

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
INSTITUTO DE PSICOLOGIA

Carla Regina Silva Soares

O Trabalho Social com Famílias no SUAS: uma experiência de pesquisa-ação com trabalhadoras de
CRAS na cidade de São Paulo

São Paulo
2021

Universidade de São Paulo

Instituto de Psicologia

Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social

Carla Regina Silva Soares

O Trabalho Social com Famílias no SUAS: uma experiência de pesquisa-ação com trabalhadoras de
CRAS na cidade de São Paulo

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, como requisito parcial para obtenção do título de Doutor em Ciências, no Programa: Psicologia Social.

Orientador: Prof. Dr. Bernardo Parodi Svartman

São Paulo

2021

AUTORIZO A REPRODUÇÃO E DIVULGAÇÃO TOTAL OU PARCIAL DESTE
TRABALHO, POR QUALQUER MEIO CONVENCIONAL OU ELETRÔNICO, PARA
FINS DE ESTUDO E PESQUISA, DESDE QUE CITADA A FONTE.

Catálogo na publicação Biblioteca
Dante Moreira Leite
Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo
Dados fornecidos pelo(a) autor(a)

Soares, Carla Regina Silva

O Trabalho Social com Famílias no SUAS: uma experiência de pesquisa-ação
com trabalhadoras de CRAS na cidade de São Paulo / Carla Regina Silva Soares;
orientador Bernardo Parodi Svartman. -- São Paulo, 2021.

247 f.

Tese (Doutorado - Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social) -- Instituto
de Psicologia, Universidade de São Paulo, 2021.

1. Assistência Social. 2. Família. 3. Trabalho Social. 4. Pesquisa-ação. I.
Svartman, Bernardo Parodi, orient. II. Título.

Nome: SOARES, Carla Regina Silva

Título: O Trabalho Social com Famílias no SUAS: uma experiência de pesquisa-ação com trabalhadoras de CRAS na cidade de São Paulo.

Tese apresentada ao Instituto de Psicologia da
Universidade de São Paulo para obtenção do título de
Doutor em Ciências.

Aprovado em:

Banca Examinadora

Prof. Dr. _____ Instituição: _____

Julgamento: _____ Assinatura: _____

Prof. Dr. _____ Instituição: _____

Julgamento: _____ Assinatura: _____

Prof. Dr. _____ Instituição: _____

Julgamento: _____ Assinatura: _____

Prof. Dr. _____ Instituição: _____

Julgamento: _____ Assinatura: _____

Prof. Dr. _____ Instituição: _____

Julgamento: _____ Assinatura: _____

AGRADECIMENTOS

Às trabalhadoras que integraram a pesquisa, por aceitarem compor com a proposta e construir conjuntamente esse percurso. Agradeço pela disponibilidade de tempo, pelo envolvimento e pela colaboração de todas ao longo de todo o processo, assim como pela confiança em mim. Além de termos construído um processo de pesquisa significativo, criamos laços potentes de amizade e de afeto.

Ao querido Prof. Dr. Bernardo Parodi Svartman – com quem sempre aprendo sobre respeito e diálogo – pela orientação e pelo apoio. Agradeço pelo acompanhamento desde o mestrado e desejo que possamos seguir compartilhando projetos e experiências, nas aproximações entre a psicologia e a terapia ocupacional.

À querida Profa. Dra. Marta Carvalho de Almeida, pela amizade e pela parceria. Agradeço pelas contribuições oportunas durante o Exame de Qualificação e pela colaboração significativa com meu percurso como terapeuta ocupacional, compartilhando conhecimentos e me incentivando ao longo dos últimos anos.

À Profa. Dra. Mariana Prioli Cordeiro, pelas valiosas contribuições no Exame de Qualificação e pela oportunidade de aprender durante as aulas e nas diversas discussões sobre o SUAS.

Ao meu companheiro Dalton, por todo amor, parceria e cuidado. Obrigada pelo apoio e pela prestimosidade durante todo o processo.

À minha mãe, Regina, e às minhas irmãs, Renata e Paula, que além de todo amor e incentivo, colaboraram com os preparativos das oficinas de reflexão.

Aos amigos, amigas e familiares que me acompanharam durante o percurso da pós-graduação, sempre dispostos a me acolher e incentivar. Lembro especialmente da Fernanda Mieto e da tia Meire.

À Clarissa, à Marcela, à Bárbara e ao Raul, colegas do grupo da pós-graduação, por todo carinho e disponibilidade para contribuir e acolher.

Às terapeutas ocupacionais, pesquisadoras e docentes da Rede Metuia – Terapia Ocupacional Social, com quem tenho a oportunidade de aprender sempre.

RESUMO

SOARES, Carla Regina Silva. O Trabalho Social com Famílias no SUAS: uma experiência de pesquisa-ação com trabalhadoras de CRAS na cidade de São Paulo. 2021. Tese (Doutorado em Psicologia Social) – Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2021.

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS) reconheceu a família como "sujeito de direitos" e a instituiu como uma das principais diretrizes para a proposição dos projetos, programas, serviços e benefícios socioassistenciais no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Desde então, o Trabalho Social com Famílias tem se configurado como elemento central das ações desenvolvidas pelas trabalhadoras sociais, principalmente no nível da Proteção Social Básica. Diante disso, faz-se necessário não apenas considerar as transformações societárias que resultaram em mudanças no âmbito familiar, mas compreender o papel das famílias nas políticas sociais brasileiras e refletir sobre o desafio de desenvolver práticas que as fortaleçam na luta pelo acesso aos direitos. Esta pesquisa-ação teve como objetivo principal fomentar um espaço de reflexão e discussão coletivas sobre as práticas de trabalho social com famílias nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), a fim de compreender como tem sido realizado o trabalho social com famílias no CRAS; conhecer, sob a ótica das trabalhadoras, as dificuldades e as potencialidades das práticas desenvolvidas; e identificar, compartilhar e construir coletivamente estratégias para o trabalho social com famílias consonantes às possibilidades e limitações do cotidiano profissional no âmbito da política de assistência social. Para tanto, foram realizadas oito oficinas de reflexão com trabalhadoras do SUAS de São Paulo vinculadas aos CRAS da zona leste da cidade. Os encontros foram realizados entre novembro de 2018 e junho de 2019, tendo contado com a participação de 10 trabalhadoras. Ao final do processo, o grupo compilou a experiência em um material escrito, intitulado "Memória das Oficinas de Reflexão", e organizou o "I Encontro dos(as) Trabalhadores(a) de CRAS sobre Trabalho Social com Famílias". O encontro de trabalhadoras e a valorização dos saberes individuais, do diálogo e das trocas evidenciaram uma estratégia potente para a reflexão sobre a prática cotidiana de trabalho social, o fortalecimento das trabalhadoras do SUAS e a construção compartilhada de conhecimento.

Descritores: Assistência Social. Família. Trabalho Social. Pesquisa-ação.

ABSTRACT

SOARES, Carla Regina Silva. Social Work with Families at SUAS: an action research experience with CRAS workers in the city of São Paulo. 2021. PhD Dissertation Thesis (Doctorate) – Institute of Psychology, University of São Paulo, São Paulo, 2021.

The National Social Assistance Policy (PNAS) recognized the family as a "person of rights" and established it as one of the main guidelines for proposing projects, programs, services and socio-assistance benefits under the Unified Social Assistance System (SUAS). Since then, social work with families has become a central element of the actions developed by social workers, mainly at the level of Basic Social Protection. Therefore, it is necessary not only to consider the societal transformations that resulted in changes in the family sphere, but to understand the role of the family in Brazilian social politics and think about the challenge of developing practices that strengthen them in the struggle for access to the rights. This action-research had as main objective to promote collective reflection and discussion on social work practices with families at the Social Assistance Reference Centers (CRAS), in order to understand how social work with families has been carried out at CRAS ; to know, from the perspective of the workers, the difficulties and potential of the practices developed; and, identify, share and collectively build strategies for social work with families in line with the possibilities and limitations of professional life within the scope of social assistance policy. To this end, eight reflection workshops were held with SUAS workers from São Paulo linked to CRAS in the east side of the city. The meetings were held between November 2018 and June 2019, and were attended by 10 workers. At the end of the process, the group compiled the experience in a written material entitled "Memory of the Reflection Workshops" and organized the "I meeting of CRAS workers on social work with families". The meeting of female workers and the valorization of individual knowledge, dialogue and exchanges among them, showed a powerful strategy to think about the daily practice of social work, the strengthening of SUAS workers and the shared construction of knowledge.

Keywords: Social Assistance. Family. Social Work. Action research.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Aspectos mais importantes para o planejamento dos grupos.....	111
Figura 2 - Importância dos itens para o planejamento e a execução de grupos.....	113
Figura 3 - Proposta de planejamento, desenvolvimento e avaliação de atendimento/ acompanhamento em grupo.....	115
Figura 4 - Proposta de planejamento, desenvolvimento e avaliação das ações desenvolvidas no âmbito do PAIF.....	122
Figura 5 - Folder de divulgação do evento.....	134

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Proposta de cronograma e tópicos a serem abordados durante as oficinas, apresentada às participantes previamente ao início das oficinas, discutida e acordada durante a oficina 1.....	76
Quadro 2 - Questionário de caracterização profissional preenchido individualmente pela trabalhadora durante a primeira oficina ou a primeira participação.....	78
Quadro 3 - Identificação e atuação profissional das trabalhadoras participantes da pesquisa-ação.....	80
Quadro 4 - Experiência profissional de trabalho social com famílias das trabalhadoras....	81
Quadro 5 - Dinâmica de perguntas e respostas.....	101
Quadro 6 - Lista com problemas e dificuldades, conforme levantamento ao longo dos encontros.....	106
Quadro 7 - Síntese dos temas e materiais de cada oficina de reflexão.....	124

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Comparação entre a meta de implantação de CRAS em São Paulo no período 2014-2017 e o número atual de serviços por região.....	66
Tabela 2 - Trabalhadoras com vínculo institucional estatutário por CRAS, de acordo com o CadSUAS em março/2018.....	69

LISTA DE SIGLAS

AGPP	Assistente de Gestão de Políticas Públicas
BA	Busca Ativa
BPC	Benefício de Prestação Continuada
CAD-SUAS	Sistema de Cadastro do Sistema Único de Assistência Social
CADÚNICO	Cadastro Único
CATE	Centro de Apoio ao Trabalho e Empreendedorismo
CCA	Centro da Criança e do Adolescente
CCINTER	Centro de Convivência Intergeracional
CEDESP	Centro de Desenvolvimento Social e Produtivo
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa
CENTRO POP	Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua
CJ	Centro da Juventude
COHAB	Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo
COMAS	Conselho Municipal de Assistência Social
CRAS	Centro de Referência da Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado da Assistência Social
ESPASO	Espaço Público do Aprender Social
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ILPI	Instituição de Longa Permanência para Idosos
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
IPUSP	Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo
LBA	Legião Brasileira de Assistência
LGBTQI+	Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transexuais, Travestis e Transgêneros, Queer, Intersexuais e outros
LOAS	Lei Orgânica de Assistência Social
MDS	Ministério do Desenvolvimento Social
MROSC	Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil
NAAPA	Núcleo de Apoio e Acompanhamento para Aprendizagem
NAF	Programa Núcleo de Apoio à Família
NCI	Núcleo de Convivência do Idoso
NIS	Número de Identificação Social
NOB/RH	Norma Operacional Básica/Recursos Humanos
NOB/SUAS	Norma Operacional Básica/Sistema Único de Assistência Social
PAIF	Serviço de Proteção e Atendimento a Indivíduos e Famílias
PAEFI	Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Família e Indivíduos
PBF	Programa Bolsa Família
PDF	Plano de Desenvolvimento Familiar
PETI	Programa de Erradicação do Trabalho Infantil
PIB	Produto Interno Bruto
PLAS	Plano Municipal de Assistência Social
PLOA	Proposta de Lei Orçamentária Anual
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PPA	Plano Plurianual de Assistência Social
PSC	Psicologia Social Comunitária
PTR	Programa de Transferência de Renda
PUC	Pontifícia Universidade Católica

RH	Recursos Humanos
SAICA	Serviço de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes
SAMPAPREV	Fundo de Previdência Privada Complementar
SAS	Supervisão de Assistência Social
SASF	Serviço de Assistência Social à Família
SCFV	Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos
SICON	Sistema de Condicionalidades
SINPAS	Sistema Nacional de Previdência e Assistência Social
SISCR	Sistema dos Centros de Referência
SMADS	Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social
SUAS	Sistema Único da Assistência Social
SUS	Sistema Único de Saúde
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
UBS	Unidade Básica de Saúde
UFMT	Universidade Federal de Mato Grosso
UNG	Universidade Guarulhos
UNICEF	Fundo das Nações Unidas para a Infância
UNICID	Universidade Cidade de São Paulo
UNICSUL	Universidade Cruzeiro do Sul
UNIFAI	Centro Universitário Assunção

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	15
1 O TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS NO SUAS	20
1.1 FAMÍLIA OU FAMÍLIAS?	21
1.2 A HISTÓRIA DAS RELAÇÕES ENTRE AS FAMÍLIAS, O ESTADO E A ASSISTÊNCIA SOCIAL	25
1.3 A POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E A CENTRALIDADE NAS FAMÍLIAS: OS DESDOBRAMENTOS DA MATRICIALIDADE SOCIOFAMILIAR	33
1.4 CAMINHOS PROPOSTOS PARA O TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS: DAS DIRETRIZES E ORIENTAÇÕES TÉCNICAS AOS RELATOS DE EXPERIÊNCIA	38
2 OBJETIVOS	49
OBJETIVOS GERAIS	50
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	50
3 PERCURSO METODOLÓGICO	51
3.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	52
3.2 A PESQUISA-AÇÃO COMO MÉTODO DE PESQUISA	53
3.3 CONTRIBUIÇÕES DA PESQUISA PARTICIPANTE E DA METODOLOGIA DE PAULO FREIRE	58
4 NARRATIVA DO PROCESSO	64
4.1 FASE DE RECONHECIMENTO	65
4.1.1 O CENÁRIO DO ESTUDO	65
4.1.2 A APROXIMAÇÃO COM AS TRABALHADORAS	71
4.1.3 O PROCESSO DE ORGANIZAÇÃO DAS OFICINAS DE REFLEXÃO	75
4.1.4 AS TRABALHADORAS PARTICIPANTES	77
4.2 AS OFICINAS DE REFLEXÃO	82
4.2.1 OFICINA 1 – O COTIDIANO DAS TRABALHADORAS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL	82
4.2.2 OFICINA 2 – O PANORAMA ATUAL DA ASSISTÊNCIA SOCIAL E AS PRÁTICAS NESSE CENÁRIO	87
4.2.3 OFICINA 3 – A HISTÓRIA ENTRE AS POLÍTICAS SOCIAIS E AS FAMÍLIAS	92
4.2.4 OFICINA 4 – A FAMÍLIA NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: CARTILHAS, CADERNOS E GUIAS	100
4.2.5 OFICINA 5 – COMPARTILHANDO DIFICULDADES E POTENCIALIDADES	104
4.2.6 OFICINA 6: ESTRATÉGIAS GRUPAIS NO TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS	110
4.2.7 OFICINA 7: PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E AVALIAÇÃO DAS AÇÕES DO PAIF	117
4.2.8 OFICINA 8: AVALIAÇÃO E ENCAMINHAMENTOS	124
4.3 I ENCONTRO DOS(AS) TRABALHADORES(AS) DE CRAS SOBRE TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS: DESAFIOS E POSSIBILIDADES	132
4.3.1 PREPARAÇÃO	132

4.3.2 ENCONTRO	135
4.3.3 AVALIAÇÃO	139
5 OFICINAS DE REFLEXÃO: UMA OPORTUNIDADE DE DISCUSSÃO E REFLEXÃO COLETIVA	140
5.1 A (IM)POSSIBILIDADE DO FAZER COTIDIANO: O TRABALHO SOCIAL E AS TRABALHADORAS	144
5.2 O TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS	159
6 O TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS: CONSIDERAÇÕES FINAIS	190
REFERÊNCIAS	200
ANEXOS	216

A elaboração desta pesquisa está relacionada ao processo de estudo e reflexão sobre a família no campo da assistência social. Por meio de uma pesquisa-ação com trabalhadoras dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) da cidade de São Paulo, tivemos como objetivo fomentar um espaço de reflexão e discussão coletiva sobre as práticas de trabalho social com famílias no CRAS, a fim de elaborar estratégias de apoio para o desenvolvimento do trabalho social com famílias. Para tanto, foram realizadas oito oficinas de reflexão com 10 trabalhadoras vinculadas aos CRAS da zona leste da cidade. Os encontros foram realizados entre novembro de 2018 e junho de 2019. Ao final do processo, o grupo compilou a experiência em um material escrito intitulado “Memória das Oficinas de Reflexão” e organizou o “I Encontro dos Trabalhadores(as) de CRAS sobre trabalho social com famílias”. A reunião de trabalhadoras e a valorização dos saberes individuais, do diálogo e das trocas, evidenciaram uma estratégia potente para a reflexão sobre a prática cotidiana de trabalho social, o fortalecimento das trabalhadoras do SUAS e a construção compartilhada de conhecimento.

