dimensões técnico-operativa, teórico-metodológica e ético-política.

A competência técnico-operativa explicita que "[...] o profissional deve conhecer, se apropriar, e, sobretudo, criar um conjunto de habilidades técnicas que permitam desenvolver ações profissionais junto à população usuária e às instituições contratantes [...]"; já a competência ético-política evidencia ser indispensável que o assistente social "[...] tenha um posicionamento político frente às questões que surgem na realidade social, para que possa ter clareza de qual é a direção social da sua prática.", de acordo com o Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais. Por fim, a competência teórico-metodológica, a qual expressa que "[...] o profissional deve ser qualificado para conhecer a realidade social, política, econômica e cultural com a qual trabalha. [...] que lhe permita enxergar a dinâmica da sociedade para além dos fenômenos aparentes [...]". (SOUSA, 2008, p. 121 e 122)

Desse modo, estas três dimensões mencionadas anteriormente, integram os processos de trabalho do assistente social. Entende-se que após possuir sua matéria-prima/objeto de trabalho, isto é, a questão social e suas múltiplas expressões, adota-se de meios/instrumentos profissionais a fim de alcançar seu último elemento, entendido como os resultados/prática, que neste sentido, é a efetiva garantia dos direitos sociais aos usuários(as), com a superação das vulnerabilidades sociais enfrentadas.

Para Arcoverde (1999), mulheres, crianças, adolescentes, famílias, idosos, desempregados, despossuídos, excluídos, deficientes, doentes, drogaditos, alcoolistas, organizações de bem-estar, funcionários, sindicatos constituem tradicionais e novos usuários do Serviço Social. A autora coloca ainda, que é neste contexto capitalista de produção, que produz e reproduz a questão social, que o assistente social atua, se opondo e resistindo diariamente.

Em sua colocação, os profissionais das instituições que trabalham em um "[...] terreno movido por interesses distintos e contraditórios, não escapam aos fios

que tecem a vida da sociedade mas procuram, [...], decifrar as mediações que na atualidade permeiam a questão social desfazendo os seus nós." (ARCOVERDE, 1999, p. 79). Nesta perspectiva, identifica-se a forma de trabalho efetuada no local analisado pela acadêmica, o qual, através de sua equipe, utiliza-se de “ferramentas” de trabalho para atingir os resultados esperados, na busca pela resolução das situações apresentadas.

A equipe técnica do CREAS, a qual se insere as assistentes sociais, tem papel fundamental no processo de desenvolvimento da autonomia e emancipação dos sujeitos sociais. Reside num processo de fortalecimento individual e/ou grupal que envolve especialmente a capacidade de resiliência dos usuários, que é parte fundamental nesse meio. Para a assistente social Ribeiro (2007, p. 01), o termo resiliência pode ser assimilado como:

Para se compreender a resiliência de forma simples, podemos fazer uma analogia com o semáforo, onde o sinal vermelho representa o enfrentamento da adversidade que nos faz parar por um momento; o sinal amarelo representa a superação e, o sinal verde, o fortalecimento, indicando que estamos prontos para novos desafios. O sinal amarelo é muito rápido, mas não podemos ignorá-lo e passarmos para mais uma etapa de nossas vidas, levando adversidades não resolvidas, que dificultarão as etapas seguintes. Em síntese, Sinal Vermelho (Enfrentamento) Sinal Amarelo (Superação) e Sinal Verde (Fortalecimento).

Nesse sentido, de acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2014), o impacto social que espera-se do CREAS refere-se a melhoria da qualidade de vida das famílias atendidas; a diminuição das violações dos direitos socioassistenciais; a orientação e proteção social as famílias e indivíduos; a identificação de situações de violação de direitos socioassistenciais; e o acesso a serviços socioassistenciais e das políticas públicas setoriais. A resiliência é, para as demandas que chegam ao CREAS, possibilidade de reforço para que os usuários ao se desenvolverem obtenham empoderamento¹² e com ele causem impacto nos resultados do Centro.

Analisando o funcionamento diário do trabalho da equipe, a partir da vivência do estágio, constatou-se um notável compartilhamento de informações entre os profissionais, o que facilita e até mesmo amplifica as intervenções no andamento do percurso de cada caso acompanhado. É comum deparar-se com discussões de casos, com dúvidas supridas pelos outros técnicos referentes às situações, e

¹² Empoderar significa aqui, a ação de atribuir domínio ou poder sobre determinada situação ou condição. Nesse sentido, o empoderamento refere-se a uma construção que visa a conscientização dos usuários, sobre a importância do seu posicionamento e visibilidade como sujeitos detentores de direitos.

inclusive com atendimentos realizados aos usuários por diferentes profissionais na falta do técnico de referência.

“A interdisciplinaridade ocorre quando há, entre os integrantes da equipe, reciprocidade, relações profissionais e de poder, tendentes à horizontalidade e com perspectivas de estratégias comuns para a ação” (NOGUEIRA, 1998, p.44), características estas que pode-se visualizar na equipe citada.

Observou-se nas ações desenvolvidas no CREAS a presença marcante de demandas que tencionam a equipe à resolução das situações. Essas, por vezes, reincidem e são potencializadas no cotidiano dos usuários. Os profissionais, desta forma, nem sempre evidenciam resolutividade nas suas atuações, o que origina muitas vezes sensações de ineficiência entre a equipe, dado as condições de impotência que encontram-se diante das condições societárias existentes.

No tocante às condições de trabalho, percebeu-se uma relativa autonomia profissional no desempenho das atividades. Iamamoto (2003, p. 70) sobre essa questão afirma que “O Serviço Social é uma atividade que, para se realizar no mercado, depende das instituições empregadoras, nas quais o assistente social dispõe de uma *relativa autonomia* no exercício do seu trabalho”.

A autonomia exposta aqui refere-se a vários sentidos dos processos de trabalho. Em relação ao trabalho cotidiano, observou-se que o assistente social ao receber uma nova situação/caso que ingressou no Serviço, geralmente sugerida pela coordenação, tem a oportunidade de realizar as intervenções que entender necessárias para a resolução das demandas que ali se fazem presentes.

Todavia, salienta-se que as intervenções realizadas pela equipe são originadas de diversos determinantes, entretanto, é comum a realização de intervenções relativas à demanda que motivou o encaminhamento do usuário ao Centro. Essas, em sua maioria, são norteadas especialmente através de: atendimentos individuais, visitas domiciliares e encaminhamentos que fazem parte do Acompanhamento Psicossocial desenvolvido.

Os atendimentos individuais são efetivados através de entrevistas. Em relação à entrevista, enquanto técnica de trabalho do assistente social, Lewgoy e Silveira (2007, p. 235) esclarecem que ela “[...] é um dos instrumentos que possibilita a tomada de consciência pelos assistentes sociais das relações e interações que se estabelecem entre a realidade e os sujeitos, sendo eles individuais ou coletivos”. Além disso, coloca-se como um dos instrumentos de trabalho que oportuniza o fazer técnico-operativo do profissional.

Ademais, as autoras situam alguns pontos que devem ser levados em conta, no ato de entrevistar, que tornam-se de fundamental relevância para os resultados esperados:

Durante a entrevista, o assistente social tem de assegurar a apreensão do conteúdo comunicado, **tanto pela linguagem verbal como pela não-verbal**, e assim compreender a realidade que se apresenta através dos sentimentos, dos desejos e das necessidades sociais. (LEWGOY; SILVEIRA, 2007, p. 237)

Para Benjamin (2011), a entrevista é caracterizada como um diálogo entre duas pessoas, no qual o entrevistado é quem está no centro e é o mais importante. Porém, é um diálogo sério que possui uma finalidade. O objetivo da entrevista está no auxílio que deverá ser proporcionado ao entrevistado.

O autor coloca que devemos levar em consideração, que este entrevistado pode procurar o serviço por espontaneidade, quando se percebe necessitando de ajuda, ou pode chegar até o entrevistador forçado por leis ou outros agentes, contra a sua vontade. O que deve importar, no entanto, não é a forma que o levou a procurá-lo, mas o motivo que lhe fez chegar até ali. Desse modo, a questão principal deve ser sempre a seguinte: “qual será o melhor modo de ajudar essa pessoa?” (BENJAMIN, 2011, p. 16).

Cabe ressaltar, que a entrevista é uma técnica complexa, e que seu aprendizado é gradual. Nesse sentido, ao longo da formação é que há progressivamente a apropriação deste instrumento de trabalho, além disso, trata-se de uma aprendizagem constante e laboriosa, que certamente integrará a vida profissional.

Em relação à visita domiciliar, instrumento muito utilizado no trabalho realizado pelo assistente social e/ou psicólogo no CREAS, Amaro (2007), irá conceituá-la como prática profissional, realizada por profissionais (um ou mais), para indivíduo(s), em seu meio familiar. Ressalta, ainda, que a visita domiciliar engloba três técnicas principais “a observação, a entrevista e a história ou relato oral”. Busca-se com essa intervenção, de caráter investigativo, visualizar, compreender, e identificar questões que visam a compreensão da realidade social do indivíduo e de sua família, bem como o entendimento do contexto em que os mesmos estão inseridos.

Na visita, devemos estar aptos para encontrar a verdade daquela realidade, não a verdade que acreditamos ou queremos ver. Não espere, portanto, chegar a *modelos de realidade*, para classificar a verdade de cada história falada ou observada nas visitas que realiza. Em cada vida, em cada experiência particular, vive, provavelmente, uma verdade nas motivações, necessidades e situações que impulsionaram a realização desta ou daquela

ação pelo indivíduo. (AMARO, 2007, p. 23)

Assim, conforme a autora, a realidade nunca estará definida, ela é bem maior do que pudemos identificar em uma primeira visita. Esse aspecto é um dos motivos que explica ser tão simples o visitador distorcer os fatos observados e construir uma interpretação equivocada, mesmo que despropositadamente. A realidade é muito complexa, mas é através das visitas domiciliares que o profissional tem a possibilidade de entender as situações e, além disso, criar um maior vínculo com o usuário. (AMARO, 2007)

A visita domiciliar é, também, uma técnica complexa que requer, especialmente, conhecimento e atenção. Percebe-se, que ela não é efetuada por si só, como algo isolado e sistêmico. Ao contrário, necessita de diversas bagagens por parte do visitador. Aqui cita-se, principalmente, as bagagens teóricas apreendidas ao longo das experiências profissionais, dos contatos com os livros, e da própria formação acadêmica vivenciada.

Partindo desse entendimento, o assistente social visando o aperfeiçoamento das técnicas que utiliza em seu fazer profissional, procura desempenhar, do mesmo modo, habilidades que também irão integrar seus instrumentais de trabalho. Entre estas, está a *escuta sensível*, empregada como forma de compreender atentamente o que o usuário procura repassar, através da comunicação.

Consoante com Barbier (1997) a escuta sensível é uma habilidade que está associada, principalmente, à empatia. Portanto, durante seu desenrolar, é necessário que o entrevistador não julgue, nem compare, que há aceitação plena da outra pessoa. Segundo o autor, a escuta sensível relaciona-se a um *escutar-ver*.

Para Benjamim (2011), ouvir trata-se de um instrumento essencial, que necessitamos dedicar total atenção. Para isso, devemos estar despreocupados e relaxados, para que possamos perceber com clareza o modo como a fala está sendo colocada, a partir do tom de voz, dos gestos e das expressões faciais. Ademais, necessita-se de um esforço para perceber o que não está sendo dito, que está nas entrelinhas da fala, que está disfarçadamente fazendo parte do diálogo. Assim, não apenas ouvimos com os ouvidos, como também devemos enxergar, sentir e observar.

Nesse sentido, a habilidade profissional que também deve se fazer presente durante as intervenções é a *observação*. Ela é de grande importância, uma vez que através dela é possível entender, bem como visualizar ações não perceptíveis

apenas com o diálogo verbal e a escuta.