Esta etapa da investigação se apoiou na pesquisa de mestrado, realizada entre os anos de 2013 e 2016, no Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo (IPUSP). A dissertação resultou de pesquisa qualitativa realizada por meio de entrevistas semiestruturadas com oito mulheres usuárias do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), com o propósito de identificar como as depoentes percebiam e definiam a situação social em que o núcleo familiar se encontrava e, a partir disso, verificar se a concepção de vulnerabilidade social proposta pela Política Nacional de Assistência Social (PNAS) era condizente com as problemáticas apresentadas pelas famílias.

As entrevistas permitiram examinar com profundidade o vasto leque de problemas e dificuldades enfrentados pelas depoentes e suas famílias. Pudemos compreender que, apesar de a concepção de vulnerabilidade social proposta pela PNAS apresentar-se condizente às condições e demandas apresentadas pelas usuárias, a atenção ofertada e as ações desenvolvidas no âmbito da política de assistência social não pareciam dar conta das singularidades de cada grupo familiar, a fim de apoiá-lo em suas necessidades específicas e promover uma mudança considerada significativa pelas depoentes em relação às dificuldades enfrentadas (Carla SOARES¹, 2015).

Apesar da vigente noção de matricialidade sociofamiliar, cujo propósito é a centralidade da família no planejamento e na condução das ações desenvolvidas no âmbito da assistência social (BRASIL, 2004), as depoentes contaram sobre a inserção e a participação em distintos projetos e serviços do setor, como propostas isoladas e específicas para cada membro da família, sem, no entanto,

¹ Seguindo a proposta da *Revista Estudos Feministas*, incluiremos, na primeira citação ou paráfrase, o prenome completo de cada autora e autor. Do mesmo modo, utilizaremos a denominação trabalhadoras, pois, do total de 10 participantes da pesquisa-ação, 9 eram mulheres. Estas escolhas estão atreladas à questão da feminilidade na assistência social e à importância de dar visibilidade às mulheres que ocupam majoritariamente o lugar de usuárias, trabalhadoras e pesquisadoras desse campo.

demonstrar reconhecimento destes como políticas públicas organizadas a partir da centralidade na família. A participação de crianças e adolescentes nos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) – de 6 a 15 anos – foi destacada como forma majoritária de acesso à assistência social. Não foram relatadas experiências de acompanhamentos dirigidos ao núcleo familiar de forma integral, mesmo com a frequente presença das mulheres no CRAS, equipamento de referência para a execução do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), cujo objetivo principal é o desenvolvimento do “trabalho social com famílias, de caráter comunitário, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida” (BRASIL, 2009, p.12).

As constatações da pesquisa de mestrado em relação à experiência das depoentes, como usuárias da assistência social, despertaram minha atenção para as lacunas e dificuldades de uma política ainda em processo de implantação e aprimoramento – apesar de seus quase vinte anos de história. Diante das inúmeras necessidades apresentadas pelas famílias e da diretriz de matricialidade sociofamiliar colocada pela política de assistência social, como tem sido realizado o trabalho social com famílias nos CRAS? Quais são as dificuldades que os trabalhadores enfrentam para o desenvolvimento do trabalho? Quais ações estão sendo propostas e desenvolvidas junto às famílias?

Essas dúvidas e indagações também foram suscitadas em razão da minha trajetória profissional como terapeuta ocupacional no Departamento de Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, atuando em atividades de ensino, pesquisa e extensão na área de terapia ocupacional social. Desde 2010, a minha inserção no grupo interinstitucional da Rede Metuia – Terapia Ocupacional Social, que se dedica ao desenvolvimento de ações de ensino, pesquisa e extensão universitária no âmbito da terapia ocupacional social, possibilitou-me a participação em diversos projetos e frentes de trabalho, em interlocução com o campo da assistência social, desenvolvidos em diferentes cenários da prática profissional. Abrangendo principalmente crianças, jovens e adultos, além das famílias como sujeitos de atenção e cuidado, as atividades realizadas transitaram entre a esfera da gestão e capacitação profissional e o desenvolvimento de ações em serviços, programas e projetos vinculados à Proteção Social Básica e Especial – de Média e Alta Complexidades – do SUAS.

Nesse sentido, os anos de parceria com diversos serviços e projetos do SUAS possibilitaram-me o contato estreito com usuários, usuárias, trabalhadores e trabalhadoras e evidenciaram a gradativa diminuição e escassez dos recursos materiais e humanos para o desenvolvimento das diferentes ações previstas no campo da assistência social. Segundo Poliana de Carvalho e Solange Maria Teixeira (2019), o cenário político e econômico do Brasil vem transformando o sistema de proteção social, instituído pela Constituição Federal de 1988. Seu desmonte tem afetado especialmente a PNAS e o SUAS – que

passam por uma mudança de perspectiva de ação, com a implementação de novos programas e diretrizes, tais como o Programa Criança Feliz, decorrente das dificuldades de financiamento devido a Emenda Constitucional 55. Cabe considerar que o contexto neoliberal², as mudanças políticas no cenário brasileiro³ e a aprovação da Emenda Constitucional nº 95 intensificaram um processo de desmonte dos serviços e das políticas sociais.

Essa conjuntura econômica, social e política se configura como grande adversidade para o desenvolvimento das ações no âmbito das políticas sociais. Ademais, atravança a superação do imediatismo e do clientelismo historicamente praticados na assistência social (Maria Carmelita YAZBEK, 2016) – haja vista que o planejamento e a execução de propostas, a médio e longo prazos, requerem tanto a adesão e a vinculação da população usuária, quanto a disponibilidade de recursos materiais e humanos com condições adequadas para planejar, desenvolver e avaliar o trabalho. Além de uma agenda política de promoção de bem-estar e melhora das condições de vida da população em situação de vulnerabilidade e pobreza.

Essas ponderações estimularam o desejo de colaborar com a reflexão sobre o trabalho social com famílias no SUAS e motivaram a proposição desta pesquisa, orientada principalmente pelo interesse em dialogar com as trabalhadoras da política de assistência social, sob a perspectiva delas acerca das dificuldades do trabalho social com famílias no CRAS e, coletivamente, discutir, refletir e articular ações que colaborem com o trabalho social junto às famílias usuárias dos CRAS, a fim de apoiá-las no enfrentamento das demandas apresentadas.

Nesse sentido, a escolha pela pesquisa-ação como método justificou-se não apenas por seu caráter operativo e participativo, mas pela constatação de que a maior parte das pesquisas recentes com trabalhadores e trabalhadoras do SUAS utilizou entrevistas com os profissionais (BRISOLA, 2016; OLIVEIRA; MAGALHÃES; CONSERVA, 2016; CARDOSO; TEIXEIRA, 2016; COSTA; ALBERTO, 2017; ROLIM; FALCKE, 2018; MACÊDO, 2018) ou relato de experiência (OLIVEIRA et al., 2016; SOUZA; MARIN, 2017; SARAIVA, 2018) como base para refletir sobre as práticas profissionais, as condições de trabalho e a percepção dos usuários e das usuárias – conforme detalharemos ao longo do capítulo 1.

Após conhecermos o panorama atual de pesquisas e discussões teórico-práticas acerca do trabalho social com famílias, propusemos os objetivos da pesquisa, no capítulo 2, dentre os quais

² Marta Borba Silva (2014) discute a contradição no sistema de proteção social brasileiro, apontando que, embora o modelo de Seguridade Social e a ampliação do papel do Estado tenham sido afirmados na Constituição Federal de 1988, as políticas de proteção social, desde então, sofrem consequências resultantes do modelo econômico e da ideologia neoliberal, evidenciadas pelo orçamento reduzido para a área social e pelo desmonte dos aparatos públicos.

³ Maria Ozanira Silva e Silva (2018) e Renato Tadeu Veroneze (2017) discorrem sobre os impactos da crise política brasileira, destacando o processo de impeachment da presidenta Dilma Rousseff e a assunção da presidência por Michel Temer. Os autores frisam o projeto conservador adotado por Temer e o cenário de retrocesso dos direitos sociais conquistados historicamente.

pontuamos: compreender como tem sido realizado o trabalho social com famílias no CRAS; conhecer, sob a ótica das trabalhadoras, as dificuldades e as potencialidades das práticas desenvolvidas; e identificar, compartilhar e construir coletivamente estratégias para o trabalho social com famílias, consonantes às possibilidades e às limitações do cotidiano profissional no âmbito da política de assistência social.

Na sequência dos capítulos 3, 4 e 5, apresentamos os fundamentos da pesquisa-ação e detalhamos a experiência de organização de um espaço de diálogo e troca com e entre trabalhadoras de CRAS da zona leste da cidade de São Paulo. Em 8 encontros, de novembro de 2018 a junho de 2019, o grupo engajou-se no processo das oficinas de reflexão sobre o trabalho social com famílias no âmbito do CRAS, que, além de suscitar reflexões, trocas e construções coletivas de conhecimento acerca do tema, resultou em um material escrito com as memórias dos encontros e em um evento aberto aos trabalhadores de CRAS da cidade de São Paulo.

No capítulo 6, detalhamos o exame das oficinas de reflexão e tecemos considerações; no capítulo 7, refletimos, à luz do que José Moura Gonçalves Filho (2005) nomeia como uma investigação compartilhada dos fenômenos, a partir do diálogo entre várias perspectivas que nos conduziu a uma compreensão que já não é de um ou outro, mas construída entre nós: trabalhadoras, pesquisadora e autores dedicados ao tema.

É importante salientar que, pelo caráter participativo próprio da pesquisa-ação, o percurso junto às trabalhadoras incorporou novas motivações, interesses e curiosidades ao processo, promovendo discussões e reflexões breves ou aprofundadas sobre temas e assuntos significativos para o grupo naquele momento. Desse modo, os objetivos iniciais foram revisitados ao longo das oficinas de reflexão e se redesenharam a partir dos encontros e diálogos, permitindo alcançarmos coletivamente uma reflexão acerca de tópicos que integram e permeiam atualmente o trabalho social com famílias no CRAS, nos ajudam a compreendê-lo e a refletir sobre estratégias de planejamento, desenvolvimento e avaliação.

1.1 Família ou famílias?

Muito tem se discutido na literatura acadêmica sobre qual é o papel atribuído à família na Política Nacional de Assistência Social. Parte significativa deste debate está ancorada na proposição da matricialidade sociofamiliar como uma das diretrizes do Sistema Único de Assistência Social. Tal premissa se pauta pelo reconhecimento da família como “sujeito de direitos”, assim como preconizado pela Constituição Federal de 1988 e pela Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), e tem como propósito adotar a família como centro do planejamento e da execução dos serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais (BRASIL, 2004).

Segundo Marta Silva Campos (2015), a posição atual da família na política social não deve ser compreendida como fenômeno novo, mas como retomada dos princípios norteadores das primeiras estruturas de bem-estar social, ou seja, precursor do *Welfare State* fundamentado na sociedade inglesa entre o final do século XIX e o início do século XX. Já, para Jacques Donzelot (1980), no livro "A Polícia das famílias", o papel do Estado na responsabilização da família pela proteção de seus membros foi verificado na Europa antes mesmo da estruturação das primeiras políticas sociais – no período do Antigo Regime.

A contextualização histórica do conceito de família e sua relação com práticas de controle e tutela do Estado e, recentemente, com as políticas sociais, foi detalhadamente relatada em dissertações e teses brasileiras e em publicações nacionais e internacionais (SANTOS, 2007; LINO, 2010; TEIXEIRA, 2010; CARDOSO; TEIXEIRA, 2016; SARAIVA, 2016; FRANÇA; FERREIRA, 2017; DOS SANTOS, 2017). Abarcando diferentes contextos sociais, desde meados do século XVII até a constituição do SUAS, no atual século XXI, e adotando diferentes perspectivas sobre a relação entre a família, o Estado e a política social, tais pesquisas nos conduzem por pilares fundamentais do cenário atual do trabalho social com famílias, a partir da organização da instituição familiar como núcleo privado de cuidado e proteção.

Para refletir e discutir sobre família, no entanto, Cristina Bruschini (1993) aponta que é imprescindível deixar claro o que se entende por esse conceito, negando a tendência à sua naturalização e ressaltando o seu aspecto histórico, mutável e de configurações diversas. A depender da disciplina a partir da qual é estudada e das dimensões examinadas, a família ganha múltiplos conceitos e funções sociais. Do mesmo modo, Sylvia Leser de Mello (2006) afirma que qualquer análise conceitual da família não pode tomar como premissa nem ignorar os preconceitos; por isso, é fundamental delimitar um espaço conceitual e abandonar as pretensões de universalidade, situando o local, o momento e o estrato social da(s) família(s) em questão. Nesse sentido, percorreremos um dos possíveis caminhos que nos

permitem refletir sobre as concepções e as atribuições de família que resultaram na proposição atual da família como centro da política pública de assistência social brasileira.

As considerações de Philippe Ariès (1981), na obra “História social da criança e da família”, nos permitem compreender as diferentes organizações e sentidos em torno da noção de família. Desde a Idade Média, o agrupamento dos homens em laços mais estreitos esteve relacionado à necessidade de proteção em decorrência da organização e preservação patrimonial, das formas de câmbio monetário e da dissolução do Estado. Ao citar Georges Duby, Ariès (1981, p.213) afirma que “a família é o primeiro refúgio em que o indivíduo ameaçado se protege durante os períodos de enfraquecimento do Estado. Mas, assim que as instituições políticas lhe oferecem garantias suficientes, ele se esquiva da opressão da família e os laços de sangue se afrouxam”.

Embora os primeiros traços da “família moderna” – composta pelo núcleo conjugal e seus filhos – datem do século XIV, foi ao longo dos séculos XV e XVI que surgiu o sentimento⁴ de família, tornando-se mais sólido no final do século XVII. Ao longo do tempo, o fortalecimento desse sentimento fez com que a família passasse a ser reconhecida como fonte de afeto e de privatização de cuidados. O sentimento de infância e a religiosidade constituem fundamentos importantes desse processo, que também manifesta o aumento e o reforço do poder do homem nos papéis de marido e pai, concomitante à perda de direitos da mulher (ARIÈS, 1989).

A organização da família moderna amadureceu atrelada ao surgimento do sentimento de infância – pautado na fragilidade e na debilidade da criança – demarcando um momento de transição importante da família como responsável por cuidar e zelar da integridade física e moral de seus membros e permitindo o desenvolvimento das práticas educativas diferenciadas, com vistas à função utilitária da criança na família e no trabalho. Contudo, enquanto a família do século XVII conservava uma grande sociabilidade como principal característica, a família moderna do século XVIII tem como marca o progresso da vida privada e da intimidade doméstica (ARIÈS, 1989).

Ariès (1989) ressalta que a ascendência moral da família se trata, originariamente, de um fenômeno burguês que relaciona o sentimento de família ao sentimento de classe. O formato da família moderna, por muito tempo, se limitou aos nobres, burgueses, artesãos e lavradores ricos, que “reuniam indivíduos que se aproximavam por sua semelhança moral e pela identidade de seu gênero de vida” (p.279). Aos poucos, o modo ideal de vida familiar burguesa, se estendeu a outras camadas sociais e, a partir do século XVIII, se impôs arbitrariamente. Ainda no início do século XIX, na Europa, a população pobre vivia como as famílias medievais: com as crianças afastadas dos pais, trabalhando para outras

⁴ Ariès (1981) aponta o surgimento e o crescimento do sentimento de família, evidenciando que o sentimento era novo, mas não a família. Embora observem-se organizações familiares anteriores a esse período, foi do século XV ao século XVIII, que a família passou a ser exaltada e reconhecida como valor social.

famílias, e com a inexistência do sentimento de casa – outro componente essencial ao sentimento de família. Segundo Ariès (1981, p.271), “a vida familiar estendeu-se a quase toda a sociedade, a tal ponto que as pessoas se esqueceram de sua origem aristocrática e burguesa”.

No Brasil, Luciana de Castro Álvares e Mário José Filho (2008) destacam a família patriarcal e a família burguesa como os dois principais modelos familiares ao longo de nossa história. No entanto, o estudo com base nos dados censitários de 1872 a 1996, realizado por Eni de Mesquita Samara (2002), chama a atenção à organização de diferentes padrões e estruturas familiares, desde o início da colonização até as plantações de café no século XIX, influenciados pela migração populacional para áreas de concentração de atividade econômica e pelo processo de industrialização.