A observação apresenta como principal vantagem, em relação a outras técnicas, a de que os fatos são percebidos diretamente, sem qualquer intermediação. Desse modo, a subjetividade, que permeia todo o processo de investigação social, tende a ser reduzida. (GIL, 2008, p. 100)

Outra intervenção bastante utilizada são os encaminhamentos para a Rede de Proteção Social. Esta, entretanto, diferentemente das visitas domiciliares e entrevistas empregadas por meio da interação com o usuário, parte da decisão do profissional. No CREAS, os encaminhamentos são sugestões que os profissionais visualizam referentes a Serviços que se fizerem necessários partindo das demandas apresentadas pelos usuários.

“Os encaminhamentos são efetuados quando a família e/ou um de seus membros precisa de um atendimento inexistente na estrutura do serviço na qual está inserida, [...], na intenção de complementá-lo” (JESUS *et al.*, 2004, p. 64). Para as autoras, os encaminhamentos são significativos, pois visam resolver problemas que os usuários estão vivenciando naquele momento, como garantia de seus direitos.

Nesta perspectiva, ante ao exposto, considera-se como papel do assistente social atuar em vista da supressão das desinformações, preponderantes nas classes sociais mais baixas. Entende-se, que, muitas vezes é nesse contexto de vulnerabilidades, que a informação não se faz presente ou não é compreendida, ou até mesmo o sujeito informado não possui meios e condições, sejam financeiras ou psicológicas, para colocar em prática a informação recebida.

Salienta-se que, assistentes sociais são profissionais que objetivam viabilizar direitos dos usuários, bem como seu acesso às políticas sociais, e, nesse sentido, tornam-se essencialmente responsáveis pela democratização¹³ da informação à população, na busca por serviços e políticas que atendam às suas necessidades fundamentais.

¹³ Princípio Fundamental do Código de Ética Profissional dos/as Assistentes Sociais “IV. Defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida;” (BRASIL, 2012, p. 23).

Quadro 1 – Quadro Síntese dos Processos de Trabalho do Assistente Social no CREAS de SCS

Objeto:	Instrumentais:	Resultados:
<p>– Expressões da questão social materializadas em situações de violações de direitos.</p>	<p>– Fundamentos legais das Políticas setoriais e de direitos;</p> <p>– Técnicas auxiliares para processos individuais e grupais (visitas domiciliares, entrevistas, grupos);</p> <p>– Articulação de serviços que integram a Rede Socioassistencial;</p> <p>– Conteúdos teórico-metodológicos e ético-políticos que subsidiam o fazer profissional (Código de Ética dos Assistentes Sociais e Lei de Regulamentação da Profissão);</p> <p>– Prontuários para registros dos atendimentos e acompanhamentos;</p> <p>– Outros instrumentais de responsabilidade do órgão gestor (estrutura física, recursos humanos e financeiros).</p>	<p>– Informações;</p> <p>– Orientações;</p> <p>– Encaminhamentos;</p> <p>– Atendimentos;</p> <p>– Acompanhamentos;</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>– Superação dos Direitos Violados.</p>

Fonte: Sistematização realizada pela estudante. (SILVA, 2017, p. 23)

2 EXPERIÊNCIAS E VIVÊNCIAS: UMA ANÁLISE DA INTERVENÇÃO

Este capítulo versa sobre a primeira hipótese deste TCC, qual seja: o processo de acompanhamento da estagiária de Serviço Social às famílias, o qual se iniciou a partir da identificação das vulnerabilidades na constituição e manutenção dos laços familiares, vivenciadas por aqueles sujeitos, que acabaram por ocasionar o acolhimento institucional de seu(s) dependente(s). Parte-se do pressuposto que o diálogo entre estagiária e família, ocorrido a partir da técnica de abordagem individual, foi determinante para identificar: as expressões da questão social que contribuíram para o acolhimento institucional das crianças e/ou adolescentes; as principais vulnerabilidades encontradas pelas famílias no que antecede o acolhimento e; as perspectivas das famílias em relação ao caminho a ser percorrido.

Adentrando-se nas entrevistas, as quais, como mencionado, possuíam como objetivo principal identificar as vulnerabilidades na constituição e manutenção dos laços familiares, torna-se importante destacar que a meta de realizar dez entrevistas, abrangendo o público-alvo desse trabalho, foi satisfatoriamente alcançada. Ressalta-se, a partir desta atividade, a aprendizagem adquirida na aplicação minuciosa de cada tarefa desempenhada, bem como a troca de saberes obtida através da efetivação do trabalho acadêmico referido.

Dentre os tipos de entrevistas existentes elegeu-se, para a efetivação do Projeto, a entrevista por pautas, escolhida por entender que seria a mais adequada e apropriada para os diálogos previstos. Para isso, levou-se em consideração a cautela e a ponderação que estes assuntos demandam, tendo em vista a fragilidade que se encontra o público que estava participando da execução daquele Projeto.

De acordo com Gil (2008) este tipo de entrevista apresenta certo grau de estruturação. As pautas devem ser ordenadas e guardar relação entre si. O entrevistador faz poucas perguntas diretas e deixa o entrevistado falar livremente sobre cada pauta indicada, buscando sempre permanecer com foco no assunto proposto. Este tipo de entrevista foi de suma importância para que a estagiária pudesse coletar informações e compreender de maneira clara, as pautas propostas.

Em suma, especialmente três instrumentais buscaram ser utilizados durante o período de execução do Projeto: a entrevista enquanto técnica; a observação e a escuta sensível, abordadas no capítulo anterior. Ressalta-se, de acordo com Guerra (2002, p. 159) algumas conceituações sobre instrumentalidade:

A instrumentalidade do Serviço Social, dada pela forma na qual a profissão se insere na divisão social e técnica do trabalho e resposta pela dinâmica da realidade social, tanto vincula a profissão a outros ramos de atividade profissional quanto atribui à profissão um status peculiar, já que contempla as ações pelas quais o profissional é reconhecido e requisitado socialmente. Porém, pela sua natureza contraditória, a instrumentalidade da profissão tanto conserva e reproduz aspectos do modo de ser capitalista quanto os nega e os supera.

Nesta perspectiva, os instrumentos necessários aos processos de trabalho é que viabilizam a execução das intervenções que são demandadas pelos indivíduos, que buscam o profissional desta área. Entende-se, que, a categoria possui um posicionamento em favor das classes subalternas da sociedade, desse modo buscará trabalhar em um viés de mediador. Ao mesmo tempo em que o assistente social tem compromisso com a defesa dos direitos sociais da classe trabalhadora, também é integrante desta mesma classe, estando inserido em instituições como trabalhador assalariado, além de que vive em meio a um sistema excludente e permeado de injustiças, contrariamente àquilo que acredita.

Ainda, a autora enfatiza a questão do produto final que, para ser alcançado, requer a mobilização de instrumentais. Destaca nessa reflexão, o produto do trabalho profissional como sendo resultado de um processo que altere o contexto dos usuários, os quais são atendidos:

[...] se o produto final do trabalho do assistente social consiste em provocar alterações no cotidiano dos segmentos que o procuram, os instrumentos e técnicas a serem utilizados podem variar, porém devem estar adequados para proporcionar os resultados concretos esperados. Para tanto, as ações instrumentais – mobilização de meios para o alcance de objetivos imediatos – são, não apenas suficientes como necessárias. Contudo, não pode prescindir de um conjunto de informações, conhecimentos e habilidades que o instrumentalize. (GUERRA, 2002, p. 157)

Nesse contexto foi possível vivenciar os procedimentos realizados no Projeto de Intervenção, materializando o planejamento, através da execução das entrevistas, mas, principalmente, a partir da efetivação do Projeto como um todo. Constituindo-se assim, num processo interventivo e investigativo possibilitador de reflexões contínuas e permanentes do aprendizado profissional.

Ainda, sobre instrumentalidade do Serviço Social, utilizada tanto para nortear, quanto para executar o Projeto, Oliveira (2011, p. 33) pontua que:

Diante das dimensões prático-formativas, podemos afirmar que o conhecimento da realidade social é o principal instrumento da(o) assistente social, pois é a partir dessa consciência que se pode ter a real dimensão das inúmeras possibilidades de intervenção. Para tanto, é preciso observar constantemente as mudanças da sociedade e buscar estar sempre atualizado para não cair na repetição mecânica do início da profissão.[...]

Toda situação deve ser analisada partindo da singularidade para a totalidade pois é na relação entre as duas que se torna possível apreender as particularidades de uma determinada situação para além do que se expressa aparentemente.

A autora coloca, ainda, que as competências ético-política, teórico-metodológica e técnico-operativa nas quais a instrumentalidade se baseia, devem ser desenvolvidas em conjunto, e articuladas para que tenha-se como resultado uma intervenção qualificada da ação profissional. Assim, esse conjunto de saberes, está sempre em construção, e devem ser elaborados tanto com os usuários dos serviços, como também com as instituições contratantes, para que se consiga atender às demandas que se apresentam na realidade social (OLIVEIRA, 2011)

No mesmo âmbito, Guerra (2002, p. 37) irá afirmar que a instrumentalidade, “[...] coloca-se não apenas como a dimensão constituinte e constitutiva da profissão mais desenvolvida [...], mas, sobretudo, como campo de mediação no qual os padrões de racionalidade e as ações instrumentais se processam”. Assim sendo, salienta-se, que foram a partir dessas concepções, que as intervenções passaram a ser pensadas e também desenvolvidas.

Posto isso, para a efetivação das entrevistas com cada uma das famílias participantes, primeiramente foram localizados seus respectivos prontuários, nos quais foram consultados os contatos telefônicos das mesmas. Em vista de uma melhor organização dos agendamentos, foi construído informalmente um quadro ilustrativo, no qual constava o nome do familiar que há em cada prontuário, seu contato telefônico, bem como o técnico de referência de cada família. Em relação à execução das entrevistas, ressalta-se que foram realizadas entre os meses de agosto a outubro de 2018.

Em consulta a agenda dos profissionais e durante diálogo com estes, a estagiária pôde perceber que a maioria das famílias já possuía atendimentos marcados para as semanas seguintes. Desse modo, para não duplicar os atendimentos, tornou-se preferível esperá-los, para que no dia de tais atendimentos, fosse possível o agendamento das entrevistas. Diferentemente do planejado, este fato facilitou o convite para a participação das famílias, tendo em vista a forma presencial como ocorreu. Cabe salientar que alguns deles ocorreram através de contatos telefônicos e visitas domiciliares, mas, em sua maioria, presencialmente.

A partir deste primeiro passo, teve início uma aproximação gradativa na construção de vínculos com os usuários. De acordo com Torres (2014), existe uma relação que é estabelecida entre usuário e assistente social, a partir do momento em

que há um contato entre ambos, como através de um atendimento. O profissional busca entender o contexto de vida do usuário, identificar as principais necessidades, favorecendo ações de análise e intervenção.

A autora pontua ainda, que o usuário, desta forma, é entendido como sujeito e possuidor de potencialidades, e é nesse contato de troca, diálogo e formação de estratégias para superação das demandas, que vai se construindo a relação assistente social-usuário, constituída pela formação de vínculo, manifestada progressivamente.

Após a efetuação de cada entrevista, a acadêmica buscava sem demora descrevê-las, sempre utilizando na descrição as três questões principais, que nortearam a intervenção, quais sejam: as expressões da questão social que contribuíram para o acolhimento institucional das crianças e/ou adolescentes; as principais vulnerabilidades encontradas pelas famílias no que antecede o acolhimento; e as perspectivas das famílias em relação ao caminho a ser percorrido. Posteriormente aos atendimentos realizados, esses pontos centrais foram relatados em cada uma das descrições, as quais eram anexadas, logo depois, no prontuário da família correspondente.

Para uma análise mais concreta das entrevistas, serão citados alguns fragmentos que foram retirados do Relatório Final de Estágio III. Nesse sentido, uma delas “[...] foi realizada com um senhor (56 anos) que possui cinco filhos, três deles adolescentes, em situação de acolhimento institucional, e os outros dois já maiores de idade, sendo que um destes reside com ele” (SILVA, 2018b, p. 11). Assim, foi possível identificar a partir das dez entrevistas como se constituíam as famílias e quais eram os membros que estavam, naquele momento, acolhidos institucionalmente.

A partir dessa primeira aproximação, frequentemente as famílias relatavam com veemência, fatos de suas vidas, abrangendo neste momento histórias de vida, bem como situações pessoais ou vivenciadas com a família, que deixaram marcas, positivas ou não, em sua trajetória. Como pode ser visualizado com base no relato desta mulher (45 anos), mãe de cinco filhos:

A entrevistada [...] relatou uma história de vida longa e complexa. Conta que após separação do genitor da filha mais velha, do qual sofria agressões e era dependente de álcool, conheceu outro companheiro, mudando-se para Mato Grosso com o mesmo, futuramente teve três de suas filhas com ele. De acordo com seus relatos, nesse período de sua vida teve um outro filho, no entanto, ele foi “vendido” por este companheiro, ainda estando hospitalizada. Esse filho, não pôde conhecer e, segundo ela, não foram

dadas justificativas no Hospital, em relação ao fato ocorrido. Nessa época, relata que não passavam por grandes dificuldades, pois ganhava alimentação através de doações, e caso não possuía, pedia nas ruas, adquirindo, desta forma, para o sustento. (SILVA, 2018b, p. 21)

Da mesma maneira, a partir dos questionamentos da estagiária, esteve notoriamente presente, situações que as famílias acreditavam ter ocasionado o acolhimento institucional, como também seus sentimentos em relação ao ocorrido. Aqui ficaram visíveis algumas incompreensões, que destoavam de argumentações já esclarecidas aos usuários, pelo técnico de referência¹⁴. Menciona-se um pequeno trecho da fala desta jovem (19 anos), a qual relatou uma situação em que, certa vez, “[...] a assistente social do CRAS foi visitá-la, e como ela falava coisas que não a agradavam, lhe expulsou da residência. Ressaltou que às vezes a questão da higiene pessoal do filho era referida, mas ele estava sempre “limpo” em sua opinião”. (SILVA, 2018b, p. 15)

Nesse sentido, a genitora¹⁵ salientou que, em sua percepção, serviços como o CRAS e o Programa Primeira Infância Melhor – PIM favoreceram a decisão judicial para o afastamento de seu filho, de um ano e cinco meses (SILVA, 2018). Entretanto, observou-se certa incompreensão dos motivos ocasionadores do acolhimento. Ainda, percebeu-se, neste caso, grande complexidade na assimilação das responsabilidades que devem ser supridas a uma criança, em relação a direitos e deveres.

Em outro caso, a entrevistada (tia de uma adolescente que encontrava-se acolhida) também questionada sobre as razões pela quais ocorreu o acolhimento, menciona o seguinte:

[...] o relacionamento da sobrinha com um homem (em torno de 42 anos), foi determinante para que isso ocorresse. Entretanto, afirma que ele é uma “pessoa boa e legal” (SIC). Entende que não era correta a relação dos dois, mas em sua visão, a adolescente estava feliz e com bom rendimento escolar quando estava com ele, e em melhores condições do que atualmente (no abrigo). (SILVA, 2018b, p. 18)

Apesar do tocante relato, a entrevistada demonstrou compreender, durante o diálogo, que caso obtivesse a guarda da adolescente, não seria apropriado que ela se relacionasse novamente, a não ser com idade propícia. Outra questão pertinente, nesta situação, refere-se a fatores culturais. Como se sabe, a cultura do meio rural (local onde residiam) possui especificidades, o que faz com que costumes e normas

¹⁴ Conforme identificado a partir de diálogos com os técnicos e consulta aos prontuários das famílias.

¹⁵ Salienta-se que esta usuária, conforme prontuário, apresentava transtorno mental não especificado, realizando tratamento através do Centro de Atenção Psicossocial – CAPS II, o que poderia dificultar um entendimento claro sobre a omissão dos cuidados dispensados para o filho.

que possuem os centros urbanos, sejam diferentes do que é visto como saudável ou correto para o meio rural. Nesse sentido, o assunto relativo à idade não é o fundamental para grande parte dessas pessoas, e devido a isto, não conseguem visualizar a prejudicialidade de um relacionamento nesta fase da vida.

Opostamente, alguns relatos de famílias destacaram-se pela forma com que as mesmas compreenderam o acolhimento. Isso pode ser identificado no relato desta mãe (25 anos), de acordo com Silva (2018b, p. 12):

Verbalizou que, logo após o acolhimento, começou a pensar em estratégias, ou seja, como faria para obter a filha de volta [...]. O modo de vida do casal começou a modificar-se após um mês do acolhimento da filha, período em que o companheiro arrumou um trabalho, o qual possibilitou o aluguel de um imóvel. Antes disso, com sete meses de gestação a entrevistada refere que ela, como também seu companheiro, suspenderam o uso das drogas, com o apoio do serviço CAPS AD. Relatou que apesar da comoção, no dia em que sua filha foi levada diretamente do Hospital para a COPAME, isso não foi uma surpresa, pois ela já esperava o acolhimento devido à situação vivida. Refere ainda que a motivação principal foi sempre a filha, já que ficou claro para ela que ao tomar certas decisões e atitudes a teria de volta.

Nesta entrevista foi percebido que, mesmo com as vulnerabilidades presenciadas, especialmente em relação à situação de rua e drogadição, o casal conseguiu obter através de mudanças em suas vidas, a reintegração familiar da filha (de um ano). No entanto, salienta-se que esta percepção não foi hegemônica, ao contrário, a maioria das famílias compreendiam a medida de proteção como algo injustificável. Contudo, é importante frisar que todas elas almejavam o retorno de seus filhos e/ou familiares, e, nesse sentido, estavam envidando esforços para que isso fosse possível.

Nessa perspectiva, foi concebível observar que as famílias acompanhadas partem de contextos sociais distintos e de uma vida carregada de expressões da questão social. Pôde-se verificar que as crianças e adolescentes que hoje estão acolhidos, estão ali por motivos distintos, ou seja, por diversas violações de direitos. Contudo, torna-se necessário pontuar que seus responsáveis não tiveram como intuito, muito menos propósito, que se sucedesse o acolhimento institucional.

As várias adversidades, exclusões, desacessos e complexidades que foram presenciando no decorrer da vida, contribuíram para que decorresse essa extrema medida de proteção. Compreensão esta, possível de ser realizada, através dos diversos relatos escutados.

Além disso, é importante salientar que os atendimentos individuais com as famílias, agregaram, e muito, na construção de conhecimentos da acadêmica. Cada

sujeito é único, possuindo histórias de vida, realidades e particularidades diferentes, que constituem cada um, como ser complexo, permeado de subjetividades. Assim, é de fácil apreensão a noção de que cada indivíduo reflete aquilo que aprendeu, vivenciou e recebeu ao longo de sua constituição como pessoa, não cabendo, nesse sentido, julgamentos e repreensões, pois cada um decide e realiza as suas escolhas partindo da compreensão que possui e daquilo que lhes foi ensinado.

A sistematização dessas entrevistas foi, do mesmo modo, realizada pela acadêmica e será exposta a seguir por meio de uma tabela:

Tabela 1 – Identificação das vulnerabilidades

NÚMERO DE FAMÍLIAS	SITUAÇÕES IDENTIFICADAS A PARTIR DOS RELATOS	PORCENTAGEM (%)
1	Abuso sexual e Violência física	10
2	Abuso sexual	20
1	Abuso Sexual e Negligência	10
2	Negligência	20
1	Negligência e Drogadição	10
1	Situação de Rua e Drogadição	10
1	Pobreza	10
1	Abandono de Incapaz	10
	Total	100%

Fonte: Sistematização elaborada pela acadêmica no Relatório de Estágio IV (SILVA, 2019, p. 12).

Pode-se perceber, a partir das entrevistas realizadas, que as famílias participantes relataram aspectos variados sobre suas vidas, tendo em vista os pontos norteadores utilizados para o diálogo, e pelo fato do tipo de entrevista aplicada (entrevista por pautas). Em que pese os relatos das vulnerabilidades, há que se considerar que os mesmos envolvem variadas determinações (motivos pelos quais o acolhimento institucional ocorreu) em que algumas, claramente, permanecem veladas ou ocultas.

Visualiza-se na tabela que há famílias que apresentam mais de uma situação relatada. Isso ocorre porque frequentemente uma situação não surge isolada, isto é, muitas vezes existem no interior das famílias diversas manifestações da questão social, que poderão contribuir para o surgimento de vulnerabilidades. Nesse sentido,

desde que a família se constitui enquanto tal, bem como em sua manutenção (onde deveria ser encontrado apoio, proteção e afetividade), ela está sujeita ao aparecimento de situações que contribuam para a ocorrência de violações de direitos. Tal explanação é conceituada por Silva (2004, p. 58):

Embora os motivos que determinaram o ingresso no abrigo não possam ser analisados de forma isolada, o fato de os pais se sentirem destituídos da função de provedores da manutenção das próprias famílias pode dar margem a uma série de violações de direitos, [...] que acabam por resultar no ingresso de crianças e adolescentes nos abrigos. Da mesma forma, a incapacidade de prover os bens necessários para a sobrevivência de seu núcleo familiar faz com que o pai ou responsável veja a institucionalização como uma opção real de garantia dos direitos básicos de seus filhos.

Esta inferência pode ser afirmada pelo fato de que, embora tenham existido vulnerabilidades que determinaram o acolhimento institucional, outras também foram identificadas durante a análise dos prontuários, e até mesmo percebidas durante a realização das entrevistas. No entanto, não foram mencionadas pelas famílias, quer seja pelo desconhecimento, ou ainda pelo retraimento dos fatos que ocorreram. Ressalta-se, conforme referência da autora em relação à institucionalização como alternativa para a garantia de direitos, que dentre as famílias acompanhadas não foi percebido ou relatado esta predileção, pois todas elas almejavam a reintegração familiar de seus membros.

Analisando as famílias acompanhadas, notou-se que a negligência e o abuso sexual (relatados por quatro famílias) estão entre as principais situações identificadas, sendo que o último apesar de registrado nos prontuários, não foi confirmado durante as entrevistas pela maioria dos participantes. Em seguida, verifica-se a drogadição (relatada por duas) como fator favorecedor. Após, igualmente assinalados, encontram-se a violência física, situação de rua, pobreza, e o abandono (relatados por também quatro famílias), que, do mesmo modo, correspondem às vulnerabilidades vivenciadas por crianças e adolescentes que estão acolhidos ou experienciaram o acolhimento. Entretanto, no que se refere à pobreza, Silva (2004, p. 46) pontua que:

A tese aqui defendida, [...] é de que a pobreza, ao aumentar a vulnerabilidade social das famílias, pode potencializar outros fatores de risco, contribuindo para que crianças e adolescentes mais pobres tenham mais chances de ver incluídos na sua trajetória de vida episódios de abandono, violência e negligência. A condição socioeconômica precária das famílias, ao impor maiores dificuldades para a sobrevivência digna do grupo familiar, funcionaria como um elemento agravante e desencadeador de outros fatores de risco preexistentes.

Nesse sentido, a pobreza em si, como relatado por uma destas famílias, não

seria o fator determinante para o acolhimento de seus filhos. Todavia, como mencionado, ela pode sim potencializar outros fatores de risco em famílias que vivem em uma realidade socioeconômica inferior.

A violência cometida contra a população infanto-juvenil não ocorre em todas as famílias que são pobres, assim como não é verdade que crianças e adolescentes oriundos de famílias de classes de renda mais elevadas estejam livres da vivência de maus tratos e da violação de direitos cometidos por seus familiares. (SILVA, 2004, p. 44)

Adentrando nas situações identificadas, o abuso sexual infantil, consoante com Araújo (2002), é uma forma de violência, geralmente exercida sem o uso da força física. Por isso, não deixa marcas aparentes, o que prejudica sua comprovação, especialmente quando se trata de crianças menores. Essa violação implica poder, coação, ou ainda sedução, variando de atos que envolvem contato sexual (com ou sem penetração) e atos em que não há esse tipo de contato. Para a autora, existe violência intrafamiliar contra crianças e adolescentes quando os pais usufruem do poder que esse papel lhes possibilita, com intenção de dominar ou explorar, buscando a satisfação de seus desejos e conveniências pessoais.