Durante os séculos XVI e XVII, seguindo os padrões culturais portugueses, as uniões legítimas entre as famílias de elite cumpriam as funções dos maridos e das esposas conforme estabelecidas por lei. Em um modelo de família patriarcal⁵, cabia ao homem o pátrio poder e o papel de provedor da família e, à mulher, a responsabilidade pela gestão da casa e pela assistência moral à família (BRUSCHINI, 1993; SAMARA, 2002). Já na segunda metade do século XVII, a exploração do ouro no Sul constituiu um novo polo de colonização e a intensificação do fluxo de pessoas na região resultou na organização de uma sociedade menos controlada pelas leis da Coroa e da igreja, com mescla de raças e origens, uniões consensuais, solteiros e concubinatos. As mulheres exerciam atividades econômicas fora do ambiente doméstico, sendo que as mulheres com maridos ausentes chefiavam as famílias (SAMARA, 2002).

A atuação das mulheres trabalhadoras nos meios rurais e nos pequenos negócios do meio urbano se estendeu ao longo do século XVIII, principalmente nas regiões onde a concentração de escravos e a mão de obra masculina eram precárias, por conta da migração e da atividade comercial modesta. A organização desses polos regionais, a hierarquia das sociedades escravistas e os padrões dos grupos dominantes de cada região – artesãos, pequenos proprietários e comerciantes – resultaram em diversos modelos familiares e no desempenho de papéis de gênero diferentes dos estabelecidos que, embora fossem pouco valorizados e não reconhecidos oficialmente, demonstravam que os padrões impostos pela colonização não eram seguidos pela maior parte da população (BRUSCHINI, 1993; SAMARA, 2002).

Para Bruschini (1993), em decorrência das mudanças políticas e econômicas do século XIX – o advento da República, a urbanização, a abolição da escravatura e a imigração –, verificou-se a passagem da família extensa para o modelo conjugal atrelado à família burguesa, com privilégio das funções

⁵ Segundo Gilberto Freyre (1963), a família patriarcal era um grupo extenso, composto pelo núcleo conjugal e seus filhos legítimos, ao qual se integravam parentes, afilhados, agregados, escravos, concubinas e bastardos, todos abrigados sob a mesma unidade domiciliar.

afetivas e do amor entre o grupo. Nas camadas populares, as mulheres jovens e solteiras foram incluídas no trabalho na indústria, enquanto as mulheres casadas contribuíam com a renda familiar por meio do desenvolvimento de trabalho temporário ou domiciliar, pois conciliavam trabalho remunerado com as funções de mãe e de donas de casa. Segundo os dados censitários de 1836, na cidade de São Paulo, predominavam as famílias nucleares (35,4%) – composta por casal e filhos – com número médio de 1 a 4 habitantes por domicílio, enquanto as famílias do tipo patriarcal representavam 26% dos domicílios (SAMARA, 2002).

No mesmo período, os dados censitários de Minas Gerais, Bahia e São Paulo demonstram que, devido a migração masculina para outras regiões, em busca de novas terras e oportunidades econômicas, os domicílios de pessoas pobres eram geralmente chefiados por mulheres e contavam com o trabalho de todos os membros da família para a sobrevivência. No Nordeste, a divisão de tarefas entre homens e mulheres era orientada em prol da sobrevivência do grupo e não pelas normas do modelo patriarcal (SAMARA, 2002).

No início do século XX, embora o Código Civil de 1916 estabelecesse que “as mulheres casadas ainda eram incapacitadas e apenas na ausência do marido podiam assumir a liderança da família” (SAMARA, 2002, p.6), algumas mudanças foram percebidas entre as mulheres da elite e das classes médias urbanas, com a participação delas em alguns poucos espaços na área da Física, do Direito, da Farmácia e da Arquitetura. Embora o aumento da participação feminina no mercado de trabalho seja um processo que se acentuou ao longo do século XX, os setores informais, o trabalho domiciliar e a indústria têxtil contaram com a participação significativa das mulheres trabalhadoras que contribuíam para o orçamento familiar.

Já nas últimas décadas do século XX, Cynthia A. Sarti (2006) descreve as rápidas mudanças nos padrões de comportamento e no interior da família, estimuladas e possibilitadas pelas transformações sociais. A dimensão da individualidade e o afrouxamento de papéis preestabelecidos colocaram novas questões para a família, a respeito da autoridade patriarcal e da divisão dos papéis familiares. Um dos importantes impulsos para esse processo foi a possibilidade de controle da reprodução, que conferiu às mulheres a oportunidade de reformular seu lugar na esfera privada e sua participação na esfera pública. Cabe considerar, porém, que a experiência da individualidade pressupõe condições econômicas, educacionais e sociais alheias às condições e às necessidades das famílias pobres – para as quais os tradicionais papéis de gênero se mantiveram como referência moral.

Atualmente, as discussões apontam a inviabilidade de definir um conceito de “família” e evidenciam a noção de “famílias”, com um “sentido amplo e que extrapola laços de parentesco e consanguinidade, pois muitas vezes é baseada na convivência, na construção de relações afetivas de amor, proteção e cuidados” (Juliety Nunes CARDOSO; Solange Maria TEIXEIRA, 2016, p.322). Ainda

assim, Mello (2006) chama atenção para a ideia de desorganização familiar, comumente associada às famílias pobres e periféricas, que surge a partir do pressuposto da existência de uma família organizada, padrão de ordem e harmonia, atrelada à família nuclear monogâmica composta por pai, mãe e filhos. A restrição da vida familiar ao ambiente doméstico e a ausência de conflitos internos e externos também são características marcantes desse ideal de família, que, ao ser interiorizado, estigmatiza as derivações desse padrão como formas de desorganização mais ou menos severas e responsabilizam a família pelo “fracasso moral” de seus membros.

As considerações apresentadas nos permitem entender que a noção de “família” envolve variadas formas, estruturas e dinâmicas influenciadas pelos momentos histórico, econômico e social. A classe social a qual pertencem, assim como os modelos culturais e morais que têm como referência, também se mostram como marcadores importantes para a organização e o funcionamento das famílias (Geraldo ROMANELLI, 2006; MELLO, 2006; SARTI, 2006).

Na sequência, avançaremos para a discussão acerca das relações entre a família e o Estado.

1.2 A história das relações entre as famílias, o Estado e a assistência social

Ao retomar os princípios vigentes no Antigo Regime na França, Donzelot (1980) aponta que, desde então, a família nuclear burguesa era “sujeito e objeto do governo” (p.49). Sujeito pela obrigação que mulheres e filhos deviam ao chefe de família e objeto pelas relações externas firmadas pelo chefe de família. Esta rede de dependência constituída, tanto na esfera pública quanto na privada, caracterizava a família como a menor organização política possível, por meio da responsabilização do chefe de família por seus membros e, por conseguinte, da garantia da ordem pública do Estado. Logo, um indivíduo solitário, dissociado de um responsável, constituía um problema de ordem pública, uma perturbação a ser administrada pelas entidades de caridade ou pela administração pública.

No decorrer do século XVIII, visto o crescimento progressivo do número de indivíduos pobres destituídos de suas famílias e dependentes de auxílio estatal, o Estado foi sendo demandado a se encarregar dos cidadãos, tornando-se a instância responsável por suas necessidades. Nesse processo, a família foi colocada como centro do cenário político e social, demarcando o início de sua função de apoio para a resolução dos problemas atrelados à organização das sociedades de economia liberal (DONZELOT, 1980).

Ao longo do século XIX, a filantropia surgiu como resposta e estratégia política, a partir da criação de equipamentos públicos de cunho assistencial, a fim de garantir ao Estado o poder de tutela de famílias pobres que não atendiam à satisfação das necessidades básicas de seus membros. Segundo Donzelot (1980), a filantropia foi estruturada em dois eixos: um polo assistencial, que, em conjunto com o

aconselhamento e a tutela, apresentou a poupança como estratégia de autonomia das famílias e moralidade econômica, remetendo à esfera privada o amparo financeiro para os membros que buscariam o Estado como fonte de subsistência; e um polo médico-higienista, que empregou o Estado como instrumento direto de preservação social, com medidas relativas à higiene pública e privada, à educação e à proteção dos indivíduos. Com tais medidas, o Estado passa a atender somente àqueles que mais necessitam e coloca a família como meio de apoio à subsistência e bem-estar dos indivíduos e como agente reconduzidor das normas estatais na esfera privada. A poupança conferia maior autonomia da família em relação à rede de dependência pública, enquanto as normas higienistas ofereciam maior autonomia em relação à autoridade patriarcal dentro da família.

A execução dos princípios médico-higienistas contou com a edição de normas para a infância, que estabeleceu, dentre várias prerrogativas, o ensino obrigatório e retirou as crianças das atividades laborais como forma de controlar a vida interna das famílias, acarretando diminuição da renda e consequente desaceleração do crescimento familiar, principalmente das classes trabalhadoras. Foram criadas leis que regularizaram a transferência da soberania da família "moralmente insuficiente" para um corpo de especialistas em infância, tais como médicos, filantropos e magistrados, a fim de diminuir o poder paterno e familiar. A restrição do poder patriarcal abriu espaço para um processo de tutela e redução da autonomia das famílias pobres, tomando-as como um campo de intervenção direta a partir da vigilância econômica e moral. Por outro lado, nos casos em que a família demonstrava capacidade de autonomia econômica, os comportamentos morais, educacionais e sanitários eram estimulados e reforçados, atribuindo à família a possibilidade de garantia mínima de proteção social e, assim, da manutenção da ordem social (DONZELOT, 1980).

É assim que, para Donzelot (1980), polarizou-se a diferença entre a família popular e a família burguesa, já que entre a impotência da primeira e o desenvolvimento da segunda, operou-se a passagem de um governo das famílias para um governo através da família. Com essa mudança, a família passou a ocupar um suporte obrigatório e garantidor do cumprimento das normativas sociais, tornando-se objeto de um governo direto, cujo fundamento principal era a adoção de intervenções nas situações de "conflito" ou de diferenças de potencial ocorridos no interior da família. Nas situações de ausência de autonomia financeira, aplicava-se a tutela econômica e moral, enquanto que, nos casos de autonomia financeira, a esfera privada era instância responsável pela resolução dos problemas morais, educacionais e sanitários.

Yumi Garcia dos Santos (2014) destaca que essa "estratégia de familiarização" das camadas populares apoiou-se na figura materna e na disciplinarização dos papéis sociais de homens e mulheres. Os homens como provedores e chefes do lar e as mulheres como responsáveis pelas atividades domésticas e educativas, desempenhando as atribuições de autoridade e educação delegadas pelos

médicos e higienistas da época. Um modelo que inicialmente se concentrava na burguesia e que aos poucos passou a servir às classes trabalhadoras.

Tendo como inspiração a higiene europeia, o Brasil instaurou processo semelhante de higienização, filantropia e tutela em meados do século XIX. Ao definir a família como incapaz de proteger a vida de crianças e adultos, a medicina social brasileira impôs normas de educação física, moral, intelectual e sexual dirigidas sobretudo às crianças, com intuito de afastar os antigos hábitos da colônia e converter os sujeitos à nova ordem urbana. A higienização da família brasileira progrediu atrelada à urbanização (Jurandir Freire COSTA, 1989).

As estratégias e os princípios médico-higienistas se dirigiam à família branca, patriarcal, burguesa e urbana, enquanto que, em relação às camadas pobres, o Estado intervencionista criou "um aparato policialesco e assistencial, com o objetivo de normatizar, controlar e prevenir as perigosas consequências políticas da miséria, do pauperismo e dos padrões de organização familiar" (Solange Maria TEIXEIRA, 2010, p.537). No Brasil, o sentimento moderno de família despontou durante esse período, caracterizando-se pela valorização do convívio exclusivo entre pais e filhos e disciplinando homens e mulheres em novos papéis sociais – do pai como provedor material e da mãe como educadora e cuidadora (TEIXEIRA, 2010; SANTOS, 2014).

No período da Primeira República, a continuidade das ações higienistas unia o aparato médico ao jurídico em esforços para formatar as famílias pobres nos moldes das famílias ricas. Nesse contexto de ideário liberal, a filantropia e as instituições religiosas ganharam espaço. Nessa conjuntura de redefinição de papéis sociais e das relações entre o Estado e a família, o lugar da criança também foi reconfigurado, tendo como alicerce o discurso sobre a preocupação com o futuro da nação. Desde institutos profissionalizantes e escolas primárias estatais até instituições de amparo à criança pobre, os cuidados com as crianças se estenderam da elite às classes trabalhadoras, legitimando os princípios da moral burguesa (Luis Fernando de Oliveira SARAIVA, 2016).

Apenas na década de 1930, acompanhando os acontecimentos dos países latino-americanos, foram introduzidas as primeiras políticas sociais no Brasil. De acordo com a tipologia proposta por Gosta Esping-Andersen (1991), o *Welfare State* "Conservador" foi tomado como base para as medidas estabelecidas, tendo como princípio o mérito vinculado à posição ocupacional e à renda adquirida. A política social se desenvolveu a partir da intervenção estatal atrelada à expansão industrial na economia nacional, envolvendo patrões e trabalhadores em uma política de natureza contributiva, com vistas ao respaldo em eventuais necessidades ligadas aos principais riscos sociais (CAMPOS, 2015).

Em relação ao Estado de bem-estar social, Esping-Andersen (1991, 1999) destaca que pode ser categorizado em três diferentes regimes, de acordo com a relação estabelecida entre Estado, mercado e família: Liberal, Conservador e Social-Democrata. No regime Liberal, predomina a assistência aos

comprovadamente pobres e o Estado é encorajado a garantir apenas o mínimo. O regime Conservador se constitui com a oferta subsidiária de apoio à família (creche e auxílio-maternidade, por exemplo) e a intervenção estatal acontece apenas nas situações em que a família não consegue dar conta das necessidades dos seus membros. Por último, o regime Social-Democrata atua para o desenvolvimento de um Estado promotor de igualdade, com melhores padrões de qualidade e de ações voltadas tanto para o mercado quanto para a família. Nesse caso, o Estado atua como agente desmercadorizante e desfamiliarizante, por assumir a primazia na proteção social para todos os cidadãos. Contudo, com relação aos dois primeiros regimes, em que o Estado está ausente ou age apenas para cobrir os riscos sociais, o autor os denomina como "familistas", pois delegam à família a responsabilidade principal de bem-estar dos seus membros.

Considerando que, em sua maioria, os regimes estabelecidos adotaram a lógica familista, Campos (2015) aponta que a construção do *Welfare State* constituiu uma política de gênero e de organização familiar ao partir de um modelo normatizado e naturalizado da família nuclear conjugal, sendo o homem "provedor" e a mulher "dependente". Além disso, a superioridade de gastos com transferências financeiras, como instrumento da política social, resultou na situação desfavorecida da mulher-mãe pela função atribuída a ela de cumprir o papel de cuidadora da família, sem contar com uma rede de serviços sociais organizada e efetiva. Nesse cenário, a família nuclear não se configurou apenas como unidade social fundamental para a sociedade, mas também como unidade econômica de distribuição de bens e serviços (Regina Célia Tamaso MIOTO, 2015).

No contexto brasileiro, a importância da família na relação com o sistema previdenciário pôde ser verificada na lógica das transferências financeiras, que se estabeleceu com base no princípio de trocas intergeracionais, ou seja, enquanto os adultos trabalham, não apenas garantem o sustento dos mais novos, como contribuem com parte de seus salários para gerar um fundo de recursos de caráter público, que provê aposentadorias e pensões para a geração anterior (CAMPOS, 2015). Já, para aqueles que estavam fora do mercado de trabalho formal, organizou-se um aparato assistencial de caráter compensatório e filantrópico, destinado a segmentos sociais específicos em situação de risco e pobreza (TEIXEIRA, 2010).

Ao incluir em seu bojo de beneficiários apenas os trabalhadores legalmente contratados, Campos (2015) ressalta a desigualdade criada pelo sistema de proteção social brasileiro, que operou privilégios centrados na ótica de proteção e controle da força de trabalho. Os trabalhadores informais, autônomos, rurais e domésticos foram incluídos como beneficiários da previdência social apenas com a promulgação da Constituição Federal de 1988, ainda assim diferenciando os tipos e a quantidade de benefícios entre as categorias profissionais. Essas diferenças de distribuição entre os beneficiários produziram discriminações dentro do sistema de proteção social que possivelmente influenciaram o grau

de proteção social das famílias, por ocorrerem em consequência dos recursos obtidos por meio do trabalho.