No caso do abuso sexual, os atos costumam ser acompanhados de sedução e carinho, que camuflam o abuso e a violência exercida, iniciando-se um conflito entre papéis e funções. Esses comportamentos deixam a criança confusa e, conforme o tipo de relação que existe entre a vítima e o agressor, ela não sabe ao certo se denuncia ou se cala frente a tais atos, já que estão sendo praticados por uma pessoa, que, por obrigação, deveria proporcionar-lhe cuidado, proteção e segurança. (ARAÚJO, 2002)

Assim como o abuso sexual, a negligência é caracterizada por ser uma violência praticada por aqueles que deveriam garantir a criança e ao adolescente, condições para o seu desenvolvimento. Isto é exemplificado no conceito a seguir:

A negligência é a ação e omissão de responsáveis quanto aos cuidados básicos na atenção, como a falta de alimentação, escola, cuidados médicos, roupas, recursos materiais e/ou estímulos emocionais, necessários à integridade física e psicossocial da criança e do adolescente, ocasionando prejuízos ao desenvolvimento. Isto caracteriza o abandono, que pode ser parcial ou total. No parcial coloca a criança e adolescente em situação de risco; no total elas ficam desamparadas e ocorre o afastamento total da família. (BRASIL, 2018, p. 15)

Acredita-se que apesar das duas situações se configurarem como violações de direitos a esse segmento populacional, há diferenças em suas práticas. A negligência ocorre pelo não cumprimento de obrigações básicas por parte da família,

a seus dependentes. Todavia, deve ser considerado que esta omissão de responsabilidades ocorre, em muitos casos, por fatores externos a vontade dos indivíduos. Assim como, a aspectos culturais que, fazem com que muitas famílias possuam costumes e hábitos distintos daqueles socialmente aceitos.

Quando a família não possui recursos suficientes para prover a seus membros condições básicas de sobrevivência, onde essas condições também não são garantidas por políticas sociais eficientes, há um reflexo na população, e neste caso, naqueles segmentos mais vulneráveis da sociedade. Já o abuso sexual, dissemelhante da negligência, não está associado comumente à classe, mas, pode-se dizer, a fatores psicológicos daqueles que o praticam.

Ressalta-se que, os dois conceitos aqui referenciados, foram discutidos tendo em vista a abrangência de suas menções por parte dos entrevistados.

Compreende-se que esta primeira aproximação com as famílias participantes, devido a sua abrangência, no que diz respeito à análise e intervenção, possibilitou que a acadêmica conhecesse cada uma destas famílias, suas particularidades e singularidades, por meio do exercício de um dos instrumentais mais importantes do fazer profissional, que é a técnica da entrevista. Além disso, após a execução e descrição de cada uma delas, bem como da sistematização das vulnerabilidades identificadas e verbalizadas pelas próprias famílias, considera-se que o conteúdo exposto, evidencia a confirmação da hipótese elaborada a priori.

3 APRENDIZADO INTERVENTIVO E INVESTIGATIVO ACERCA DO TRABALHO PROFISSONAL

O segundo capítulo irá abordar a hipótese dois deste trabalho acadêmico, que está descrita a seguir: O processo de acompanhamento da estagiária de Serviço Social às famílias no CREAS constituiu-se da compreensão do perfil socioeconômico das famílias atendidas. Acredita-se que, a partir desta intervenção, foi possível apreender o contexto familiar dos participantes que encontravam-se com crianças e adolescentes acolhidos institucionalmente, tendo em vista a dinâmica familiar visualizada nos casos em acompanhamento no PAEFI. Este perfil foi construído a partir da elaboração de formulários com perguntas que foram aplicadas aos participantes, visando complementar os respectivos prontuários com informações atualizadas, mas, especialmente, compreender o perfil socioeconômico das famílias acompanhadas.

A aplicação dos formulários¹⁶, construído com perguntas do tipo fechadas, ocorreu intercaladamente às entrevistas. Para sua efetivação, foram feitos tanto atendimentos individuais, quanto visitas domiciliares, realizados no CREAS. Salienta-se que, felizmente, a estagiária conseguiu aplicar dez formulários junto aos usuários participantes. Com a sua concretização, foi possível visualizar uma série de fatores que perpassam as famílias com membros em situação de acolhimento. Entre esses fatores encontram-se: a renda média do grupo familiar, bairros onde residem, escolaridade, principais responsáveis, dentre outros. Desse modo, pôde ser feito um levantamento, com análise e avaliação, para que, de forma precisa, fosse concebível a compreensão do perfil socioeconômico do público-alvo daquele Projeto.

De acordo com Benjamin (2011), os formulários devem ser preenchidos durante o ato da entrevista, como parte integrante desse processo. Entretanto, caso o formulário seja longo e complicado o entrevistador pode marcar um encontro com o entrevistado, para em conjunto o preencherem. Essa situação é fundamental, pois facilita a criação de vínculo entre ambos. Durante o trabalho de preenchimento poder-se-á conhecer melhor o outro, o que contribuirá para o restante das atividades que irão ser desenvolvidas com o usuário/entrevistado.

Conforme as exemplificações do autor, a estagiária pôde perceber que essa intervenção foi propiciadora de novas experiências e práticas, por meio deste tipo de abordagem, ainda não experienciada pela mesma. A elaboração e aplicação de

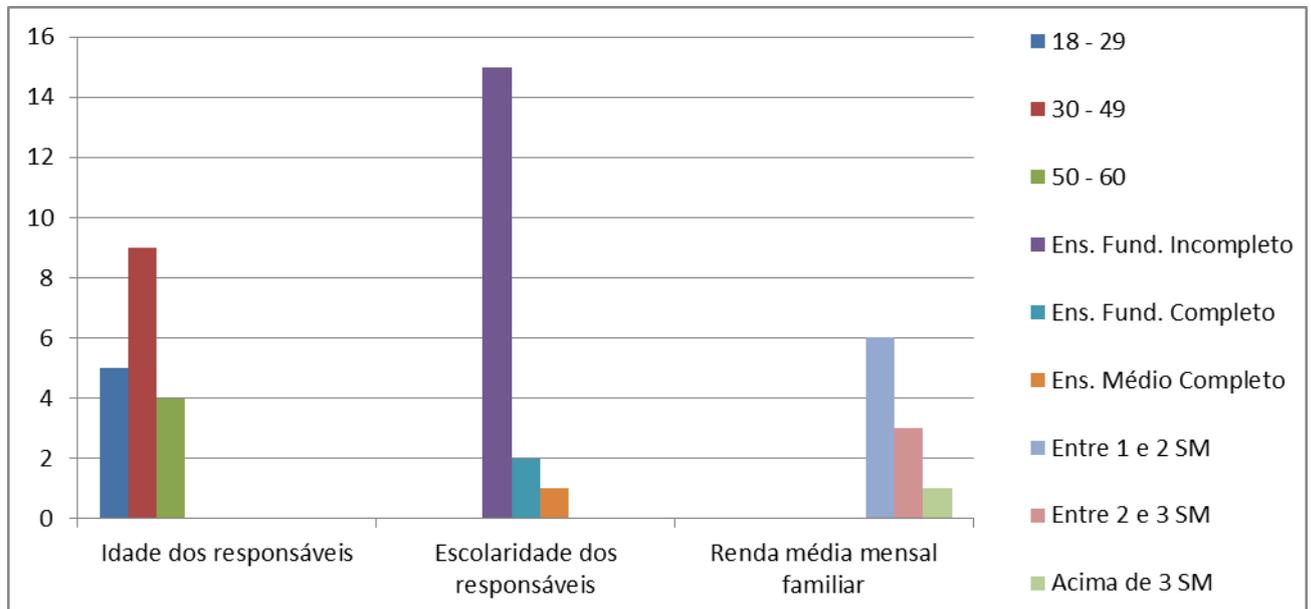
¹⁶ Em anexo ao final do TCC.

formulários possibilitou repensar, discutir e opinar sobre certos questionamentos que talvez tivessem obscurecidos, por desatenção ou descuido. Dessa maneira, por meio da comunicação com o usuário foi possível se deparar com narrativas, ainda não ditas, contribuindo significativamente para o desenvolvimento do trabalho.

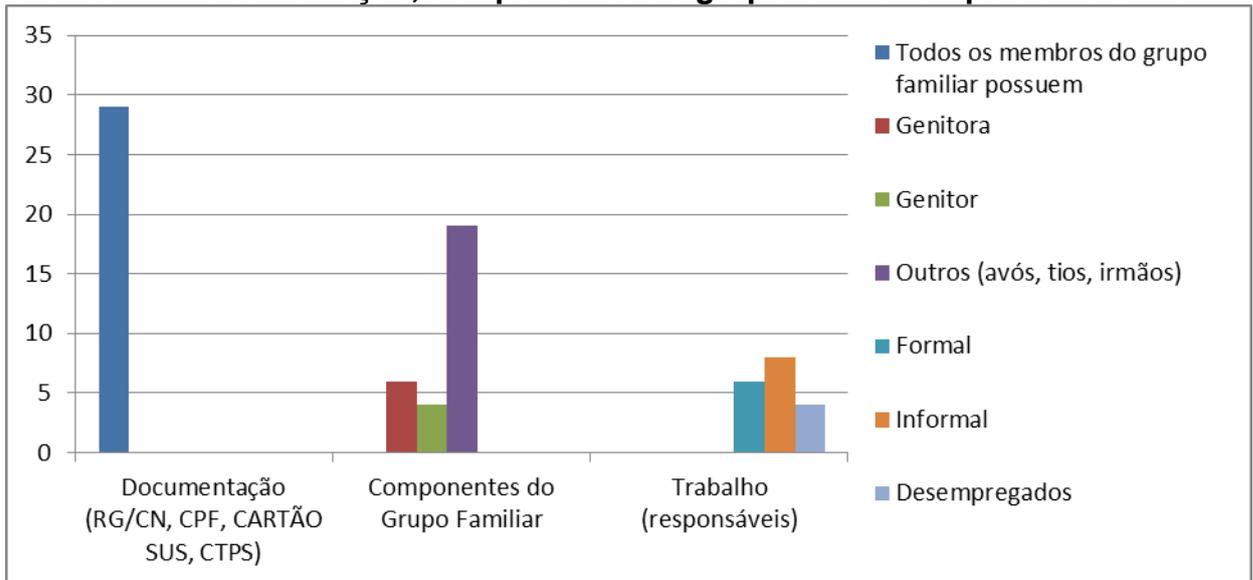
Ressalta-se que, essa intervenção é resultante de diálogos com o supervisor de campo, que percebeu sua necessidade, principalmente pela dinâmica familiar visualizada nos casos que estão no PAEFI. As informações e dados coletados, foram tabulados e, posteriormente, analisados no semestre seguinte, após a execução do Projeto. Estes dados e informações possibilitaram, ainda que preliminarmente, a apropriação pela estagiária e equipe técnica, do contexto social de crianças e adolescentes que encontram-se acolhidos em instituições de acolhimento. Ainda, após o término do Projeto, constituíram-se de fonte de informação para o incremento do trabalho realizado no CREAS.

Os formulários foram sistematizados através de gráficos que contam com as informações repassadas pelas famílias. Cabe salientar que as mesmas dez (10) famílias participaram desta etapa, nelas há vinte e nove (29) pessoas que compõem o conjunto do grupo familiar: avós, irmãos, tios, etc.; e dentre estas, dezoito (18) são responsáveis pelas crianças e adolescentes. Esses gráficos construídos serão demonstrados a seguir:

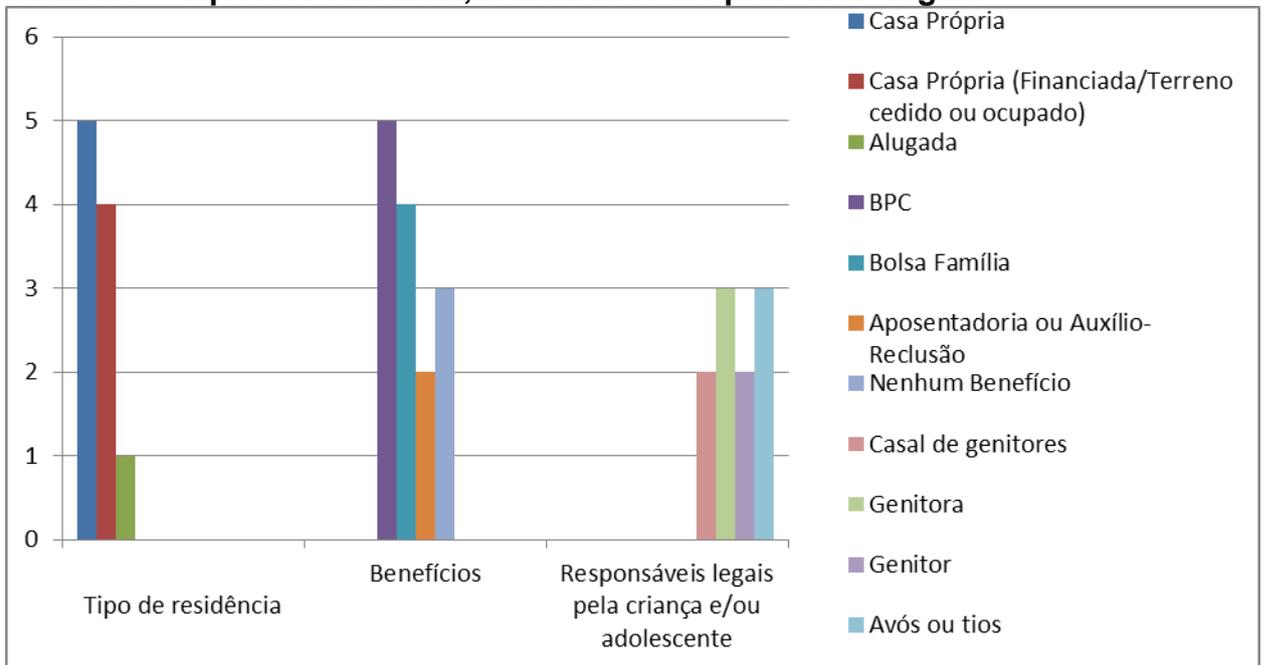
Gráfico 1 – Idade, escolaridade e renda média mensal das famílias



Fonte: Sistematização elaborada pela acadêmica (SILVA, 2019, p. 16).

Gráfico 2 – Documentação, componentes do grupo familiar e tipo de trabalho

Fonte: Sistematização elaborada pela acadêmica (SILVA, 2019, p. 17).

Gráfico 3 – Tipo de residência, benefícios e responsáveis legais

Fonte: Sistematização elaborada pela acadêmica (SILVA, 2019, p. 17).

Primeiramente podemos observar que a maioria dos responsáveis pelas crianças e adolescentes possui entre trinta (30) e quarenta e nove (49) anos de idade, conforme consta no *Gráfico 1*. Este percentual pode até mesmo desmistificar a ideia oriunda do pensamento de grande parte das pessoas, as quais atribuem situações de vulnerabilidade somente às famílias com pais ou mães jovens, considerados inexperientes ou imaturos para assumir tal responsabilidade. Conforme exemplifica Villela e Doreto (2006, p. 2468):

Se hoje uma jovem inicia sua carreira reprodutiva entre 15 e 20 anos, como suas avós e bisavós, há o sentimento que está deixando de aproveitar as oportunidades que o mundo lhe oferece [...]. O mesmo ocorre em relação aos rapazes que, frente a uma gravidez da parceira, devem parar de estudar para trabalhar e sustentar a família. Em alguns casos as trajetórias se constroem exatamente como foi descrito, mas essa não é uma regra. Nem todos os jovens interrompem definitivamente a sua formação profissional pelo fato de terem filhos, nem todos os jovens que têm filhos tinham interesse, capacidade e chance de maior de escolarização e inserção qualificada no mercado de trabalho.

Desse modo, compreende-se que o período de vida em que ocorre a gravidez demonstrou, a partir da experiência em pauta, não ser determinante de situações que possam acarretar vitimações à criança advinda de uma dessas famílias. Apesar de a gravidez precoce ser entendida como uma questão de saúde pública, complexa e que deve ser tratada com seriedade, não se pode afirmar que, não havendo o planejamento familiar, existirão vulnerabilidades no desenvolvimento da criança/adolescente. Desta maneira, pelo fenômeno da vitimação, entende-se o “[...] conjunto de condições excludentes relacionadas a falta de afeto, à escolaridade precária, ao diminuto tempo de permanência na escola, a condições subumanas de vida, alimentação, saúde, lazer e moradia que cercam o meio social e famílias [...]”. (AMARO, 2011, p. 56)

Além disso, como visualizado, a grande maioria dos responsáveis (quinze pessoas) possui Ensino Fundamental Incompleto, contando apenas com um responsável que concluiu o Ensino Médio. A partir do nível de instrução dessas famílias, verificou-se que a escolaridade está estritamente relacionada com a situação de vulnerabilidade social em que se encontram. Isto pode ser percebido no escasso acesso da população à educação básica, os quais, muitas vezes, não possuem condições de frequentar a escola, seja pela falta de incentivo dos responsáveis, por ter de dar prioridade ao trabalho ou, até mesmo pela distância da residência até a escola, como tantas outras adversidades. Nesse sentido, de acordo com Duarte (2012, p. 30), há a existência de um ciclo trágico:

[...] pobreza, desigualdade, baixa escolaridade, pobreza. A pobreza e a desigualdade vêm sendo apontadas como os principais fatores que contribuem para perpetuar a reprodução social e a limitação da mobilidade: baixos rendimentos, condições territoriais e de habitabilidade desfavoráveis para o lar, problemas de alimentação e de saúde, dificuldades para manter os filhos na escola, baixo rendimento escolar dos filhos, abandono prematuro da escola ou escassa formação, acesso a trabalhos pouco qualificados e com níveis salariais inferiores e formação de uma nova família que repete esse ciclo perverso.

Esses fatores existentes demonstram contribuir para a exclusão social dessas

famílias, que em decorrência da baixa escolaridade, ficam também excluídas do mercado de trabalho formal, como pode ser identificado no *Gráfico 2*. A maioria dos entrevistados trabalha informalmente, dentre esses trabalhos informais estão: construção civil, coleta de materiais recicláveis, serviços domésticos, revenda de produtos, etc. Em decorrência disto, como pode ser verificado no *Gráfico 1*, a renda média mensal de grande parte das famílias é equivalente a um e dois salários mínimos (R\$ 998,00). Esta situação é caracterizada por Reis (2002, p. 06):

O desemprego observado atualmente caracteriza as economias mundiais, onde a flexibilização do trabalho está sendo acompanhada de contínua precarização das condições e das relações de trabalho, que contribui para a exclusão dos indivíduos, pois, ao se fecharem às possibilidades de emprego no setor formal, procuram o setor informal. Essa realidade agrava-se pela falta de iniciativa de governos e sociedade para reverter tal situação e, principalmente, por aumentar a exploração e a concentração de renda.

No que diz respeito ao tipo de residência das famílias participantes, identifica-se que a maioria das famílias possuem casa e terreno próprios (cinco), porém algumas financiadas, ou ainda em terreno cedido ou ocupado (quatro). Assim, compreende-se pela vivência do estágio, que, apesar da maioria dessas famílias possuírem residência própria, geralmente tratam-se de moradias com infraestrutura precária. Todavia, ressalta-se que as condições habitacionais não estão sendo analisadas neste trabalho.

Referindo-se aos bairros onde residem, questionamento que também constou nos formulários, os mesmos correspondiam a: Belvedere, Bom Jesus, Dona Carlota (duas famílias), Faxinal Menino Deus, Santa Vitória, Santuário, Várzea e no interior do município, nas localidades de Monte Alverne e São Martinho.

Com relação aos benefícios, nota-se que grande parte das famílias fazem jus a algum tipo dessas garantias. Cabe salientar que os mesmos não abarcam todas as famílias participantes, apesar de contabilizarem um total de *onze*, há algumas que possuem mais de um benefício assegurado no grupo familiar. Dentre os principais mencionados estão o Benefício de Prestação Continuada – BPC e o Programa Bolsa Família – PBF.

O BPC é um direito garantido no âmbito da assistência social, através de rendimentos mínimos como segurança para a sobrevivência de idosos e/ou pessoas com deficiência incapacitados para o trabalho. É assegurado a esses segmentos, benefício mensal no valor de um salário mínimo, para as pessoas que não possuam meios de prover à própria subsistência ou de tê-la provida por suas famílias. (BRASIL, 2004)

Já o PBF é um programa de transferência de renda, destinado as famílias que encontram-se em situação de pobreza ou extrema pobreza. Para isso é necessário a inserção no Cadastro Único, instrumento utilizado para identificar, selecionar e incluir famílias de baixa renda em programas federais. (BRASIL, 2014)

Como ponto positivo, pode-se visualizar no *Gráfico 2* que todos os membros das famílias usufruem de documentação. Acredita-se que esse número corresponde ao empenho da rede intersetorial, por meio de orientações e informações nesse sentido. Como se sabe, no país para que o cidadão possa ter acesso a seus direitos, nas mais diversas políticas (saúde, educação, previdência, etc.), necessita da documentação básica. Por conta disso, uma das principais solicitações do CREAS, ao usuário que ingressa pela primeira vez no Centro, é a obtenção de documentos, caso ainda não disponha.

No que se refere aos componentes dos grupos familiares, observa-se que as famílias possuem diferentes arranjos. Dentre estes estão as que constituem-se com a presença dos avós (três famílias), ressaltando que em uma delas os avós estão como responsáveis legais. Salienta-se ainda, que somente *duas* das famílias participantes são nucleares, isto é, famílias que são formadas por pai, mãe e filho(s).

Há também aquelas que são constituídas apenas por tios e seus companheiros(as), (duas famílias participantes), que correspondem à família extensa. De acordo com o Art. 25 do ECA (Lei nº 8.069/1990), *parágrafo único*:

Entende-se por família extensa ou ampliada aquela que se estende para além da unidade pais e filhos ou da unidade do casal, formada por parentes próximos com os quais a criança ou adolescente convive e mantém vínculos de afinidade e afetividade.

Para finalizar, verifica-se que atualmente a maior parte de responsáveis legais pelas crianças e/ou adolescentes que estão/estiveram em situação de acolhimento institucional (três famílias), correspondem as suas genitoras. Esse dado evidencia as novas configurações familiares, correspondentes às famílias monoparentais, principalmente nas quais o genitor não está presente, e há uma responsabilização materna nesse sentido.

Segundo Macedo (2008), apesar de se compreender que a chefia feminina é vivenciada por mulheres de diferentes classes sociais, há atualmente uma feminização da pobreza. Por esse motivo, acabou-se definindo um perfil tradicional, o qual denomina esse tipo de configuração familiar como “parcial” e “incompleta”, por não possuir a presença masculina.