A diferença de tratamento experimentada pelas mulheres também se colocou no cenário brasileiro, pois a associação do beneficiário à condição de trabalhador privilegiou os homens “chefes de família” em detrimento das mulheres e dos filhos. Ainda assim, as medidas de proteção social adotadas contaram substancialmente com o trabalho não pago da mulher que ocupava um papel subsidiário num sistema fortemente atrelado ao mercado de trabalho e ao desenvolvimento econômico (CAMPOS, 2015; MIOTO, 2015). Campos (2015) retomou a denominação utilizada por Pateman, em 1989, “The Patriarchal Welfare State”, para explicar as diversas formas que este modelo operou para impedir a igualdade de direitos entre homens e mulheres, supondo a dependência financeira da mulher em relação ao cônjuge. Dessa forma, às mulheres restava a assistência social para lidar com o prejuízo de acesso à proteção social vigente (TEIXEIRA, 2010; CAMPOS, 2015).

As primeiras medidas de políticas públicas na área da família e da educação foram organizadas no período do Estado Novo. Adotando como base o modelo higiênico e moralista da família burguesa, as ações enfatizavam o ideal de família regular e saudável, funcional ao processo de modernização impulsionado pela urbanização e pela industrialização (TEIXEIRA, 2010). Na Constituição de 1934, estavam consideradas sob a proteção do Estado apenas as famílias constituídas pelo casamento indissolúvel (BRASIL, 1934). Os outros modelos de família eram tidos como potenciais geradores de problemas sociais, sobretudo as famílias pobres, consideradas como família “irregulares”. Nesse momento, as teorias importadas da Europa contribuíram para legitimar a ideia da “periculosidade da pobreza” no Brasil (Joana D’Arc NICOLAU DE MELO, 2012).

Na década de 1940, foi constituída a primeira grande instituição de assistência social, a Legião Brasileira de Assistência (LBA), coordenada pela primeira-dama Darcy Vargas. A organização compunha o Sistema Nacional de Previdência e Assistência Social (SINPAS) e sua criação inaugurou o primeiro-damismo, assegurando estatutariamente sua presidência às primeiras-damas da República (Aldaíza SPOSATI et al., 2010; Berenice Rojas COUTO, 2010).

Há certo consenso de que a família não esteve ausente, mas ocupou papel secundário no sistema de proteção social brasileiro, no período de 1930 a 1980, cuja principal característica é o corporativismo e o clientelismo das políticas sociais (Maria do Carmo Brant de CARVALHO, 2010; TEIXEIRA, 2010). Apenas nas décadas posteriores, a família aparece em um lugar de destaque, com funções de cuidado e proteção claramente demarcadas. Este cenário começou a se modificar a partir da Constituição Federal de 1988, com a superação de muitas das características das políticas sociais praticadas até então, devido à ampliação e extensão dos direitos sociais e à concepção alargada de seguridade social (TEIXEIRA, 2010).

Em relação à família, a Constituição Cidadã a reafirmou como base da sociedade, sujeito de direitos e alvo de proteção do Estado por meio de políticas públicas. Contudo, a contradição entre proteger a família e/ou abordá-la como fonte de proteção social dos seus membros se manteve em evidência, já que também foram frisadas as responsabilidades familiares, ao lado da sociedade e do Estado, pela proteção à infância, à adolescência e à velhice (TEIXEIRA, 2010). Para Teixeira (2010), o avanço dos direitos e da proteção social não rompeu com o princípio familista, prevendo a intervenção estatal apenas quando as capacidades protetivas da família se exaurirem.

No bojo do movimento social brasileiro que resultou na Constituição Federal de 1988, o início da década de 1990 foi marcado pela mobilização em torno da proteção social à infância e à adolescência. Os movimentos sociais, as associações profissionais e os estudiosos do tema defendiam, para tanto, a priorização da família na agenda da política social, considerando tanto a situação agravada de vulnerabilidade social das famílias pobres, quanto a permanência das funções de assistência, cuidado e promoção de valores conferidos à família (Marta MAURÁS; Agop KAYAYAN, 2011).

Em 1994, a celebração do Ano Internacional da Família, pelo UNICEF, gerou uma série de debates e publicações que desvelavam a situação de vulnerabilidade vivenciada pelas camadas pobres e defendiam um lugar de destaque para a família. Os livros “Família brasileira: a base de tudo” (1994) e “A Família contemporânea em debate” (1995) reúnem obras de diversos autores que atrelavam à proteção social de crianças e adolescentes pobres à proteção das famílias.

Nesse mesmo ano, a discussão apresentada por Maria do Carmo Brant de Carvalho (2011) problematizou a individualização das políticas sociais brasileiras, nomeando a dinâmica social observada de “*apartheid* entre ricos e pobres”. A autora situava nas origens do *Welfare State* o desenho de políticas sociais marcadamente setorizadas, centralistas e institucionalizadas, adotando o indivíduo como elemento central e portador de direitos e deixando de lado os coletivos, tais como a família e a comunidade. Assim, a atenção pública aos indivíduos se constituiu de forma fragmentada, ganhando força os direitos específicos das crianças, dos trabalhadores e dos idosos, por exemplo, sendo o trabalho com famílias colocado em uma posição periférica (CARVALHO, 2011).

Do mesmo modo, as primeiras políticas sociais no Brasil assumiram o indivíduo como foco, sem considerar, no entanto, o progressivo aumento do desemprego, da pobreza e da vulnerabilidade social das populações pobres, assim como a precariedade de usufruto de bens e serviços mínimos à sobrevivência e a ausência de trocas culturais, que se estenderam ao longo do século XX. Nesse cenário, o Estado ocupava um papel residual na proteção social das famílias empobrecidas, no qual as políticas de saúde e educação cumpriam apenas uma compensação de faltas e não um papel de promoção de direitos (CARVALHO, 2011).

A autora chamava a atenção para a violência e os maus-tratos sofridos cotidianamente pela família pobre e defendia a necessidade de investimento do Estado brasileiro em políticas sociais de erradicação da miséria e diminuição da desigualdade social. Tais políticas deveriam ter como premissa a geração massiva de empregos, o saneamento básico e os programas de segurança alimentar, de modo a alterar o cotidiano familiar e comunitário a partir do apoio direcionado para acesso e uso de bens e serviços indispensáveis. “É preciso retomar as unidades família e comunidade como pontos de partida de práticas sociais alterativas e não simplesmente alternativas” (CARVALHO, 2011, p.102).

Carvalho (2011) argumentava em favor da criação de uma “rede de serviços comunitários e de apoio psicossocial e cultural às famílias”, que oferecesse um trabalho contínuo, por profissionais capacitados, com estrutura adequada e com ações organizadas em rede, com vistas à superação do caráter compensatório presente nas iniciativas religiosas e caritativas fortemente atuantes.

Do mesmo modo, Sônia Miriam Draibe (2011) propunha que a garantia de proteção social se voltasse à unidade familiar e não aos indivíduos, a partir de programas de transferência de renda que possibilitassem superar os modos tuteladores e burocratizados de funcionamento dos serviços sociais vigentes. O reforço da renda familiar poderia conferir liberdade às famílias para que elegessem suas prioridades e os serviços que gostariam de acessar e consumir. Assim, a família seria compreendida como unidade econômica e teria ampliada a capacidade de amparar seus membros.

À vista disso, cabe ressaltar a diferença entre dispor de ações voltadas para a proteção social das famílias e familismo. Para Wederson Rufino Dos Santos (2017), a proteção social de indivíduos e famílias, realizada por meio de ações que envolvem as famílias, não se configura necessariamente em familismo. No caso brasileiro, no entanto, os fortes traços do familismo na assistência social evidenciam a transferência de responsabilidade da proteção social do Estado e dos governos para as famílias, reforçando a opressão e a desigualdade enfrentadas pelas famílias pobres e em situação de vulnerabilidade.

Assim como a pesquisa realizada por Dos Santos (2017), outros estudos e análises, a respeito dos avanços da Constituição Federal de 1988 e da implementação das políticas sociais brasileiras desde a década de 1990, propõem uma leitura e reflexão acerca da influência das perspectivas neoliberais e problematizam o papel da família nesse cenário (TEIXEIRA, 2010; NICOLAU DE MELO, 2012; CAMPOS, 2015; CRONENBERGER; TEIXEIRA, 2015; CARDOSO; TEIXEIRA, 2016; FRANÇA; FERREIRA, 2017; HORST; MIOTO, 2017).

Segundo Teixeira (2010), os direitos previstos pela Constituição Federal de 1988 coincidiram com a conjuntura de crise econômica mundial e reestruturação do capitalismo e com o avanço do neoliberalismo. O Brasil aderiu a essa agenda de reformas conservadoras na década de 1990 e instaurou um novo momento para o sistema de proteção social, denominado "ajustamento conservador", quando,

de 1990 a 1998, foram vivenciados dois períodos de tentativas de desmonte das políticas sociais e implementação de políticas de perfil neoliberal.

As mudanças nos sistemas de proteção social latino-americanos, na década de 1990, referiram-se à diminuição do setor público e ao aumento dos aportes privados "que fortaleceram um processo de familiarização da política social, no qual o Estado atua de forma complementar e subsidiária" (Rosilene Marques Sobrinho de FRANÇA; Maria D'Alva Macedo FERREIRA, 2017, p.26). No Brasil, o início do neoliberalismo resultou na execução da política de assistência social numa conjuntura de vulnerabilidades e de riscos sociais que tem sobrecarregado principalmente as famílias com crianças e adolescentes.

Sob a orientação neoliberal, o Estado pune as famílias pobres e os indigentes, ao se legitimar sob o discurso da universalização dos direitos para os cidadãos em situação de vulnerabilidade, porém, delegando à família a culpa pela situação de pobreza e miséria dos seus membros. Para Nicolau de Melo (2012), a noção da criminalização da pobreza é reforçada quando a família não consegue superar sua condição nem com a ajuda do governo, nem com caridade, nem com o suporte da rede de solidariedade mais próxima aliada à parcela da sociedade civil.

Para Campos (2015), não apenas a aproximação com o neoliberalismo, mas esse novo momento também foi influenciado pela configuração de diferentes arranjos familiares. Dentre estes, a família monoparental ocupa posição de destaque e faz crescer os estudos acerca da "feminilização da pobreza". Em geral, a mulher sozinha torna-se mais diretamente dependente do Estado mediante subsídios assistenciais e, ao recebê-los, passa a ser ainda mais responsabilizada e cobrada por obrigações em relação à saúde e à educação dos filhos, sob pena de perder o subsídio. Ainda segundo a autora, outra nova condição é o esgarçamento da solidariedade familiar intergeracional. A proposta cada vez mais forte de um sistema previdenciário privado conduz a uma interferência governamental mínima e desmonta a relação de ajuda intergeracional entre as famílias, já que a insegurança do modelo pressupõe a necessidade de cuidar do futuro com proteção financeira privada (CAMPOS, 2015).

Na contramão da dinâmica de individualização e autonomização observada nos países europeus desde a década de 1960, no Brasil, a lógica familista se organizou com mais força do que a lógica da autonomia dos membros da família. Embora o reconhecimento dos direitos sociais por categorias tenha avançado na proteção dos diferentes segmentos, na década de 1990, era imperativa a perspectiva de ampliar as responsabilidades familiares na proteção social (TEIXEIRA, 2010). Para Iolanda Carvalho Fontenele (2007), se colocou a retomada da responsabilização da família no campo das políticas públicas, porém sem a oferta de subsídios e de uma rede estruturada de serviços que a apoiassem.

Neste ponto, diversas autoras (TEIXEIRA, 2010; CARVALHO, 2006, 2010; Potyara Amazoneida PEREIRA-PEREIRA, 2010) discutem o estabelecimento da parceria entre público e privado para a provisão das políticas sociais, com a participação do terceiro setor e o fortalecimento do retorno às solidariedades comunitárias e familiares como agentes de proteção social. A família, por sua vez, ganha centralidade tanto como alvo quanto como responsável pela proteção social de seus membros. Carvalho (2006, 2010) propôs nomear a dinâmica estabelecida como “Welfare Mix”, caracterizado pela divisão de responsabilidades entre Estado, iniciativa privada e sociedade civil.

O Welfare Mix é uma combinação de recursos e de meios mobilizáveis na esfera do Estado, do mercado, das organizações sociais sem fins lucrativos e, ainda, aqueles derivados das microsolidariedades originárias nas famílias, nas igrejas, no local, de modo que as políticas sociais se apresentam hoje como responsabilidades partilhadas (CARVALHO, 2010, p. 270).

Para a autora, o Estado e a família exercem funções correlatas para o desenvolvimento e a proteção social dos indivíduos e, por isso, a família não se constituiu apenas como alvo privilegiado das políticas de assistência social, mas como parceira na implementação das políticas sociais, tendo como base a perspectiva de partilha de responsabilidades e solidariedades públicas e privadas (CARVALHO, 2006).

Teixeira (2009, 2010) e Pereira-Pereira (2010) mantêm a denominação "familista" para definir a conduta adotada pelo Estado brasileiro e apontam que a parceria com a família é um instrumento eficaz e de custo menor para a redução da pobreza quando comparado às ações dirigidas aos indivíduos isoladamente. Assim, no atual cenário brasileiro, a família está colocada como centro nas políticas de assistência social e de saúde, atendendo ao duplo papel de alvo das ações e de apoio para o funcionamento das políticas (SANTOS, 2014).

1.3 A Política Nacional de Assistência Social e a centralidade nas famílias: os desdobramentos da matricialidade sociofamiliar

Após a previsão, pela Constituição Federal de 1988, da assistência social como componente da Seguridade Social, em conjunto com a Saúde e a Previdência Social, assistimos à aprovação da Lei Orgânica de Assistência Social, em 1993. Em 2003, em decorrência de um histórico de luta e mobilizações, foi realizada a IV Conferência Nacional de Assistência Social, que celebrou o 10º aniversário da promulgação da LOAS e firmou o compromisso de consolidar a política pública de assistência social. No Relatório Final do evento, a centralidade da família foi colocada como meta, com vistas a definir e normatizar serviços e programas de prevenção e proteção social com ênfase na família

na área de assistência social (MAS, 2003; Berenice Rojas COUTO; Maria Carmelita YAZBEK; Raquel RAICHELIS, 2012).

Assim, a partir dos princípios elencados na LOAS e na IV Conferência Nacional de Assistência Social, a Política Nacional de Assistência Social foi aprovada em 2004, apresentando a noção de matricialidade sociofamiliar como uma das principais diretrizes organizadoras. Por esse conceito, entende-se a assunção da família como centro das ações da política de assistência social brasileira, considerando-a como "espaço privilegiado e insubstituível de proteção e socialização primárias, provedora de cuidados aos seus membros, mas que também precisa ser cuidada e protegida" (BRASIL, 2004, p.41).

A noção de família adotada pela PNAS a compreende como um conjunto de pessoas unidas por laços consanguíneos, afetivos e/ou de solidariedade, influenciado em sua dinâmica e configuração pelas transformações societárias. Considera ainda que, ao mesmo tempo em que a família atua como instância provedora de cuidados aos seus membros e mediadora das relações entre os sujeitos e a coletividade, entre o público e o privado, também é esfera de conflitos e desigualdades que demanda cuidado e proteção (BRASIL, 2004).

Embora a PNAS tenha sido revisada e publicada em 2004, quando autores apontavam que a desconstrução do "mito da família nuclear ocidental" há muito se observava nas sociedades urbanas de países ocidentais (Inaiá Maria CARVALHO; Paulo Henrique ALMEIDA, 2003), notamos, no texto da política, a permanência do papel de responsabilidade e autoproteção atrelado à família, cuja função primordial é assegurar o sustento, a guarda e a educação dos seus membros (Patrícia de Lima Larissa OLIVEIRA; Jacinta Moura MAGALHÃES; Marinalva de Sousa CONSERVA, 2016).

é preciso desencadear estratégias de atenção sociofamiliar que visem a reestruturação do grupo familiar e a elaboração de novas referências morais e afetivas, no sentido de fortalecê-lo para o exercício de suas funções de proteção básica ao lado de sua auto-organização e conquista de autonomia. Longe de significar um retorno à visão tradicional, e considerando a família como uma instituição em transformação, a ética da atenção da proteção especial pressupõe o respeito à cidadania, o reconhecimento do grupo familiar como referência afetiva e moral e a reestruturação das redes de reciprocidade social (BRASIL, 2004, p. 37).

No começo dos anos 2000, período de revisão e aprovação da PNAS, estavam sendo discutidas as principais transformações que resultaram em novas dinâmicas e configurações no âmbito da família. Dentre estas, Carvalho e Almeida (2003) apontavam: a diminuição do tamanho das famílias; o aumento do número de separações e divórcios; o aumento da proporção de casais sem filhos e; a multiplicação dos arranjos que fogem da família nuclear. Além disso, ressaltavam que os arranjos internos são estimulados e influenciados pela conjuntura macroestrutural, tais como a dinâmica da economia, as oportunidades ocupacionais e a oferta de políticas sociais, que, ao mostrarem-se precárias, restringem

as condições de subsistência das famílias às determinadas por seu nível de rendimento. “À medida em que a família encontra dificuldades para cumprir satisfatoriamente suas tarefas básicas de socialização e de amparo aos seus membros, criam-se situações de vulnerabilidade” (João Carlos PETRINI, 2003, p.360).

Ao mesmo tempo, Mônica Gomes e Maria Lúcia Pereira (2005) apontavam a situação socioeconômica como o fator de maior contribuição para a “desestruturação” da família, pois suas condições estão relacionadas ao número e à característica dos seus componentes e à sua posição no grupo doméstico (sexo, idade, escolaridade e qualificação para o trabalho) ao qual estão atribuídos papéis socialmente definidos. Esta perspectiva evidencia o desfavorecimento das classes populares, ao sofrerem os fortes impactos da precariedade de renda e acesso aos direitos sobre a organização e as condições de vida de suas famílias, afetando negativamente sua capacidade de atender às necessidades básicas de seus membros.

Embora a condição de classe não seja apontada como questão central para a definição dos usuários da PNAS, as condições de pobreza e vulnerabilidade associadas a um quadro de necessidades objetivas e subjetivas foram evidenciadas, apresentando-se uma concepção multidimensional de pobreza que atinge diferentes planos e dimensões da vida dos sujeitos (TEIXEIRA, 2009; COUTO; YAZBEK; RAICHELIS, 2012). Segundo Yumi Santos e Rócio Rosa (2014), nos anos recentes, as transformações no campo da assistência social na América Latina têm incorporado dimensões que não se limitam à pobreza de renda, mas a outros fatores de privação relacionados ao trabalho, à saúde, à moradia, à educação, à segurança e aos vínculos sociais. Daí a noção de “vulnerabilidade social” como reconhecimento das múltiplas dimensões do fenômeno.

Couto, Yazbek e Raichelis (2012) expressam a importância de problematizar os conceitos de vulnerabilidade e risco social como decorrentes de uma condição de desigualdade inerente ao sistema capitalista, devendo, portanto, ser enfrentados com intervenções para além do campo das políticas sociais – e não como adjetivos da condição do usuário. No entanto, foi nesse sentido que a política de assistência social indicou seu papel na proteção social das famílias brasileiras, estabelecendo prioritariamente atenção às situações de fragilização dos vínculos familiares e comunitários e de vulnerabilidade à pobreza.

Embora Teixeira (2009) tenha identificado aspectos positivos da matricialidade sociofamiliar – como a redução dos custos com políticas sociais (que seriam maiores se o foco fosse o indivíduo); o rompimento com a lógica da fragmentação; a organização de uma intervenção articulada à realidade e demandas das famílias; e o fortalecimento da vida familiar e comunitária, de modo geral –, os estudos sobre o tema ressaltam que as proposições da PNAS contemplam apenas inovações no conceito de

família, mas não em suas funções e responsabilidades, instituindo novas propostas com velhos princípios (MIOTO, 2010; CRONEMBERGER; TEIXEIRA, 2014).

Dessa forma, há duas direções possíveis para a compreensão e a operacionalização da matricialidade sociofamiliar: a primeira situa a família como matriz de organização dos serviços da rede socioassistencial, ou seja, “as demandas e necessidades familiares são prioritárias e conduzirão a oferta de serviços, programas e projetos” (CRONEMBERGER; TEIXEIRA, 2014, p.98); e a segunda adota a família como mecanismo de prevenção dos problemas sociais a partir da potencialização da função protetiva da família, implicando no alargamento e na manutenção das funções familiares, tais como socialização, educação, assistência e cuidados.

As nuances de contradição podem ser percebidas na medida em que a PNAS manifesta a necessidade de proteger as famílias em situação de vulnerabilidade para que possam manter a sustentação das responsabilidades sobre seus membros, como se o problema fosse a incapacidade da família em exercer suas funções e não a realidade estruturalmente desigual e excludente (CRONEMBERGER; TEIXEIRA, 2014). Quanto a isso, Cláudio Henrique Miranda Horst e Regina Célia Tamasso Miotto (2017) ponderam que não são as famílias trabalhadoras que não se responsabilizam pelos seus membros, mas que elas vêm sendo historicamente sobrecarregadas com funções que não são capazes de dar conta devido à falta de acesso a um sistema de proteção social pública e universal. Além disso, Cardoso e Teixeira (2016) ressaltam que o reforço de responsabilização da família, pelo cuidado de seus membros, pode resultar em certos conservadorismos atrelados à matricialidade sociofamiliar, principalmente no que diz respeito ao reforço do papel da mulher como mãe e cuidadora.

A matricialidade sociofamiliar, segundo Nicolau de Melo (2012), ao delegar à família a resolução dos seus problemas e a responsabilidade de sustentação afetiva, relacional e financeira de seus membros, desconsidera o processo sócio-histórico como expressão das sequelas da “questão social”, individualizando-as no âmbito familiar. A autora ressalta que esta forma de organização da política social transfere à família as fragilidades e contradições que, na realidade, não são dela, mas vivenciadas por ela como expressão das “contradições inerentes a uma sociedade de classes, fonte de desigualdades sociais” (NICOLAU DE MELO, 2012, p.107). Para Keli Santos, Ana Lúcia Heckert e Silvia Carvalho (2017), com base nas discussões de Donzelot (1980), é a matricialidade sociofamiliar que evidencia um governo através da família na política brasileira de assistência social.

A família, por sua vez, ao não dar conta de cumprir com o modelo idealizado, percebe-se atribuída da condição de “desestruturada” e “desorganizada”, já que, de acordo com Sarti (2010), continua sendo objeto de profundas idealizações, sem, no entanto, considerar que as transformações sociais em curso desestabilizam o modelo idealizado e dificultam a sustentação de um padrão único,

num cenário em que a família comporta grande elasticidade. É assim que a responsabilidade de se “reestruturar” e se “reorganizar” recai sobre a família (NICOLAU DE MELO, 2012).

Para Nicolau de Melo (2012), a família pobre ou extremamente pobre, chamada a se “reestruturar” como espaço de cuidado e proteção, tem na matricialidade sociofamiliar um mecanismo de vigilância e punição dos pobres e de responsabilização da família pela proteção social. Desse modo, o apoio ofertado por meio das ações socioassistenciais apresenta dois sentidos complementares: o primeiro é administrar a pobreza, enquanto o segundo é criminalizar e punir os pobres inadaptáveis.

Dois dos fatores de garantia do bom funcionamento dos programas familistas, no Brasil, são a configuração conservadora de gênero que sustenta a “moral dos pobres” (SARTI, 2010) e a naturalização dos papéis sociais desempenhados por homens e mulheres no interior das famílias (SANTOS, 2014). Apesar da inegável conquista de maior autonomia das mulheres, relacionada à determinação estabelecida pela legislação federal sobre o pagamento prioritário do Programa Bolsa Família (PBF) à mulher (Lei nº10.836, 2004), a inserção da mulher como titular nos programas sociais pode indicar “mais uma estratégia de controle que se instrumentaliza de um lugar construído social e historicamente para o feminino na família para atingir seus objetivos” (SANTOS; HECKERT; CARVALHO, 2017, p.5).

Ao constatarem as mulheres como público majoritário na titularidade do Programa Bolsa Família, Santos, Heckert e Carvalho (2017) apontam a manutenção da histórica função social da mulher de cuidar e proteger como escolha estratégica da política social para atingir seus objetivos de forma satisfatória. Mireya Suarez e Marlene Libardoni (2007) complementam que as mulheres utilizam o dinheiro do benefício para cuidar da casa e das crianças, assim como o fizeram sempre – e não porque o programa estabelece.

Portanto, conceitualmente, não se tem centralidade na família para independentizar os indivíduos e a família de papéis tradicionais, criando, em função disso, uma rede de serviços públicos que geram autonomização de seus membros, da vizinhança, da parentela, inclusive com serviços domiciliares de cuidados e socialização de crianças, adolescentes, jovens e idosos – membros que requerem maior atenção dos familiares e demandam mais cuidados – para diminuir a carga horária de trabalho doméstico das mulheres. Antes, ao contrário, fornecem serviços para reforçar as tradicionais funções da família, de proteção social, aumentando a dependência dos indivíduos da família e exigindo-se delas mais responsabilidades e serviços, como condição para poder ter acesso a algum benefício ou serviço público; responsabilidades que, geralmente, recaem sobre as mulheres (TEIXEIRA, 2009, p.259).

Nesse sentido, a mulher foi e continua sendo vista como um instrumento de controle da família, atuando como um agente funcional, capaz de conferir maior êxito para os objetivos das políticas governamentais (SANTOS, 2014; SANTOS; HECKERT; CARVALHO, 2017). Além disso, as exigências das contrapartidas, previstas no sistema de proteção social, também reforçam as funções tradicionalmente atribuídas à família nuclear (TEIXEIRA, 2009).

Dagmar Meyer, Carin Klein e Letícia Fernandes (2012) destacam que a problematização não está centrada no desempenho das funções socialmente atribuídas às mulheres, já que, no estudo desenvolvido, várias delas mencionaram satisfação em realizá-las. A questão se volta para quando há restrição da criação de outros fazeres e de modos singulares de existência das mulheres, culpabilizando-as e responsabilizando-as pelas situações de risco e vulnerabilidade da família e de seus membros. Para as autoras, "os serviços de assistência social produzem uma naturalização do feminino vinculado ao cuidado que passa a ser incorporada não apenas ao cotidiano dos/as técnicos/as, mas também das mulheres-mães" (p.445).

Conforme Tatiana de Oliveira Stechi (2013), a matricialidade sociofamiliar é desrespeitada no momento em que o acompanhamento se concentra apenas na mãe ou no responsável familiar, pois não constrói uma relação com os outros membros da família, a fim de conhecer as demandas, as potencialidades e as possibilidades dentro da família e também as suas relações com a comunidade. Nesse sentido, a referência a um conceito limitado de família, para o trabalho social realizado no CRAS, pode contribuir para a produção e o controle de modos de vida hegemônicos, com efeitos estigmatizantes e culpabilizadores das famílias pobres (SANTOS; HECKERT; CARVALHO, 2017).

É preciso superar a ideia de oposição entre o indivíduo e a família na política de assistência social e assumir a importância e a necessidade de complementariedade entre os serviços socioassistenciais que compõem a rede de intervenção. Atender as necessidades individuais de determinados membros da família, principalmente daqueles que exigem maior cuidado, tal como crianças e idosos, produz impacto sobre toda a família e gera melhores condições de vida (TEIXEIRA, 2009).

Nesse sentido, a reflexão e o diálogo constituem-se como elementos fundamentais para a desnaturalização de lugares pré-estabelecidos e para a construção de práticas que valorizem a diversidade dos modos de vida (SANTOS; HECKERT; CARVALHO, 2017), assim como a ampla oferta de serviços alternativos e parcialmente substitutos das funções familiares, a fim de colaborar com o engajamento do responsável pela provisão material em atividades fora de casa (TEIXEIRA, 2009; FRANÇA; FERREIRA, 2017). Não se deve atuar a partir da ótica da "reestruturação" da família, mas da reconfiguração do Estado na atenção às famílias, com esforço para redução das desigualdades e ampliação do acesso a políticas públicas que lhes assegurem as condições necessárias para a garantia e o exercício dos direitos (NICOLAU DE MELO, 2012; FRANÇA; FERREIRA, 2017).

1.4 Caminhos propostos para o Trabalho Social com Famílias: das diretrizes e orientações técnicas aos relatos de experiência

A Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (BRASIL, 2014) normatizou serviços específicos para prevenção e enfrentamento das situações de vulnerabilidade e risco social de famílias. O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) e o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Família e Indivíduos (PAEFI) foram organizados nos níveis de proteção social básica e especial, respectivamente, e sob responsabilidade de execução do CRAS e do CREAS de cada região.

Além das normativas organizadoras, o então Ministério do Desenvolvimento Social e de Combate à Fome (MDS), ao qual a política de assistência social brasileira esteve vinculada de 2003 a 2018, publicou cartilhas, livretos e materiais de apoio a fim de auxiliar gestores/as e trabalhadores/as no desenvolvimento de uma prática pautada sob princípios e objetivos padronizados e a partir da tipificação dos serviços PAIF e PAEFI, considerando as diferenças culturais e regionais do país.

Alguns documentos, tais como “Orientações Técnicas sobre o PAIF – Volumes I e II”; “Caderno de Orientações – PAIF e Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos”; “Orientações Técnicas para Atendimento no SUAS às Famílias e aos Indivíduos em Situação de Vulnerabilidade e Risco Pessoal e Social por Violação de Direitos associada ao Consumo de Álcool e Outras Drogas”; “Trabalho Social com Famílias Indígenas”, “Trabalho Social com Família”, “Fundamentos ético-políticos e rumos teórico-metodológicos para fortalecer o Trabalho Social com Famílias na PNAS”, entre outros, descrevem orientações metodológicas e especificações para organizar e compor a prática do trabalho social.

O Programa de Atenção Integral à Família – PAIF (Portaria nº 78 de 08/04/2004) foi instituído segundo as diretrizes da PNAS, porém teve origem no início dos anos 2000, com o projeto piloto denominado “Programa Núcleo de Apoio à Família – NAF” e, posteriormente, em uma proposta expandida, como “Plano Nacional de Atendimento Integral à Família – PAIF”, em 2003 (BRASIL, 2012b).

Em 2004, o PAIF incorporou os dois eixos estruturantes do SUAS: a matricialidade sociofamiliar e a territorialização, e em 2009, com a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, foi denominado Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, com vistas a enfatizar a noção de ação continuada estabelecida pela LOAS (Artigo 24 – A, Lei nº 12.435), que também determina a oferta do PAIF pelo CRAS e o constituiu como um dos principais serviços ofertados pela rede de proteção social do SUAS (BRASIL, 2012b).

O PAIF integra o nível de Proteção Social Básica do SUAS e deve atuar em três esferas: a) preventiva: atuando antecipadamente às ocorrências e situações que interfiram no exercício de direitos; b) protetiva: favorecendo o exercício de direitos das famílias e seus membros com vistas à defesa, à garantia e à promoção destes e; c) proativa: reconhecendo situações-problema e originárias de vulnerabilidade e risco social, que se configuram como obstáculos para o acesso aos direitos (BRASIL, 2012b).

Segundo a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (BRASIL, 2014), o PAIF:

Consiste no trabalho social com famílias, de caráter comunitário, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura de seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida. Prevê o desenvolvimento de potencialidades e aquisições das famílias e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, por meio de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo (p.12).

O trabalho social, por sua vez, consiste em um

Conjunto de procedimentos efetuados a partir de pressupostos éticos, conhecimento teórico-metodológico e técnico-operativo, com a finalidade de contribuir para a convivência, reconhecimento de direitos e possibilidades de intervenção na vida social de um conjunto de pessoas, unidas por laços consanguíneos, afetivos e/ou de solidariedade – que se constitui em um espaço privilegiado e insubstituível de proteção e socialização primárias, com o objetivo de proteger seus direitos, apoiá-las no desempenho da sua função de proteção e socialização de seus membros, bem como assegurar o convívio familiar e comunitário, a partir do reconhecimento do papel do Estado na proteção às famílias e aos seus membros mais vulneráveis. Tal objetivo materializa-se a partir do desenvolvimento de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo, reconhecendo as famílias e seus membros como sujeitos de direitos e tendo por foco as potencialidades e vulnerabilidades presentes no seu território de vivência (BRASIL, 2012c, p.12).

A equipe técnica do CRAS, especificamente os profissionais de nível superior, é responsável pela execução das ações do PAIF, compreendidas por: acolhida, ações particularizadas e comunitárias, oficinas com as famílias e encaminhamentos. Estas devem ser planejadas e avaliadas em conjunto com as famílias usuárias tendo em vista o fortalecimento do seu protagonismo e a adequação das ações às necessidades locais e a integração aos espaços de participação democrática (BRASIL, 2012c).

O documento "Orientações Técnicas sobre o PAIF" destaca a importância do planejamento e da constante avaliação e monitoramento das ações, de modo a qualificá-las e garantir seu efetivo cumprimento. Além de frisar que, necessariamente, todas as ações devem estar disponíveis no CRAS, ainda que cada equipe possa implementá-las considerando as particularidades, as vulnerabilidades e as potencialidades do território de atuação.