Entretanto, a autora enfatiza que os estudos relacionados a esse fenômeno necessitam romper com a vinculação direta dessas famílias com os processos de exclusão social. Nesse sentido, desmistificar a ideia de que famílias chefiadas por mulheres pertencem tão somente às camadas mais empobrecidas da população. De outra forma, há também estudos que apresentam a ocorrência de uma sequência de transformações positivas nesse contexto, como a concepção da presença de uma variedade de modelos familiares, bem como de estilos de vida, ultrapassando àquela visão conservadora do conceito de família. (MACEDO, 2008)

Nesse sentido, perante o exposto, verifica-se que a hipótese exteriorizada procurou, além de descrever uma das atividades desenvolvidas através da efetivação do Projeto de Intervenção, relacioná-la a aportes teóricos de diferentes autores. Estes referenciais tinham como proposta embasar o conteúdo apresentado através dos gráficos, com o intuito de levantar uma reflexão e discussão sobre os resultados obtidos por meio dos formulários. Entende-se que esse estudo possibilitou à acadêmica aprofundar-se fundamentalmente através da teoria, bem como fomentar o conhecimento prático, garantindo assim sustentação no decurso das intervenções.

4 PERCORRENDO O ACOMPANHAMENTO ATRAVÉS DO DESVELAMENTO DE SIGNIFICADOS APREENDIDOS

A terceira e última hipótese buscava verificar a contribuição do acompanhamento do CREAS, em relação à (possíveis) mudanças, tanto sociais como materiais, nas atuais condições de vida das famílias atendidas. A contribuição referida correspondia ao impacto do acompanhamento realizado, por meio da Rede Socioassistencial, durante o período de acolhimento institucional das crianças/adolescentes. Para isso, as famílias entrevistadas individualmente foram ouvidas sobre suas percepções, positivas ou não, acerca do acompanhamento realizado, levando-se em conta a subjetividade de cada uma delas a partir da abordagem do assunto proposto.

Observou-se essa necessidade com suporte em duas considerações. A primeira, foi a partir de uma leitura mais completa dos prontuários das famílias, identificando-se o conjunto de informações que continham em cada um deles. Baseando-se nesta leitura, constatou-se que a maioria das famílias acompanhadas já encontravam-se há um tempo significativo no Serviço, algumas, inclusive há anos. A segunda deu-se a partir de diálogos com os técnicos de referência, tendo em vista o acompanhamento que a estagiária já realizava juntamente com eles a essas famílias, antes mesmo do Projeto.

Entendeu-se, a partir dessas duas fontes de consultas, que o trabalho desenvolvido era repleto de diálogos, orientações e intervenções, e que isto, de algum modo, podia ser explorado, para até mesmo, fomentar uma reflexão sobre a prática profissional. Como dito, elegeu-se como ponto norteador, as percepções das famílias acerca do acompanhamento realizado, especialmente do CREAS. Entretanto, não só deste, mas de toda Rede que acompanha essas famílias. Compreende-se que a equipe de um serviço não atua sozinha, para um trabalho qualificado é essencial a presença de diversos setores, que, de forma conjunta, contribuem no processo de reestabelecimento dos direitos dos usuários.

Adentrando-se nas situações, salienta-se que das dez famílias acompanhadas, quatro encontravam-se com seus filhos acolhidos, outras quatro sendo acompanhadas no período pós-desacolhimento, e uma dessas famílias contava com crianças/adolescentes desacolhidos (2), e, também em situação de acolhimento (2). Assim, nove famílias foram escutadas e seus respectivos relatos descritos nos prontuários. Uma delas, satisfatoriamente, já havia encerrado o seu

acompanhamento pós-desacolhimento, e o caso fora arquivado junto ao Serviço.

No que diz respeito à intervenção, evidencia-se que esta também contou com entrevistas individuais. Posteriormente, para a análise de algumas destas entrevistas, a acadêmica optou por retirar fragmentos das descrições, como forma de enfatizar pontos principais e relevantes para a discussão. Os trechos extraídos estarão destacados no texto. Ressalta-se ainda, que a fonte de consulta corresponde ao Relatório de Estágio IV (SILVA, 2019, p. 20 a 23).

Analisando-se as nove entrevistas em um panorama geral, verificou-se a partir dos relatos das famílias que o acompanhamento estava sendo visualizado como positivo. Além disso, algumas das famílias trouxeram que, tendo em vista o trabalho realizado pelo CREAS e pela equipe das instituições de acolhimento, puderam compreender e realizar mudanças em suas vidas. Nesse último ponto, observou-se esta visão mais otimista em famílias que estavam sendo acompanhadas no período pós-desacolhimento de seus dependentes.

Identificou-se que grande parte das famílias considera extensa a duração do andamento do processo, e referiram que apesar da esperança, não sabiam ao certo se haveria a reintegração familiar. Uma das famílias relatou que *“em sua percepção o acompanhamento realizado durante o acolhimento (por meio do CREAS e do Abrigo) foi tranquilo, entretanto, bastante demorado”*. Relato de uma tia (21 anos) que havia solicitado a guarda da sobrinha. Outra família, no mesmo sentido, verbalizou que *“está aceitando melhor a situação do acolhimento e procura seguir as orientações do serviço, para que o filho retorne o mais breve possível para a casa, já que está um longo período na instituição”* (genitora, 45 anos).

Consoante com Silva (2004, p.64), *“As seqüelas de um período de institucionalização prolongado para crianças e adolescentes já são por demais conhecidas e afetam da sociabilidade à manutenção de vínculos afetivos na vida adulta”*. Verifica-se que nas situações de acolhimento, lamentavelmente, esta é uma problemática comum, e que relaciona-se a variados fatores, desde o acompanhamento familiar, o qual não pode ser breve e definitivo, até a burocratização dos processos judiciais.

Algumas das famílias escutadas, diziam ainda não compreender ou até mesmo admitir o acolhimento dos filhos. Acreditavam, conforme exteriorizado, que as situações ocorridas não foram graves em tamanha intensidade, para que se sucedesse essa medida extrema. Um exemplo está neste relato: *“em relação a seu papel, enquanto mãe, a entrevistada relatou que o comprometimento que possuía*

com a filha permanece o mesmo, nega qualquer tipo de negligência ou desproteção que poderia ter ocasionado o acolhimento”, trecho extraído da fala de uma jovem (19 anos). Na análise de outra família, o pai (21 anos) relatou que “seu comportamento (em relação à proteção, cuidados, etc.), antes e depois do acolhimento do filho permanece do mesmo modo, só que agora, sem a presença dele”.

Já durante a entrevista com uma avó e sua filha (57 e 34 anos respectivamente), foi mencionado o seguinte:

Ambas não concordam com o acolhimento dos filhos/netos, mas compreendem alguns dos motivos que poderiam ter ocasionado essa medida. A avó, especialmente, apresenta-se bastante apreensiva com a situação, demonstrando não aceitar o ocorrido. A genitora também demonstra grande apego afetivo pelos filhos, mas possui um discurso de maior aceitação. Entretanto, o fato que lhes deixa inconformadas, é de não terem acesso às crianças, tendo em vista que as visitas foram interrompidas pela instituição de acolhimento.

Apesar de declarações como estas, notou-se na grande maioria das verbalizações, que as famílias, ainda que discordem do ocorrido, empenham-se, a partir de suas possibilidades e particularidades, a seguir as orientações das equipes. Determinação esta, entendida como fundamental no processo de busca pela reintegração familiar. De acordo com Azôr e Vectore (2008), a partir de um estudo realizado com cinco famílias que haviam recuperado a guarda dos filhos, puderam realizar algumas considerações.

No que diz respeito às mudanças sucedidas no interior da família, durante o acolhimento, identificaram que a reestruturação financeira foi um fator equivalente a todas elas, e também o “divisor de águas” que proporcionou o desacolhimento. Todavia, as autoras reforçam que a aspiração de ter os filhos de volta ao lar demonstrou, em especial, ter sido a “mola propulsora” dessa iniciativa. (AZÔR; VECTORE, 2008)

A concepção elucidada pode ser identificada em outra fala da família citada anteriormente, que será exposta a seguir: *“relataram que percebem o acompanhamento como positivo, gostam de vir aos atendimentos, e conversar com a técnica que lhes acompanha. Segundo elas, costumam “desabafar”, o que as deixa melhor”.* Observou-se que a família, apesar dos descontentamentos seguia a maioria das orientações, além de aderir ao CREAS. Ainda, foi visto que buscaram organizar-se, de forma que atendessem as solicitações dos serviços.

No que se refere às mudanças nas condições de vida, de acordo com as verbalizações, todas as famílias satisfatoriamente observaram modificações, mesmo

que ínfimas, no modo como percebiam os acontecimentos. Como exemplo, está a colocação desta mãe (45 anos), a qual afirmou que *“gostava de vir aos atendimentos e que após o acompanhamento percebeu mudanças em si mesmo. Referiu que principalmente nota-se mais calma, mencionando que antes era uma pessoa bastante nervosa, de pouca paciência”*.

A partir da mesma percepção, outra jovem (também de 19 anos), diz a seguir que *“percebeu em si uma notável mudança. Retomou os estudos, e está gostando de frequentar as aulas, diferente de antes. Além disso, referiu que possui objetivos, quer conseguir uma vaga no mercado de trabalho e fazer cursos profissionalizantes”*. Observou-se, nesse sentido, que a usuária estava disposta a realizar movimentos para alcançar seus propósitos, diferentemente de logo quando do acolhimento da filha.

Para finalizar os relatos, evidencia-se o que foi colocado por uma genitora (25 anos), referente às transformações vivenciadas:

O acompanhamento do Serviço foi o que lhe forneceu caminhos para ir conquistando o que queria em sua vida, a qual está completamente diferente do que era. Afirmou que toda mudança ocorrida em sua vida se deu por conta da filha, que seu foco sempre foi tê-la de volta, e isso fez com que tivesse persistência para não recair.

Desse modo, verificou-se que as percepções das famílias, de maneira geral, foram favoráveis em relação ao trabalho efetuado pela equipe. Entretanto, é possível reconhecer que os anseios e expectativas por parte dessas pessoas, muita vezes, acarretam frustrações, principalmente quando as respostas esperadas não são fornecidas pela Rede que lhes acompanha.

Entende-se que isso é parte integrante do processo de acompanhamento familiar, pois não serão todas as vezes que casos atendidos culminarão com desfechos exultantes. Porém, certifica-se que esse trabalho não perde sua grandiosidade por conta disto, ele continua sendo de notável imponência, especialmente por seu caráter propiciador de mudanças significativas na vida dos usuários da Política de Assistência Social.

Nesse sentido, no que se refere aos resultados do acompanhamento familiar, é pertinente pontuarmos algumas argumentações. Em conformidade com as colocações de Azôr e Vectore (2008, p. 88), em relação à retirada do filho de uma situação de institucionalização e sua volta à família, entende-se que:

[...] há necessidade de políticas públicas eficazes [...], atreladas à intervenção de uma equipe multiprofissional, maximizando e otimizando o

atendimento, resgatando a auto-estima das famílias e pautando-se na compreensão reflexiva das causas e no reconhecimento dos recursos de natureza externa e interna de que dispõe a família, não se fixando apenas no aspecto financeiro, mas também compreendendo o peso de variáveis afetivas e sociais, na tão almejada reconstrução familiar. Desse modo, o desabrigo de crianças e adolescentes não é o final de um processo de desestruturação/reestruturação familiar biológica, mas apenas uma etapa do processo, que demanda acompanhamento pós-abrigo sistemático e bastante criterioso.

No tocante as considerações referenciadas pelas autoras, observa-se a importância do processo de acompanhamento familiar, não apenas no período do acolhimento, mas, da mesma maneira, no período posterior ao desacolhimento. Como mencionado, este não é um trabalho pronto e definido, e sim um trabalho que requer qualificação e continuidade no seu desenvolvimento, para que a família e a criança continuem visualizando possibilidades e avanços, mesmo após todos os acontecimentos vivenciados por ambos.

Partindo das mesmas ideias das autoras citadas, Silva (2004, p. 58) ao discorrer sobre a situação das famílias de crianças e adolescentes em situação de acolhimento, irá reafirmar esta concepção que defende as políticas públicas como fator principal para o aperfeiçoamento do trabalho e atendimento às demandas:

Na verdade, a solução do problema requer políticas públicas abrangentes voltadas para a família, o que não é novo: a própria Constituição afirma que “O Estado assegurará a assistência à família na pessoa de cada um dos que a integram, criando mecanismos para coibir a violência no âmbito de suas relações”. Tais políticas devem contemplar, necessariamente, ações de complementação de renda, além do envolvimento de toda a rede de assistência social disponível em âmbito local.