Segundo Stechi (2013), a importância do trabalho social com famílias se deve à possibilidade de ampliação da proteção social para além da transferência de renda, por meio do desenvolvimento de ações planejadas e contínuas, com vistas a oportunizar o acesso às políticas públicas e aos direitos sociais e a melhorar a qualidade de vida. Para tanto, é fundamental que o princípio da territorialização seja cumprido, a fim de articular, em conjunto com a rede de serviços, ações preventivas e protetivas consonantes com as demandas e as possibilidades do território.

Para a autora, o trabalho coletivo pode se configurar como meio de transformação da particularização dos problemas para a proposição de respostas coletivas e de enfrentamento conjunto das situações identificadas, com possibilidade de maior participação comunitária, de mudanças no

território e de emancipação da população. Nesse sentido, a escuta qualificada, o desenvolvimento de vínculos com as famílias, o trabalho interdisciplinar e a articulação entre a rede socioassistencial e entre as políticas setoriais são elementos essenciais ao trabalho social com famílias no CRAS (STECHI, 2013).

“O trabalho social com famílias deve incluir atendimento e encaminhamentos a todos os seus membros, para que as responsabilidades sejam assumidas em conjunto, com o consentimento de todos os membros, e a matricialidade sociofamiliar aconteça” (STECHI, 2013, p.183). Para tanto, é fundamental que o trabalho social se desenvolva a partir das vulnerabilidades e potencialidades da família, de acordo com suas possibilidades e com vistas à criação e ao fortalecimento de uma rede de vínculos com a comunidade e com o território, em uma construção coletiva e participativa.

No entanto, a despeito dos quase vinte anos de trajetória de implementação do SUAS, é possível identificar, a partir dos resultados de pesquisas (Lindamar ALVES, 2014; Luane Neves SANTOS, 2015; Rafaela Rocha COSTA; Maria de Fátima Pereira ALBERTO, 2017, Mariana Prioli CORDEIRO; Leny SATO, 2017), a presença de lacunas no desenvolvimento e no fortalecimento da política pública de assistência social, a precariedade das condições de trabalho e a fragilidade de conhecimentos dos trabalhadores, que envolvem desde a concepção da assistência social ainda atrelada ao histórico de benemerência e caridade, até os desafios cotidianos de orientação para o trabalho social com famílias numa perspectiva culpabilizadora, fazendo-se necessário buscar e fortalecer novos referenciais e modelos de prática a partir da leitura contextualizada da assistência social brasileira. Para Claudio Henrique Miranda Horst (2017), o trabalho social com famílias aposta no fortalecimento da função protetiva das famílias, por meio de diversas ações visando que os “problemas” sejam evitados, já que eles se originam pelo fato de as famílias não desempenharem suas funções “corretamente”.

Conforme afirmam Couto, Yazbek e Raichelis (2012), a leitura do trabalho desenvolvido no interior da política de assistência social não deve ser desvinculada do contexto sociopolítico nem tratada como responsabilidade individual do trabalhador. Para as autoras, é imprescindível compreender a política de assistência social como parte da dinâmica social na qual a reforma neoliberal do Estado atingiu diretamente as condições e as relações de trabalho na esfera estatal.

Ao discorrerem sobre os desafios da gestão e da regulação do trabalho no SUAS, ponderam sobre a necessidade de tratar as questões a partir de uma perspectiva de totalidade, abarcando: "as atividades desenvolvidas; as condições materiais, institucionais, físicas e financeiras; e os meios e instrumentos necessários ao adequado exercício profissional" (COUTO; YAZBEK; RAICHELIS, 2012, p.83). Ademais, é preciso entender o trabalho no campo da assistência social a partir de uma orientação ético-política e de um projeto coletivo que agrega diferentes formações profissionais e suas contribuições, respeitando a autonomia profissional, sem, no entanto, se dissociar do controle social e democrático ao qual deve estar atrelado.

A tradição 'não política' da assistência social brasileira, historicamente reconhecida pelo desenvolvimento de ações improvisadas e de caráter paliativo e pontual associadas à filantropia e à benemerência (COUTO; YAZBEK; RAICHELIS, 2012), tem sido substituída, nas últimas décadas, por um cenário de busca pelo “tecnicismo profissional e pelo aperfeiçoamento técnico-instrumental pautado no controle dos processos de gestão social nas políticas públicas, com ênfase no planejamento, execução e avaliação dos serviços” (OLIVEIRA; MAGALHÃES; CONSERVA, 2016, p.163), no qual é fundamental que os profissionais reúnam condições éticas e teórico-metodológicas que os permitam atuar em conformidade com as demandas dos usuários.

Contudo, a falta de condições apropriadas ao desenvolvimento das práticas profissionais resulta no desenvolvimento de ações “funcionais a reprodução da subalternidade e prejudica o desenvolvimento dos projetos ético-políticos das profissões” (OLIVEIRA; MAGALHÃES; CONSERVA, 2016, p.168). Além disso, em muitos processos de implementação, as diretrizes e os formatos das políticas sociais, definidos em plano federal, são remodelados no plano local e regional “ganhando relevância os procedimentos gerenciais e a racionalidade burocrática/mercantil na gestão dos serviços” (Regina Celia Tamasso MIOTO; Susana CAZZANIGA; Vera Maria Ribeiro NOGUEIRA, 2018, p.6).

Para Horst e Miotto (2017), o reordenamento das políticas sociais, no contexto atual do capitalismo, tem demandado um perfil profissional, competente no gerenciamento e no monitoramento da pobreza, e funcional a um Estado assistencial e penal. Nesse contexto, são impostas exigências ao trabalho profissional “na linha de trâmites burocráticos e cobrança constante da quantificação de resultados” (MIOTO; CAZZANIGA; NOGUEIRA, 2018). Diante disso, é necessário evidenciar a gestão e os processos de trabalho dentro da política e reconhecer a centralidade do trabalhador da assistência social na garantia de direitos dos usuários (Maria Erica Ribeiro PEREIRA; Mônica Mota TASSIGNY; Fabiana Pinto de Almeida BIZARRIA, 2017).

Convém destacar as contradições expressas no cotidiano de trabalho nos CRAS, apresentadas na pesquisa de Elisa Maria Brisola (2016), atreladas à precarização das condições de trabalho, à ausência ou redução dos direitos trabalhistas e à fragilidade dos vínculos empregatícios. Para a autora, o processo de precarização do trabalho socioassistencial gera diversas dificuldades para trabalhadores e usuários da política de assistência social, já que o excesso de tarefas impulsiona a intensificação dos ritmos e processos de trabalho, colaborando com a despolitização do trabalhador que se dedica exclusivamente ao trabalho burocrático e dispensa pouco tempo para a reflexão e a articulação com os usuários.

Em um estudo sobre a avaliação das famílias a respeito do atendimento recebido no CRAS, Anne Graça de Souza Andrade e Normanda Araujo Morais (2017) pontuaram lacunas na formação e na capacitação profissional como motivadoras para o desenvolvimento da prática de trabalho na assistência

social destoante das proposições da PNAS. Além do despreparo acadêmico, foram colocadas como adversidades a precarização do serviço público, a desvalorização da categoria profissional, com baixos salários, a alta rotatividade e a escassez de concursos públicos. As autoras ressaltam a importância do preparo acadêmico e da capacitação continuada, assim como a aplicação de maiores investimentos na formação dos recursos humanos como fundamentais para a implantação da "verdadeira" política de assistência social.

Costa e Alberto (2017) entrevistaram assistentes sociais e psicólogos trabalhadores de CRAS e identificaram a percepção dos profissionais quanto à insuficiência dos conteúdos, abordados ao longo da graduação, para o trabalho com famílias. Os assistentes sociais relataram a crença de que os conteúdos teóricos abordavam perspectivas destoantes da atualidade, enquanto os psicólogos revelaram a predominância da formação clínica e de abordagem individual. Em relação à capacitação específica para o trabalho social com famílias no âmbito do CRAS, oferecida pelos órgãos gestores da política pública, os trabalhadores relataram a participação em processos superficiais e insuficientes e/ou a não participação por falta de oferta. Esta importante lacuna pode justificar os discursos contraditórios, que apontaram para a percepção das famílias usuárias como "famílias desestruturadas", destoantes do modelo tradicional e fontes de conflitos. Sobre a matricialidade sociofamiliar, Costa e Alberto (2017) ressaltam que os discursos dos trabalhadores evidenciam a experiência de aprendizagem durante a prática de trabalho, majoritariamente atrelados às opiniões e às compreensões pessoais do que aos fundamentos teóricos e metodológicos.

Embora as entrevistas realizadas por Cardoso e Teixeira (2016), em cinco CRAS da cidade de Teresina, no Piauí, com assistentes sociais e psicólogos, tenham demonstrado avanços no entendimento da matricialidade sociofamiliar, como a abordagem da família em sua totalidade, a noção de centralidade na família foi confundida com responsabilização familiar pelos problemas apresentados. A maioria dos trabalhadores parece não estigmatizar a família, ao compreendê-la a partir de uma concepção ampliada em suas dinâmicas e seus contextos, contudo, esses trabalhadores compreendem autonomia como capacidade da família de resolver o problema com seus próprios recursos. Em relação ao trabalho social com famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família, as autoras chamam a atenção para, na maioria dos casos, a realização de um trabalho normatizador e de disciplinamento das famílias, ao exigir que cumpram funções familiares idealizadas independentemente da condição de vulnerabilidade. Para Kathia Regina de Godoy (2018, p.93), os trabalhadores do SUAS, enquanto agentes do Estado, têm sido chamados a "servir ao modelo capitalista na forma de disciplinar os indivíduos, fornecer diagnósticos e garantir uma normalização técnico-científica de modo a efetivar que estes sigam a condutas socialmente esperadas".

Orlando Junior Viana Macêdo et al. (2018) abordaram a atuação dos psicólogos nos CRAS, em um estudo com 8 profissionais de 6 municípios do interior da Paraíba. Concordando com outros estudos, o levantamento bibliográfico apresentado pelos autores conduziu à afirmação de que os profissionais de psicologia enfrentam desafios significativos de atuação nos CRAS, realizando “ações pautadas em perspectivas individualizantes e análises descontextualizadas da realidade social” (p.1087). Contudo, os dados encontrados, a partir das entrevistas semiestruturadas, apontaram que mesmo representando parte significativa do trabalho realizado pelos psicólogos no CRAS, os atendimentos individualizados não foram identificados como a principal atividade, mas sim a realização de atividades socioeducativas, visitas domiciliares e encaminhamentos. Os entrevistados ressaltaram a expectativa de outros setores, tais como a educação e o judiciário, de que a atuação profissional do psicólogo no CRAS se dê por meio de acompanhamento psicoterápico ou de elaboração de laudos e avaliações psicológicas. Os psicólogos referiram defasagem na formação acadêmica em relação à abordagem da política de assistência social, sendo a maior parte dos estágios curriculares voltada para a prática clínica. Assim, as publicações do Conselho Federal de Psicologia acerca da psicologia no SUAS foram as referências mais citadas para o desenvolvimento do trabalho.

Em relação às condições de trabalho e infraestrutura, os profissionais revelaram diversas limitações, com destaque para a ausência de um transporte exclusivo do CRAS que possibilite a circulação do profissional e a realização de atividades no território, a escassez de material pedagógico e de lanche para os usuários, assim como a desarticulação da rede socioassistencial (MACÊDO et al., 2018).

Na pesquisa desenvolvida por Kamêni Rolim e Denise Falcke (2018), acerca das práticas profissionais dos psicólogos no SUAS, especificamente no atendimento das situações de violência conjugal, foram entrevistados oito psicólogos/as atuantes nos CRAS e nos CREAS da região do Vale do Paranhana, no Rio Grande do Sul. Dentre outros aspectos levantados, as autoras listaram cinco abordagens teóricas diferentes, como referência para as práticas profissionais realizadas (teoria sistêmica, psicologia humanista transpessoal, terapia cognitivo-comportamental, psicanálise e psicologia social), destacando a necessidade de reinvenção e criação de novos modelos de atendimento, pois a tentativa de replicar modelos clínicos tradicionais pode significar um engessamento das práticas profissionais no SUAS. Em geral, a abordagem individual é a mais adotada pelos profissionais entrevistados, seguindo, de acordo com as autoras, a tendência de individualizar o problema da violência conjugal.

Para Cronemberger e Teixeira (2014), é fundamental que o trabalho social com famílias ultrapasse a lógica do atendimento “caso a caso” ou “caso de família”, que vincula às situações com “incapacidades” e “fracassos” daquela família, e seja redimensionado na perspectiva do direito e da

coletivização de demandas. Regina Célia Tamasso Mioto (2010) aponta que a orientação do trabalho social com famílias na política de assistência social pode ser definida a partir de três pressupostos: a) concepções estereotipadas de famílias e papéis familiares, pois mesmo com a propagação da diversidade de formatos e arranjos familiares, mantém-se a expectativa em relação ao desempenho das funções tradicionais da família nuclear; b) prevalência de propostas dirigidas a problemas específicos e de ações fragmentadas da totalidade; e c) foco nas famílias em situação limite e não em ações preventivas e de sustentação de espaços de garantia e exercício de direitos.

O estudo sobre acompanhamento em grupo de famílias em descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa Família, realizado com famílias acompanhadas por um CRAS da cidade de Porto Alegre, RS, e publicado em 2017, por Xismara Rodrigues Souza e Angela Helena Marin, versa sobre o processo de acompanhamento de famílias em dois grupos: o primeiro, denominado “grupo de famílias em descumprimento pela primeira vez”, e o segundo, como “grupo de famílias reincidentes”. Os encontros grupais tinham como objetivos orientar as famílias sobre o Programa Bolsa Família e suas condicionalidades; conhecer e auxiliar as famílias em relação às causas e dificuldades manifestadas para o descumprimento das condicionalidades. Inicialmente, os grupos não utilizavam a classificação de primeiro descumprimento e reincidência para dividir as famílias participantes e ocorriam com periodicidade bimestral. No decorrer do processo, a distinção dos grupos foi adotada devido à observação das autoras sobre os diferentes perfis e envolvimento das participantes, indicando que as famílias iniciantes apresentavam dificuldades pontuais para cumprir as condicionalidades do programa, enquanto as reincidentes demonstravam desinteresse em interagir com o grupo.

As autoras indicaram que as famílias devem ser “agentes ativos no processo de reflexão e acionamento de recursos para superação de suas dificuldades” (SOUZA; MARIN, 2017, p.601), ressaltando que “além do descumprimento das condicionalidades, ambos os grupos apresentavam fragilização dos vínculos familiares, carência do reconhecimento da função e papel de cada integrante da família e sentimento de vitimização” (p.602). Embora as dificuldades de cumprir com os papéis familiares tenham sido atribuídas aos dois grupos, segundo as autoras, o grupo denominado como reincidente demonstrou maior dificuldade em estabelecer e cumprir estratégias para alcançar melhor organização familiar, além de expressar um comportamento “mais defensivo, hostil, negligente e uma postura de vitimização” (p.600).

Outro aspecto importante do trabalho social com famílias, segundo Santos (2014), é o duplo sentido para a população entre o cuidado prestado pelo poder público e o controle, já que a família contemplada pelos programas sociais passa a receber uma série de orientações a fim de assegurar o uso correto dos serviços e benefícios. A autora chama atenção para o perfil feminino das trabalhadoras sociais e, mais uma vez, para o papel de controle e gestão atribuído à mulher. Para Santos, Heckert e

Carvalho (2017), mesmo com a crescente inserção das mulheres no mercado de trabalho desde a década de 1980, a prevalência das atividades desenvolvidas por elas era de natureza educacional, assistencial ou administrativa, com pouco comprometimento da capacidade reprodutiva e pouco incentivo à aplicação das ditas características femininas no universo laboral.

Observa-se, portanto, que existe uma instrumentalização da função da mulher na família, mas também para além dela no serviço público. Instrumentaliza-se dessa função da mulher por meio da profissional dos serviços da assistência social para promover controle e cuidado das famílias atendidas. Além de ser instrumentalizada para promover controle e cuidado em sua própria família, ela também é utilizada para controle das famílias atendidas nos serviços da assistência social (SANTOS; HECKERT; CARVALHO, 2017, p.7).

Na pesquisa realizada por Oliveira, Magalhães e Conserva (2016), com profissionais de 12 CRAS do estado da Paraíba, sobre o que os trabalhadores esperavam como resultado do trabalho social com famílias, 5% dos participantes esperavam que cada membro da família tivesse acesso a um serviço de assistência social; 15% responderam que o trabalho social com famílias deveria proporcionar proteção social a partir da dinâmica relacional entre seus membros; 25% esperavam que deveria proporcionar proteção social a partir do território de vivência; 25% esperavam apenas a elevação da renda per capita familiar; e 30% esperavam que as famílias conseguissem acessar às demais políticas públicas. Diante dos resultados, as autoras apontam uma tendência dos respondentes em compreender a política de assistência social como uma política de “passagem” para acesso a proteção social por meio de outras políticas públicas.

Para Mito (2010), o trabalho social com famílias deve se estruturar em três grandes processos: a) político-organizativos, b) de gestão e planejamento e c) socioassistenciais. Os processos político-organizativos envolvem o desenvolvimento de ações e as discussões acerca da relação entre a família e a proteção social, com vistas a reconhecer a família como detentora de direitos, bem como suas necessidades imediatas, de médio e longo prazos; os processos de planejamento e gestão vinculam as ações profissionais ao planejamento institucional, tendo como foco as necessidades das famílias e a construção de práticas multidisciplinares e intersetoriais; e, por fim, os processos socioassistenciais correspondem diretamente às práticas profissionais com as famílias, com vistas ao atendimento de suas demandas, enquanto sujeitos de direitos e em busca da construção da autonomia.

Em um relato de experiência, Luis Fernando de Oliveira Saraiva (2018) narra a proposta de acompanhamento em grupo de famílias em descumprimento de condicionalidade da educação, referente à exigência de frequência escolar mínima de crianças e adolescentes. A experiência foi desenvolvida entre os anos de 2009 e 2011, em um município da Grande São Paulo. Diante da grande demanda de famílias nessa condição, o psicólogo e a assistente social do CRAS propuseram uma nova modalidade

de atendimento, inspirada na orientação à queixa escolar. Foram organizados encontros em grupos com 10 a 15 famílias, a fim de discutir quais seriam os possíveis motivos do descumprimento da condicionalidade. Nesse espaço, o autor frisa o esforço em estabelecer uma relação horizontal com as participantes, que eram convidadas a falar e refletir sobre a sanção recebida. Notou-se que, na maior parte das vezes, o descumprimento da condicionalidade se dava por falhas no funcionamento da escola e não por conta de questões familiares que poderiam motivar a ausência da criança ou do adolescente na escola. A aproximação e a escuta das famílias beneficiárias não só permitiram compreender melhor os motivos do descumprimento da condicionalidade, como também conhecer outras demandas das famílias que precisavam de acompanhamento contínuo. Além disso, a equipe do CRAS percebeu a importância de articular ações em rede, envolvendo as escolas do bairro e outros serviços responsáveis pelo acompanhamento das famílias em questão.

Nívia Lúcia de Andrade Oliveira et al. (2016) também descreveram um relato de experiência de um ano de estágio curricular de uma estudante de psicologia em um CRAS de pequeno porte localizado no interior do Rio Grande do Norte. Durante o período, as principais atividades desenvolvidas foram: acolhimento; preenchimento de cadastro; estratégias de busca ativa; atividade socioeducativa; articulação com a rede socioassistencial e intersetorial; fortalecimento da rede; e sistematização das informações. Segundo as autoras, a psicologia comunitária foi a perspectiva teórico-prática adotada para compreensão do campo e desenvolvimento das ações profissionais. A experiência evidenciou a importância da proposição e do desenvolvimento de ações atreladas às demandas e possibilidades do território de abrangência do CRAS, bem como destacou a importância da formação teórico-prática para atuação no SUAS.

Ainda em relação à formação teórico-prática, Patrícia Leme de Oliveira Borba et al. (2017) relataram a experiência de três anos de estágio profissionalizante em terapia ocupacional vinculada a um CRAS da cidade de Santos, em São Paulo. Durante o período, os estudantes participaram principalmente das reuniões coordenadas pelo CRAS para organização da rede socioassistencial e do acolhimento e acompanhamento de famílias e pessoas em situação de rua. Foram desenvolvidas ações territoriais com objetivo de construir e fortalecer as redes relacionais de famílias e indivíduos da região de abrangência do CRAS. Como conclusão, as autoras apontam a importância da experiência da ação profissional a partir da demanda das pessoas e famílias atendidas, fundamentada na perspectiva do território e da intersetorialidade. Acrescentam, ainda, a relevância da formação do terapeuta ocupacional para atuar no CRAS como medida de ampliação e fortalecimento da possibilidade de contratação de profissionais na área na política de assistência social.

Por fim, cabe destacar que não foram encontradas publicações a respeito do trabalho social com famílias envolvendo os outros profissionais habilitados a compor as equipes de referência dos CRAS.

Diante das considerações apresentadas, acerca das relações entre as famílias e a assistência social, assim como sobre a matricialidade sociofamiliar e o trabalho social com famílias, verificamos a consolidação de um campo vasto de investigação e reflexão. Nesse cenário, embora tenham sido destacadas diversas questões e temas atrelados ao trabalho social com famílias envolvendo usuárias, trabalhadoras e estudiosas da área, identificamos a escassez de propostas de pesquisas em uma perspectiva mais dialógica com as trabalhadoras sociais, em um formato que permitisse, para além de compreender tais questões a partir de suas perspectivas, fomentar coletivamente estratégias para lidar com os problemas encontrados.

Desse modo, as perguntas centrais que nos motivaram a desenvolver essa pesquisa foram: “Como o trabalho social com famílias nos CRAS tem se desenvolvido, considerando suas dificuldades e potencialidades?”, “Como as trabalhadoras têm lidado com as dificuldades em suas práticas cotidianas?” e “Como fomentar e articular ações coletivas de enfrentamento das dificuldades e fortalecimento das trabalhadoras de CRAS?”.

Essas perguntas nos instigaram a colaborar com esse vasto campo de investigação sobre o trabalho social com famílias no SUAS, priorizando o diálogo com as trabalhadoras da política de assistência social para, conjuntamente, discutirmos e refletirmos sobre as práticas de trabalho social com famílias no CRAS, compreendendo que:

quanto mais qualificados os servidores e trabalhadores da assistência social, menos sujeitos a manipulação e mais preparados para enfrentar jogos de pressão política e de cooptação nos espaços institucionais, conferindo qualidade e consistência teórica, técnica e política ao trabalho realizado (COUTO; YAZBEK; RAICHELIS, 2012, p.85).

Objetivos gerais

Fomentar um espaço coletivo de reflexão, discussão e articulação de estratégias para o desenvolvimento do trabalho social com famílias no CRAS, entre trabalhadoras de CRAS da zona leste de São Paulo.

Objetivos específicos

1. Conhecer as experiências de trabalho social com famílias no CRAS, assim como suas dificuldades e potencialidades, sob a perspectiva das trabalhadoras;
2. Promover a troca de experiências e saberes sobre trabalho social com famílias no CRAS;
3. Fomentar a reflexão sobre as noções de família e de trabalho social com famílias na política de assistência social;
4. Identificar coletivamente estratégias de enfrentamento das dificuldades para o planejamento e a execução de práticas de trabalho social com famílias no CRAS;
5. Articular coletivamente ações de apoio ao desenvolvimento do trabalho social com famílias no CRAS.

3.1 Procedimentos metodológicos

Essa pesquisa qualitativa fundamentou-se na pesquisa-ação como método para conhecer, discutir e refletir sobre o trabalho social com famílias junto a trabalhadoras dos CRAS da zona leste da cidade de São Paulo. O projeto de pesquisa foi avaliado e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos do IPUSP (parecer nº 2.668.179) e pelo Comitê Permanente de Avaliação de Propostas de Solicitação de Pesquisa da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (Comitê de Avaliação da SMADS).

A primeira etapa da pesquisa-ação, denominada fase exploratória (Michel THIOLENT, 1985), se deu a partir do levantamento de informações sobre o cenário do estudo e, em seguida, por meio do contato telefônico e presencial com coordenadoras e trabalhadoras de CRAS, para organização do cronograma de atividades e convite para participação nas oficinas de reflexão.

Das 18 equipes de CRAS da zona leste de São Paulo, 10 trabalhadoras aceitaram participar das 8 oficinas de reflexão, realizadas de novembro de 2018 a junho de 2019, de acordo com cronograma previamente estabelecido, com 3 horas de duração cada encontro. As reuniões aconteceram em um espaço pertencente à Supervisão de Assistência Social (SAS) na zona leste da cidade.

As trabalhadoras eram assistentes sociais ou estagiárias de serviço social e a maior parte do grupo se conheceu ao longo do processo. Nos encontros iniciais, nos debruçamos sobre a apresentação das trabalhadoras e das especificidades de cada CRAS, a fim de compreender as dinâmicas de trabalho, as atribuições profissionais, as demandas de cada unidade e as práticas desenvolvidas pelas trabalhadoras. Discutimos profundamente as inúmeras dificuldades experimentadas cotidianamente nos CRAS relativas à falta de infraestrutura, aos recursos humanos insuficientes, à diversidade de demandas apresentadas pela população e à dificuldade de articulação com a rede socioassistencial e intersetorial. O adoecimento decorrente do desgaste do trabalho também se configurou como um tema em evidência.

Quanto ao trabalho social com famílias e ao PAIF, foram examinadas sínteses de materiais da assistência social e realizadas dinâmicas, atividades e trocas de experiências, referidas pelas trabalhadoras como oportunidade de pensar sobre as situações rotineiras do trabalho no CRAS, porém pouco refletidas por conta da dificuldade de cumprir o cronograma das reuniões de equipe para planejamento e avaliação do trabalho – ou mesmo pela ausência destas.

A partir da segunda metade do processo, as oficinas de reflexão envolveram o planejamento, o desenvolvimento e a avaliação do trabalho social com indivíduos e famílias, a partir de relatos de experiências e propostas para a execução do trabalho em cada CRAS. No último encontro, além da avaliação do processo, foram realizados encaminhamentos sobre as formas de compartilhamento da experiência vivida, considerando a relevância dos temas abordados e das reflexões suscitadas, bem

como da potência das ações e estratégias realizadas cotidianamente pelas trabalhadoras e compartilhadas ao longo dos encontros.

Como desfecho do processo, o grupo organizou o “I Encontro de Trabalhadores(as) de CRAS sobre Trabalho Social com Famílias: desafios e possibilidades”, com participação de 47 trabalhadoras e trabalhadores de CRAS da cidade de São Paulo. Nesse evento, realizamos também a divulgação e a distribuição do material escrito, intitulado “Memória das Oficinas de Reflexão”, contendo a síntese das oficinas de reflexão, o material bibliográfico estudado e o relato das experiências e práticas das trabalhadoras.

Reconhecemos as limitações da proposta, ao considerar a amplitude de temas a serem abordados no que diz respeito ao trabalho social com famílias e à dificuldade de participação regular das trabalhadoras nos encontros. Contudo, ressaltamos a possibilidade de consolidação de um espaço de reflexão, troca e discussão entre trabalhadoras da política de assistência social, que durante todo o processo estiveram disponíveis e mutuamente interessadas em conhecer e compartilhar experiências desafiadoras e exitosas do trabalho. Isso permitiu levantar aspectos comuns entre as unidades, ao mesmo tempo em que observamos as diferentes leituras e formas de planejar a ação técnica.

A partir da síntese acima, apresentaremos, neste capítulo, a pesquisa-ação, a pesquisa participante e alguns princípios da metodologia de educação popular de Paulo Freire, utilizados como referência para a construção e a realização desta experiência singular das oficinas de reflexão – a ser apresentada no capítulo seguinte.

3.2 A Pesquisa-ação como método de pesquisa

Esta pesquisa fundamentou-se no método da pesquisa-ação, tal como apresentada por Michel Thiollent (1985) e outros autores (TRIPP, 2005; FRANCO, 2005; TOLEDO; GIATTI; JACOBI, 2014). Essa escolha se justifica devido ao caráter cooperativo e participativo da pesquisa-ação, que, desde o seu fundamento, pretende romper com o saber autoritário e legitimar diferentes saberes na construção do conhecimento (THIOLLENT, 1985).

Segundo Thiollent (1985), a pesquisa-ação pode ser concebida como um método ou como uma estratégia de pesquisa, agregando vários métodos ou técnicas de pesquisa social, e consiste essencialmente em:

um tipo de pesquisa social com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e os participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo (THIOLLENT, 1985, p.14).

Para David Tripp (2005, p.447), a “pesquisa-ação é uma forma de investigação-ação que utiliza técnicas de pesquisa consagradas para informar a ação que se decide tomar para melhorar a prática”. Além do caráter participativo, reflexivo, dialógico, dinâmico e interdisciplinar da pesquisa-ação, Renata Ferraz de Toledo, Leandro Luiz Giatti e Pedro Roberto Jacobi (2014) ressaltam a produção colaborativa de saberes e a tomada de decisões compartilhadas, por meio de um ciclo de planejamento-ação-interpretação.

A pesquisa-ação começa a partir de algum problema ou da problematização de algo e tem por objetivo central a explicação dos fenômenos, num processo que visa a tomada de consciência dos princípios que norteiam a ação. Trata-se de um método participativo, no qual todos os envolvidos desempenham um papel ativo e colaborativo no equacionamento dos problemas encontrados, no acompanhamento e na avaliação das ações desencadeadas em função dos problemas (THIOLLENT, 1985; TRIPP, 2005).

Além das três características fundamentais de 1) metodologia dinâmica, com adequações no decorrer do processo de investigação e intervenção; 2) combinação de múltiplos instrumentos de pesquisa e intervenção; e 3) participação dos sujeitos e cooperação entre sujeitos e pesquisadores (TOLEDO; GIATTI; JACOBI, 2014), Thiollent (2011, p.23) ressalta que a pesquisa-ação visa “aumentar o conhecimento dos pesquisadores e o conhecimento ou o nível de consciência das pessoas e grupos considerados”.

Em relação aos objetivos da pesquisa-ação, Thiollent (2011, p.22) considera que “consistem em resolver ou, pelo menos, em esclarecer os problemas da situação observada”, estando organizados entre objetivos práticos (ou de ação) e objetivos de conhecimento. Os objetivos práticos dirigem-se à realização de um levantamento da situação, à formulação de reivindicações e soluções e à proposição de ações correspondentes a estas, ou seja, devem contribuir para o possível equacionamento do problema central da pesquisa. Já os objetivos de conhecimento visam obter informações para o aumento do conhecimento da situação e para promover o avanço no debate acerca das questões abordadas, correspondendo à expectativa científica (THIOLLENT, 1985).

Ainda segundo Thiollent (1985), é importante atuar com vistas ao equilíbrio na delimitação dos objetivos práticos e de conhecimento, considerando que ambos podem e devem ser alcançados simultaneamente, a depender do amadurecimento metodológico da investigação. O autor ressaltava ainda que, além de enfatizar a resolução de problemas e a tomada de consciência dos envolvidos, os objetivos da pesquisa-ação podem contribuir para a produção de conhecimento útil para outros estudos e para a melhor compreensão do fenômeno investigado – para além do âmbito local.

Quanto à estrutura metodológica, Thiollent (1985) destaca que a pesquisa-ação comporta uma grande diversidade de propostas, permitindo aos envolvidos lançarem mão de diferentes métodos ou técnicas específicas em cada fase do processo. Em geral, recorre-se a métodos e técnicas de grupos compatíveis com a dimensão coletiva da investigação, além de técnicas de registros, organização e apresentação dos resultados.

Toledo, Giatti e Jacobi (2014) endossam a discussão ao afirmarem que não há uma regra específica quanto aos instrumentos e técnicas a serem utilizados em um processo de pesquisa-ação, recomendando-se sua aplicação diversificada. No estudo desenvolvido pelos autores, ao analisar e sistematizar 17 pesquisas-ação em âmbito interdisciplinar, constataram que

foi utilizada uma grande variedade de instrumentos de coleta e análise de dados e de intervenção, tais como: observação participante, com uso de diário de campo; entrevista; questionário; círculo de discussão/oficina de reflexão; oficina de trabalho; seminário; saída de campo/vivência; elaboração coletiva de planos de ação; análise documental; técnica exploratória multivariada de análise fatorial de correspondência múltipla e análise de agrupamento; palestra; dinâmica de grupo; planilha de análise preliminar de perigo; georreferenciamento; registro fotográfico/pôster; grupo focal; construção de mapafalante; desenho; aula teórica-expositiva; técnica de biomonitoramento ambiental; leitura e discussão de textos; tabulação e análise estatística de dados; e ambiente multimidiático de aprendizagem (TOLEDO; GIATTI; JACOBI, 2014, p.639).