Em vista disso, assegura-se que esta totalidade de informações exteriorizadas refletem os resultados identificados através da hipótese elucidada. Ela consistiu, simultaneamente às demais hipóteses, em possibilidade de aprendizado tanto da dimensão técnico-operativa, quanto teórico-metodológica e ético-política do trabalho profissional. Dimensões estas que de forma articulada, se manifestaram em diferentes situações encontradas durante o atendimento e/ou acompanhamento das famílias participantes, e foram proporcionadoras da obtenção de conhecimentos no que diz respeito, especialmente, ao produto do trabalho do assistente social.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento deste trabalho de conclusão de curso propiciou como resultados uma série de questões passíveis de análise. Observou-se que as situações acompanhadas pelo CREAS são complexas, por compreenderem violações de direitos e serem atravessadas por tensões familiares. Em vista disso, percebeu-se que o trabalho efetuado pela equipe técnica exige habilidades e competências profissionais sucessivas, as quais notoriamente foram visualizadas pela estagiária em seu período de atuação. Além de que, tratam-se de situações que requerem dedicação e um desempenho permanente, como é o caso das famílias que possuem crianças e/ou adolescentes em situação de acolhimento institucional.

Nesse sentido, compreende-se que as situações vivenciadas pelas famílias acompanhadas possuem singularidades. A partir das hipóteses I, II e III elencadas neste trabalho, podemos incluir uma das questões que visivelmente esteve presente no diálogo com cada família participante, isto é, a subjetividade. A mesma diz respeito “[...] ao mundo de idéias, significados e emoções construído internamente pelo sujeito a partir de suas relações sociais, de suas vivências e de sua constituição biológica; é, também, fonte de suas manifestações afetivas e comportamentais”. (BOCK, 1999, p. 348)

Deste modo, não se pode deixar de ter como referência, a noção de que cada sujeito possui suas particularidades, e que cada realidade é única, complexa e dinâmica. Cada um vive em determinado contexto e realidade, que os faz propender a realizar algumas escolhas, tomar certas atitudes e ter em mente diferentes valores. Entende-se, a partir desta concepção, que não nos cabe, em nenhum momento, juízo de valor ou a consideração de qualquer forma de julgamento que perpassa o fazer profissional.

No que concerne ao papel protetivo da família, incluindo seus deveres e responsabilidades, para com as crianças e adolescentes, torna-se pertinente trazer a conceituação de Gomes e Pereira (2005, p. 360):

A proteção integral à criança e ao adolescente, garantida pelo Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA (Brasil, 1990) em seu art. 4º, que tem a família, além da comunidade, da sociedade e do Poder Público, como uma das responsáveis pela proteção da sua prole, se vê, no entanto, no rumo inverso, uma vez que, alijada das mínimas condições socioeconômicas, sofre o processo da exclusão social. A injustiça social dificulta o convívio saudável da família, favorecendo o desequilíbrio das relações e a desagregação familiar.

Nesse sentido, visualiza-se que, em muitos casos, as situações de vulnerabilidade social que se encontram as famílias, são facilitadoras para que se recorra à última instância cabível, ou seja, o acolhimento institucional. Todavia, ao mesmo tempo em que os órgãos de proteção determinam essas medidas, o Estado não fornece, para essas pessoas, condições suficientes para que garantam a proteção integral de suas crianças e adolescentes. Mais especificamente, uma moradia digna, uma educação de qualidade, uma saúde pública eficiente, e o acesso ao mercado de trabalho, dentre outros direitos fundamentais.

Percebe-se, de um modo geral, que as famílias acompanhadas vivenciam situações de pobreza e exclusão, envolvendo diversas expressões da questão social. Entretanto, salienta-se que, em muitos casos, a retirada do núcleo familiar, apesar de ser uma decisão extrema, pode ser vista como positiva. A situação do acolhimento viabiliza uma reorganização do grupo familiar, na busca de alternativas que possibilitem a retomada da guarda pela família. Assim, embora o acolhimento seja uma medida excepcional, um efetivo trabalho realizado pelo Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente poderá provocar mudanças significativas na vida desses sujeitos, e, em especial, daqueles ainda em formação.

Em conformidade com Miotto (2009), durante o acompanhamento e orientação de famílias, é fundamental que se faça uma leitura qualificada da realidade social dessas pessoas, visando que se rompa com a lógica tradicional de respostas pontuais às demandas institucionais, de leitura fragmentada da realidade e também de caráter disciplinador. Será a partir da relação assistente social/usuário, que se tornará possível o desenvolvimento de um processo educativo que, nesse sentido, “[...] possibilita aos usuários, a partir de suas individualidades, apreender a realidade de maneira crítica e consciente, construir caminhos para o acesso e usufruto de seus direitos (civis, políticos e sociais) e interferir no rumo da história de sua sociedade”. (MIOTTO, 2009, p. 4)

Desta forma, pontua-se que o presente trabalho acadêmico foi construído a partir dessa perspectiva e concepção, na qual foi possível, por meio de uma visão de totalidade, vivenciar a realidade em que se pratica o trabalho cotidiano, junto aos usuários e instituição. Por fim, identifica-se que o acompanhamento realizado pelo CREAS e as ações integradas com a rede intersetorial, são atividades que agem em conjunto, em complementaridade, sendo inter-relacionadas. Isto para que, durante o período do acompanhamento familiar, seja possível que esses sujeitos alcancem, através de um trabalho especializado, condições de restabelecer seus direitos, para

assim poderem empenhar-se na busca pela reintegração familiar.

Ainda, salienta-se que a acadêmica buscou com esse tema, não apenas agregar conhecimento para si, mas para que todas as pessoas que realizem a leitura deste trabalho possam refletir criticamente sobre esse assunto tão peculiar e pouco difundido. A adoção e o acolhimento como solução dos “problemas sociais” são assuntos recorrentes dentro da sociedade em geral, todavia ainda pouco se debate sobre o acompanhamento das famílias que tiveram ou possivelmente terão suas crianças e adolescentes afastadas do convívio familiar, em uma perspectiva de prevenção e garantia de direitos.

Para finalizar, evidencia-se o conhecimento adquirido até o presente momento, através de estudos, reflexões e observações desenvolvidos ao longo da formação. No que diz respeito à elaboração desta pesquisa, atribui-se ao campo de estágio papel fundamental, pois o mesmo forneceu subsídios para que a acadêmica se sentisse segura para realizar seu trabalho e desenvolvê-lo com autonomia. Assim, constata-se que a execução deste TCC, foi de grande relevância e significância, pois foi propiciador de aprendizados contínuos, além de aproximações concretas com a prática profissional do(a) assistente social.

REFERÊNCIAS

AMARO, Sarita. **Crianças vítimas de violência: das sombras do sofrimento à genealogia da resistência – uma nova teoria científica.** 2. ed. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2011.

_____. **Visita domiciliar: guia para uma abordagem complexa.** 1. ed. Porto Alegre: AGE, 2003.

ARAÚJO, Maria de Fátima. **Violência e abuso sexual na família.** In: Psicologia em Estudo, Maringá, v. 7, n. 2, p. 3-11, jul./dez. 2002. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722002000200002. Acesso em: 24 mai. 2019.

ARCOVERDE, A. C. B. **Questão Social no Brasil e Serviço Social.** In: Capacitação em Serviço Social e Política Social. Reprodução Social, Trabalho e Serviço Social, 1.4. Brasília/DF: CEAD, UnB, v. 2, 1999, p.75-86.

ARMANI, Domingos. **Como elaborar projetos?: guia prático para elaboração e gestão de projetos sociais.** 1. ed. Porto Alegre: Tomo Editorial, 2000.

AZÔR, A. M. G.; VECTORE, C. **Abrigar/desabrigar: conhecendo o papel das famílias nesse processo.** In: Estudos de Psicologia. 2008. Campinas, vol.25 no.1. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166X2008000100008. Acesso em: 09 nov. 2019.

BARBIER, René. **A escuta sensível na formação de profissionais de saúde.** In: Conferência na Escola Superior de Ciências da Saúde – FEPECS – SES-GDF. 1997. Disponível em: <http://www.barbier-rd.nom.fr/ESCUTASENSIVEL.PDF>. Acesso em: 19 mai. 2018.

BEHRING, E.; BOSCHETTI, I. **Política social: fundamentos e história.** 9. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

BENJAMIN, Alfred. **A entrevista de ajuda.** 13. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2011.

BOCK, Ana Maria. **A psicologia ou as psicologias: ciência e senso comum.** In: BOCK, A. M. B; FURTADO, O.; TEIXEIRA, M. L. T. (Orgs.). Psicologias: uma introdução ao estudo de psicologia. São Paulo: Editora Saraiva, 1999. p. 15-28.

BRASIL. **Código de ética do/a assistente social.** Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. - 10ª. ed. rev. e atual. - [Brasília]: Conselho Federal de Serviço Social, 2012. Disponível em: http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf. Acesso em: 29 set. 2018.

_____. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. 292 p.

_____. Lei 8.069, de 13 de julho de 1990. **Estatuto da Criança e do Adolescente.** Brasília (DF); 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm. Acesso em: 09 mar. 2019.

_____. Lei nº 8.742. **Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS)**. Brasília: DF, 7 de dezembro de 1993. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742compilado.htm. Acesso em: 23 set. 2017.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. Resolução Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS nº 130, de 2005. **Norma Operacional Básica – NOB/SUAS**. Brasília (DF), 2005. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/cnas/legislacao/resolucoes/arquivos-2005/resolucoes-cnas-2005/>. Acesso em: 20 out. 2018.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS**. Brasília: Gráfica e Editora Brasil LTDA, 2011.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. **Orientações Técnicas: Serviços de Acolhimento para Crianças e Adolescentes**. Brasília: 2009. Disponível em: http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/orientacoes-tecnicas-servicos-de-acolhimento.pdf. Acesso em: 15 mar. 2019.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. **Política Nacional de Assistência Social**. Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília, 2004. Disponível em: http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS_2004.pdf. Acesso em: 24 mar. 2019.

_____. Resolução Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS nº 23, de 2013. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 30 set. 2013. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/cnas/legislacao/resolucoes/arquivos-2013/resolucoes-cnas-2013/>. Acesso em: 13 abr. 2019.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. Resolução Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS nº 13, de 2014. **Tipificação Nacional de Serviços Sociassistenciais**. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf. Acesso em: 20 mar. 2019.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. Comissão Intergestores Tripartite. **Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferências de Renda no âmbito do Sistema Único de Assistência Social – SUAS**. Resolução cit nº 7, de 2009. Disponível em: http://www.assistenciasocial.al.gov.br/sala-de-imprensa/arquivos/Protocolo%20de%20Gestao3o_internet.pdf. Acesso em: 05 abr. 2019.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Programa Bolsa Família: uma década de inclusão e cidadania**. Sumário executivo / organizadores: Tereza Campello, Marcelo Côrtes Neri. – Brasília : Ipea, 2014. Disponível em: http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&id=20408. Acesso em: 09 jun. 2019.

_____. Ministério dos Direitos Humanos. Secretaria Nacional de Proteção dos Direitos da Criança e Adolescente. **Violência contra Crianças e Adolescentes: Análise de Cenários e Propostas de Políticas Públicas**. Brasília: MDH, 2018. Disponível em: <https://www.mdh.gov.br/biblioteca/consultorias/conada/violencia-contra-criancas-e-adolescentes-analise-de-cenarios-e-propostas-de-politicas-publicas.pdf>. Acesso em: 24 mai. 2019.

BUFFA, Carolina Gobato; TEIXEIRA, Sueli Cristina de Pauli; ROSSETTI-FERREIRA, Maria Clotilde. **Vivências de exclusão em crianças abrigadas**. In: Psicologia: Teoria e Prática – 2010, 12(2):17-34. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-36872010000200003. Acesso em: 07 jun. 2019.

CARVALHO, Maria do Carmo Brant. O lugar da família na política social. In: _____. **A família contemporânea em debate**. 4ª ed. São Paulo: Cortez; 2002. p. 15-22.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Cadastro Nacional de Crianças Acolhidas (CNCA)**. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/sistemas/infancia-e-juventude/20545-cadastro-nacional-de-criancas-acolhidas-cnca>. Acesso em: 19 nov. 2019.

DUARTE, Nátalia de Souza. **Política Social: Um estudo sobre educação e pobreza**. 2012. Tese (Doutorado em Política Social) – Universidade de Brasília, Brasília, 2012. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/10909> Acesso em: 10 set. 2019.

FERNANDES, Florestan. **Discurso de Florestan na Maria Antônia**. Notas elaboradas pelo prof. José de Souza Martins. In: Revista USP, São Paulo (29): 8 - 13, 1996. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br>. Acesso em: 25 out. 2019.

FREIRE, Silene de Moraes. Estado, Democracia e Questão Social no Brasil. In: **Política Social e Democracia**. Maria Inês Souza Bravo, Potyara Amazonaida Pereira Pereira (Orgs.). 2. ed. São Paulo: Cortez; Rio de Janeiro: UERJ, 2002.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6ª ed. São Paulo: Atlas SA; 2008.

GOMES, M.; PEREIRA, M. **Famílias em situação de vulnerabilidade social: Uma questão de políticas públicas**. Ciência & Saúde Coletiva, 2, 357-363. 2005. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232005000200013&script=sci_abstract&lng=pt. Acesso em: 17 nov. 2018.

GUERRA, Yolanda. **A Instrumentalidade do Serviço Social**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2002.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na Contemporaneidade: Trabalho e Formação Profissional**. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2003.

JACCOUD, Luciana. **Proteção social no Brasil: debates e desafios**. In: Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil. Brasília: MDS. UNESCO. 2009. (p. 57 - 86). Disponível em: <https://docplayer.com.br/21295148-Protacao-social-no-brasil-debates-e-desafios.html>. Acesso em: 09 nov. 2016.

JESUS, C. S; ROSA, K. T; PRAZERES, G. G. S. **Metodologias de atendimento à família: o fazer do assistente social.** In: Acta Scientiarum. Health Sciences. Maringá, v. 26, no. 1, p. 61-70, 2004. Disponível em: <http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/ActaSciHealthSci/article/view/1618/1059>. Acesso em: 25 nov. 2017.

LEWGOY, Alzira Maria Baptista; SILVEIRA, Esalva Maria Carvalho. **A entrevista nos processos de trabalho do assistente social.** In: Revista Textos & Contextos Porto Alegre v. 6 n. 2 p. 233-251. Jul./dez. 2007. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/fass/ojs/index.php/fass/article/view/2315>. Acesso em: 16 set. 2018.

MACEDO, Márcia dos Santos da. **Mulheres chefes de família e a perspectiva de gênero: trajetória de um tema e a crítica sobre a feminização da pobreza.** In: Caderno CRH, Salvador, v. 21, n. 53, p. 389-404, Maio/Ago. 2008. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-49792008000200013&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 19 jun. 2019.

MACHADO, Vanessa Rombola. **A atual política de acolhimento institucional à luz do estatuto da criança e do adolescente.** In: Serviço Social em revista, Londrina, v. 13, n. 2, p. 143-169, 2011. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/ssrevista/article/view/10431>. Acesso em: 12 abr. 2019.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social. In: MINAYO, Maria Cecília de Sousa (Org.) et. al. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade.** Petrópolis: Vozes, 2002.

MIOTO, R. C. T.; CAMPOS, M. S.; CARLOTO, C. M., (orgs.). Trabalho Social com Famílias nas Políticas Sociais: Trajetória Histórica. In: **Familismo, direito e cidadania: contradições da política social.** São Paulo: Cortez, 2015.

MIOTO, Regina Célia Tamasso. **Família e Serviço Social: contribuições para o debate.** In: Serviço Social e Sociedade. n.º 55, São Paulo: Cortez, 1997.

_____. **Orientação e acompanhamento social a indivíduos, grupos e famílias.** In: ABEPSS/ CFESS. Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais. Brasília: 2009. p. 497-512. Disponível em: <http://www.poteresocial.com.br/wp-content/uploads/2017/08/5.2-Orienta%C3%A7%C3%A3o-e-acompanhamento-social-a-indiv%C3%ADduos-grupos-e-fam%C3%ADlias-%E2%80%93-Regina-C%C3%A9lia-Mi.pdf>. Acesso em: 08 abr. 2019.

MORAES, Roque. **Análise de conteúdo.** In: Revista Educação, Porto Alegre, v. 22, n. 37, p. 7-32, 1999. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4125089/mod_resource/content/1/Roque-Moraes_Analise%20de%20conteudo-1999.pdf. Acesso em: 04 mai. 2019.

MOREIRA, Maria Ignez Costa. **Os impasses entre acolhimento institucional e o direito à convivência familiar.** In: *Psicologia & Sociedade*, vol. 26, n.spe 2, pp. 28-37, 2014. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-71822014000600004&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 13 abr. 2019.

NERIS, Mariana de Sousa Machado. **O SUAS e o Acolhimento Institucional: Oficina 23.** Secretaria Nacional de Assistência Social/Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS. Brasília: 2011. Disponível em: http://www.mds.gov.br/cnas/viii-conferencia-nacional/oficinas/23_mariana-sousa-machado-neris.pdf/view. Acesso em: 12 mar. 2019.

NETTO, José Paulo. **Crise do socialismo e ofensiva neoliberal.** 2. ed. São Paulo: Cortez, 1995.

NOGUEIRA, Vera Maria Ribeiro. **A Importância da Equipe Interdisciplinar no Tratamento de Qualidade na Área da Saúde.** In: *Revista Katálysis* n.3. Florianópolis: EDUFSC, 1998. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/article/view/5652>. Acesso em: 18 nov. 2017.

OLIVEIRA, Lorena de Melo Mendonça; RESENDE, Ana Cristina. **Estudo de Sintomas Depressivos em Crianças sob situação de Acolhimento Institucional.** In: *Psicologia em Pesquisa | UFJF | 10(1) | 55-63 | Janeiro-Junho de 2016.* Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1982-12472016000100008. Acesso em: 07 jun. 2019.

OLIVEIRA, Priscilla Rodrigues de. **A Instrumentalidade do Serviço Social – A arte como Intervenção Social Emancipatória e Instrumento Inovador para o Trabalho da(o) Assistente Social.** Trabalho de Conclusão de Curso: Universidade de Brasília, 2011. Disponível em: http://bdm.unb.br/bitstream/10483/2992/1/2011_PriscillaRodriguesdeOliveira.pdf. Acesso em: 14 out. 2018.

PEREIRA, Potyara A. P. **Necessidades Humanas: subsídios à crítica dos mínimos sociais.** 2. ed. São Paulo: Cortez, 2002.

_____. **Sobre a Política de Assistência Social no Brasil.** In: **Política Social e Democracia.** 2. ed. São Paulo: Cortez; Rio de Janeiro: UERJ, 2002.

PRATES, Jane. **O método e o potencial interventivo e político da pesquisa social.** In: *Revista Temporalis* n 9, ABEPSS, Brasília, 2006.

REIS, Carlos Nelson dos. **Exclusão Social: a multidimensionalidade de uma definição.** In: *Revista Virtual Textos & Contextos.* Nº 1, ano I, nov. 2002. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/279681417_10_Exclusao_Social_a_m multidimensionalidade_de_uma_definicao. Acesso em: 08 jun. 2019.

RIBEIRO, Jorgeane Corrêa. **Resiliência e Serviço Social na Ótica dos Direitos Humanos.** In: *III Jornada Internacional de Políticas Públicas.* UFMA, 2007. Disponível em: <http://www.joinpp2013.ufma.br/jornadas/joinppIII/html/Trabalhos/EixoTematicoJ/14c7>

7a8dc0755654fda0Jorgeane.pdf. Acesso em: 23 nov. 2017.

SANTOS, Ana Cláudia Ribeiro dos. **O acolhimento institucional de crianças e adolescentes: protege ou viola?**. Dissertação de Mestrado – Faculdade de Serviço Social, Pós Graduação em Serviço Social. PUCRS. Porto Alegre, 2011. Disponível em: <http://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/5144/1/000436231-Texto%2BCompleto-0.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2019.

SILVA, Dariele Thais da. Análise Institucional do Centro de Referência Especializado de Assistência Social de Santa Cruz do Sul/RS (CREAS Acolher) – **Relatório Final de Estágio I**. Estágio Supervisionado em Serviço Social I. Curso de Serviço Social. Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC. Santa Cruz do Sul, 2017. 34p.

_____. O Acompanhamento realizado através do PAEFI no CREAS de Santa Cruz do Sul às famílias que possuem crianças e/ou adolescentes em situação de acolhimento institucional – **Relatório Final de Estágio II**. Estágio Supervisionado em Serviço Social II. Curso de Serviço Social. Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC. Santa Cruz do Sul, 2017. 27p.

_____. Aprendizado Interventivo e Investigativo acerca do Trabalho Profissional – **Relatório Final de Estágio III**. Estágio Supervisionado em Serviço Social III. Curso de Serviço Social. Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC. Santa Cruz do Sul, 2017. 26p.

_____. Avaliação do Projeto de Intervenção: reflexões quanto a análise dos resultados – **Relatório Final de Estágio IV**. Estágio Supervisionado em Serviço Social IV. Curso de Serviço Social. Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC. Santa Cruz do Sul, 2017. 25p.

SILVA, Enid Rocha Andrade da. **O perfil da criança e do adolescente nos abrigos pesquisados**. In: O direito à convivência familiar e comunitária: Os abrigos para crianças e adolescentes no Brasil. Brasília, DF: IPEA, 2004. Disponível em: http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/3050/4/Livro_cap.%202. Acesso em: 18 jun. 2019.

TORRES, Mabel. **O Trabalho socioeducativo desenvolvido pelo assistente social: Concepções e atividades desenvolvidas**. Libertas-Revista da Faculdade de Serviço Social, 14 (2), pp. 1-23. 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufjf.br/index.php/libertas/article/view/18306>. Acesso em: 25 ago. 2018.

VILLELA, W. V.; DORETO, D. T. **Sobre a experiência sexual dos jovens**. In: Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 22(11):2467-2472, nov, 2006. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2006001100021. Acesso em: 26 mai. 2019.

YAZBEK, Maria Carmelita. **Estado e políticas sociais**. In: Praia Vermelha, Rio de Janeiro, UFRJ, v. 18, n. 1, 2008. Disponível em: <http://files.adrianonascimento.webnode.com.br/200000175-4316b440ff/Yazbek,%20Maria%20Carmelita.%20Estado%20e%20pol%C3%ADticas%20sociais.pdf>. Acesso em: 18 set. 2017.

APÊNDICE A – Formulário do Perfil Socioeconômico**Perfil Socioeconômico das Famílias acompanhadas no PAEFI/CREAS com Crianças e/ou Adolescentes em situação de acolhimento institucional:**

1) Idade de cada membro do grupo familiar:_____.

2) Escolaridade do(s) responsável(eis): _____.

3) Renda média mensal do grupo familiar: _____.

4) Componentes do grupo familiar (filhos, companheiro(a), avós, tios):_____.

5) Trabalho formal () ou informal () _____.

6) Casa própria () alugada () cedida () em:
área ocupada () ou terreno próprio ():_____.

7) Bairro onde reside:_____.

8) Documentação: () RG () CPF () Cartão SUS () Carteira de Trabalho
() outro. _____.

9) Benefício(s): () Pensão () Aposentadoria () BPC () CAD ÚNICO.
() outro. _____.

10) Responsável(eis) legal(ais) pela criança ou adolescente acolhido: () Pai
() Mãe () Outro, qual: _____.