Além da heterogeneidade das técnicas, os autores verificaram os benefícios da associação entre instrumentos de estrutura dialética e não dialética para os resultados da pesquisa. As contribuições das técnicas e dos instrumentos dialéticos, devido a sua característica reflexiva, dialógica e educativa, voltaram-se ao estímulo da reflexão e da participação dos sujeitos, além de oferecerem resultados imediatos da pesquisa. Já, com a utilização de técnicas e instrumentos não dialéticos, também foram verificados resultados que auxiliaram o processo imediato e contínuo de planejamento-ação-interpretação (TOLEDO; GIATTI; JACOBI, 2014).

Para Michel Thiollent e Maria Madalena Colette (2014, p.207), é fundamental "propor uma metodologia que se adapte à diversidade das situações, construindo conteúdos e procedimentos adequados às necessidades e à cultura dos interessados". Os autores ressaltam que a abordagem escolhida pelo pesquisador deve ser claramente definida e justificada em função dos objetivos, já que as escolhas teóricas e metodológicas podem exercer influências diretas sobre os resultados da pesquisa. Assim, de acordo com as demandas emergentes decorrentes do envolvimento ativo dos participantes em todas as etapas, diferentes caminhos podem ser adotados ao longo do desenvolvimento da pesquisa (TOLEDO; GIATTI; JACOBI, 2014).

A flexibilidade da pesquisa-ação se dá também em torno do planejamento do processo. Thiollent (1985) ressalta que são demarcadas apenas a "fase exploratória", referente à primeira etapa da pesquisa,

e, posteriormente, a “divulgação de resultados”. As etapas intermediárias não seguem uma sequência temporal e tampouco são rigidamente ordenadas.

A fase exploratória consiste no contato inicial com o campo da investigação, com os interessados e suas expectativas, além do levantamento da situação e dos problemas prioritários. Na sequência, são definidos o tema e os principais objetivos da pesquisa. O tema da pesquisa delimita o problema prático a ser discutido e o enfoque teórico pelo qual será abordado (THIOLLENT, 1985).

O tema é escolhido em função de um certo tipo de compromisso entre a equipe de pesquisadores e os elementos ativos da situação. Em certos casos, o tema é de antemão determinado pela natureza e pela urgência do problema encontrado na situação. Em outros casos, o tema emerge progressivamente das discussões exploratórias entre pesquisadores e elementos ativos da situação (THIOLLENT, 2011, p.60).

Embora alguns autores defendam que os temas devam ser determinados pelas populações e outros considerem a possibilidade de adequação entre as expectativas da equipe de pesquisa e da população, Thiollent (1985) aponta que o mais importante é que haja um acordo entre os envolvidos, pois um tema que não interessa à população não pode ser tratado de modo participativo.

Nesse sentido, Maria Amélia Santoro Franco (2005) sustenta que há, ao menos, três conceituações diferentes de pesquisa-ação: colaborativa, crítica e estratégica. Pode ser definida como colaborativa aquela em que a busca pela transformação é desencadeada pelos sujeitos do grupo referência, que solicitam apoio ao pesquisador para a condução do processo; no entanto, se essa transformação é vista como necessária, a partir dos trabalhos iniciais do pesquisador com o grupo, denomina-se pesquisa-ação crítica, cujo processo valoriza a construção cognitiva da experiência e a reflexão crítica coletiva, com vistas a mudanças das situações opressivas. Já a estratégica se dá quando a transformação é previamente planejada pelo pesquisador e apenas ele acompanhará os efeitos e os resultados do processo.

Após a seleção do tema, os problemas devem ser levantados e definidos de modo simples e prático, já que a pesquisa se organizará em torno da melhor compreensão da situação e/ou da busca de soluções. O tema e os problemas iniciais devem ser enquadrados em um marco referencial amplo, tendo como base uma pesquisa bibliográfica aprofundada. A definição de um quadro teórico norteará a pesquisa, atribuirá relevância a certas categorias de dados e possibilitará o desenvolvimento de interpretações e o desenho de possíveis soluções aos problemas abordados (THIOLLENT, 1985).

Segundo Tripp (2005), a problematização configura o início propriamente dito da pesquisa-ação, considerando que esta se desenvolve como uma espiral, ou seja, há um ciclo constante de planejamento, ação, monitoramento e avaliação ao longo do processo, visando solucionar os problemas encontrados na realidade. Nesta fase da pesquisa, faz-se fundamental o estabelecimento de comunicação horizontal

e participativa entre todo o grupo, cabendo aos pesquisadores não só assegurar o rigor metodológico a fim de cumprir os objetivos estabelecidos, mas a mediação entre os participantes e os tópicos de discussão.

Renata Ferraz de Toledo e Pedro Roberto Jacobi (2013) ressaltam a importância do pesquisador para o estímulo ao fazer coletivo, de modo a promover a participação e a reflexão dos participantes, levando-os a novos conhecimentos, além de proporcionar condições para que o grupo se movimente com maior autonomia e possa levantar outros problemas para gerar novos conhecimentos e ações. Os autores enfatizam a complementaridade entre o conhecimento científico e o conhecimento popular, assim como a importância da valorização de ambos, pois somente desse modo poderão ser construídos novos saberes coletivos.

A reflexão contínua sobre a ação é um processo coletivo, capaz de promover nos envolvidos a construção de um novo olhar advindo de um sujeito consciente das transformações existenciais e pessoais, que questiona a necessidade de novos cenários e novas práticas (FRANCO, 2005).

Assim, ao se envolverem em uma pesquisa-ação, os atores sociais, por meio de reflexão crítica sobre a realidade em que se inserem, começam a se questionar sobre suas práticas e a formular perguntas que os auxiliarão na resolução de seus problemas. No decorrer desse processo constroem-se não só conhecimentos individuais ou coletivos, mas também novas habilidades e atitudes que propiciarão a ressignificação de valores e a transformação de situações indesejadas (TOLEDO; JACOBI, 2013, p.162).

Nesse sentido, o envolvimento e a participação de pesquisadores e participantes destacam-se como fatores relevantes na pesquisa-ação. Em conjunto, desenvolvem um processo de aprendizagem coletiva resultando em novos conhecimentos para todos. Por meio do esforço e da mediação do pesquisador, as relações devem favorecer a reflexão e a aprendizagem, a partir das quais a troca de conhecimentos será possibilitada (TOZONI-REIS, 2007).

Franco (2005) aponta como fundamental o exercício contínuo das etapas de investigação-ação (planejamento, implementação e avaliação) e ressalta que a organização metodológica deve ser processual e consonante com as situações relevantes do processo de pesquisa, caracterizando os aspectos formativo e emancipatório, já que o participante é parte da investigação e deve tomar consciência das mudanças que vão ocorrer no processo e em si próprio. A autora ressalta ainda a flexibilidade metodológica e pedagógica da pesquisa-ação, “que implica em considerar a complexidade, a imprevisibilidade e a oportunidade gerada por alguns acontecimentos inesperados” (FRANCO, 2005, p.497).

3.3 Contribuições da pesquisa participante e da metodologia de Paulo Freire

Na mais recente edição do livro “Metodologia da pesquisa-ação”, Thiollent (2011) aponta que é possível verificar o fortalecimento e a evolução da pesquisa-ação nas duas últimas décadas, observando-se a diversificação e a ampliação de sua aplicação das áreas tradicionais, como a educação e o serviço social, para as ciências ambientais, os estudos urbanos, a economia solidária, entre outros. Os projetos e os programas de extensão universitária também têm utilizado a pesquisa-ação de forma crescente, além das pesquisas acadêmicas. Segundo a revisão bibliográfica realizada por Toledo, Giatti e Jacobi (2014) sobre a aplicação desta metodologia nas áreas da educação, saúde e ciências naturais e ambientais, verificou-se aumento: de 45 pesquisas realizadas, entre 1990 e 2000, para 228 pesquisas, de 2001 a 2010.

Em todas as áreas e espaços de aplicação, a pesquisa-ação continua sendo empregada como meio de identificação e resolução de problemas coletivos e como forma de aprendizagem dos atores e dos pesquisadores (THIOLLENT, 2011), reiterando, dessa forma, o compromisso social e científico da pesquisa-ação e a não neutralidade na pesquisa social.

Apesar de tais considerações, Thiollent (2011) ressalta que, desde a publicação da primeira edição da obra em português, em 1985, destacaram-se novas abordagens e técnicas de pesquisa qualitativa, sendo importante considerar e somar à pesquisa-ação a literatura sobre pesquisa participante, planejamento participativo e outras técnicas semelhantes, resultando em uma composição metodológica mais completa.

Cabe mencionar que, segundo Thiollent (1985), as expressões “pesquisa participante” e “pesquisa-ação”, embora frequentemente adotadas como sinônimos, não o são. Pesquisa-ação e pesquisa participante assemelham-se devido ao caráter alternativo ao padrão de pesquisa convencional e desempenham um “importante papel nos estudos e na aprendizagem dos pesquisadores e de todas as pessoas ou grupos implicados em situações problemáticas”, ao oferecer a eles os “meios de se tornarem capazes de responder com maior eficiência aos problemas da situação em que vivem, sob forma de diretrizes de ação transformadora” (THIOLLENT, 2011, p.14).

Toda pesquisa-ação é do tipo participativo, mas nem toda pesquisa participante é pesquisa-ação. O principal fator de diferença entre as duas é que a pesquisa-ação supõe não só a participação, mas uma forma de ação planejada de caráter social, educacional, técnico ou outro, que nem sempre se encontra em propostas de pesquisa participante. O desenvolvimento da pesquisa-ação requer uma ação não trivial por parte das pessoas ou dos grupos implicados no problema. “A pesquisa-ação dá ênfase à análise das diferentes formas de ação, que se manifestam num conjunto de relações sociais estruturalmente determinadas” (THIOLLENT, 2011, p.15).

Na realização desta pesquisa, em composição com a pesquisa-ação proposta por Thiollent (1985), valemo-nos também das considerações de Maritza Montero sobre pesquisa participante, no campo da psicologia social, e de alguns princípios da metodologia participativa e dialógica proposta por Paulo Freire. Ressaltamos aqui que tais escolhas se devem, fortemente, à orientação política desses métodos, considerando-se a importância da organização de espaços coletivos de discussão e reflexão, "que possam pôr em debate concepções orientadoras e efeitos sociais e políticos das práticas desenvolvidas" (COUTO; YAZBEK; RAICHELIS, 2012, p.83).

Para Thiollent (1985), a função política da pesquisa-ação está intimamente ligada ao tipo de ação proposta, aos atores participantes e à conscientização acerca do tema desenvolvido, estando a investigação inserida em uma política de transformação. Ao se apresentar como um instrumento de investigação e ação, a pesquisa-ação oferece subsídios para que, por meio da interação entre pesquisadores e participantes implicados na situação investigada, sejam encontradas respostas e soluções capazes de mobilizar os sujeitos para ações práticas já no decorrer do processo de pesquisa e não apenas como consequência final do projeto (Guido Irineu ENGEL, 2000; TOLEDO; JACOBI, 2013).

Já para Maritza Montero, de acordo com a publicação de José Fernando Andrade Costa (2015), sobre os aspectos teóricos-metodológicos da obra da estudiosa, a pesquisa-ação participante guarda uma orientação intrinsecamente política do fazer investigativo, ao se amparar no "compromisso ético e político com o desenvolvimento de uma práxis latino-americana crítica libertadora, ou seja, de uma ação psicossocial orientada para a transformação social" (MONTERO apud COSTA, 2015, p.227).

Ao incluir pessoas e grupos interessados enquanto participantes do processo investigativo, promove-se a democratização do conhecimento, ao mesmo tempo em que se busca fortalecer a capacidade das pessoas de refletir sobre sua realidade e sobre ela empreender ações transformadoras. Deste modo, como também entendia Paulo Freire, o processo investigativo é, ao mesmo tempo, um processo pedagógico (COSTA, 2015).

O aspecto crítico da construção de uma prática libertadora centrada na transformação social exige uma redefinição do rol de atribuições dos pesquisadores e "interventores" sociais, bem como a definição dos grupos e pessoas interessados não apenas como destinatários, mas também como atores da ação psicossocial. Neste sentido, tais ações pressupõem uma relação dialógica, a valorização do saber popular e a criação de vias para o exercício do autocontrole por parte das pessoas e grupos interessados. Assim, a perspectiva libertadora diz respeito antes a um princípio orientador da práxis do que ao "campo" ou à "especialidade" da ação psicossocial (COSTA, 2015, p.272).

Segundo Toledo e Jacobi (2013), as pesquisas participantes, de maneira geral, surgiram na América Latina entre as décadas de 1960 e 1970, por meio de experiências preocupadas em incluir grupos sociais considerados "excluídos" nas tomadas de decisões para a solução de problemas

coletivos. Dentre os estudiosos, Paulo Freire pode ser destacado por enfatizar a importância da reflexão crítica dos sujeitos sobre suas práticas e da problematização da realidade para seu enfrentamento.

No mesmo período, diante de problemas sociais que não poderiam ser estudados e tampouco enfrentados por meio de métodos tradicionais da psicologia, Maritza Montero (2004) aponta o surgimento da psicologia social comunitária (PSC) como subdisciplina da psicologia social, apoiada em alguns métodos e técnicas já existentes, porém com princípios e objetivos específicos.

Montero (2004) relata o próprio esforço, junto a um grupo de estudantes, em unir técnicas de observação, provenientes da antropologia, a técnicas e procedimentos de dinâmicas de grupo, advindas da psicologia social, a fim de promover um espaço de trocas e participação igualitária. Ao mesmo tempo, a autora se aproxima das noções apresentadas por Orlando Fals Borda⁶ – sociologia crítica – que, inspirado pelas investigações de Kurt Lewin, definiu, em 1977, a pesquisa-ação participante, constituindo-se como um dos métodos da psicologia comunitária.

Embora o caráter participativo ocupe lugar central dentre as técnicas empregadas na psicologia comunitária, Montero (2004) destaca que não se descartam formas tradicionais de investigação e intervenção social, desde que estejam orientadas sob os princípios da psicologia comunitária e seu caráter ativo, a fim de gerar transformações a partir da participação, da discussão e da reflexão coletivas. A isso, a autora denominou "pluralismo metodológico" (p.39), abrangendo tanto técnicas tradicionais de investigação, tais como observação, dinâmicas de grupo e questionários, quanto métodos qualitativos e quantitativos.

A psicologia social comunitária tem como escopo principal, de atuação e pesquisa, o combate às diversas formas de dominação econômica e política, compreendendo os fenômenos a partir de uma análise política e histórica (Bernardo Parodi SVARTMAN; Luis Guilherme GALEÃO-SILVA, 2016). Seu caráter inovador fundamenta-se na busca pela produção de conhecimentos a partir das potencialidades e dos recursos da comunidade, a fim de desenvolvê-la e fortalecê-la por meio de ações concretas, ressignificando os sujeitos como atores sociais construtores de sua realidade (MONTERO, 2004). A noção de comunidade apresenta-se atrelada aos processos coletivos de resistência e de luta pelo direito

⁶ Fals Borda (2015) localiza, em 1977, no Primeiro Simpósio em Cartagena, o surgimento de um novo paradigma científico, observado a partir da conjunção de um saber acadêmico menos elitista e mais multidisciplinar com o saber popular: a pesquisa participante. Tendo como base o estudo de "problemas", esse novo formato incluía dimensões históricas, sociais e culturais no processo de pesquisa e pretendia romper com relações assimétricas entre sujeito e objeto, com vistas a legitimar a experiência de participação horizontal na pesquisa e na ação. Para tanto, considerava-se a necessidade de mudanças profundas na cultura e na rotina instituídas no cotidiano da pesquisa científica, a partir de um "compromisso existencial" exercido por meio da interação e de um processo de diálogo, aprendizado e confiança mútua entre pesquisador e pesquisado. Pouco tempo depois, se iniciou a discussão sobre a noção de "ação" que originou a adoção de uma nova sigla: IAP (investigación-acción participativa) direfente da primeira IP (investigación participativa). A inclusão da "ação" enfatizava o compromisso com a participação social e o envolvimento no processo integral de pesquisa e na gestão da comunidade.

à cidade e ao acesso a direitos sociais básicos, constituindo uma oportunidade de articulação de novas práticas engajadas no enfrentamento pela transformação social (SVARTMAN; GALEÃO-SILVA, 2016).

Segundo Svartman e Galeão-Silva (2016), as bases teóricas e conceituais da psicologia social comunitária são diversas, sendo possível encontrar influências da teoria marxista, da concepção de educação popular de Paulo Freire, das noções da psicologia da libertação defendidas por Martín-Baró (2009) e dos estudos mais recentes sobre sofrimentos sociais – como a concepção de humilhação social apresentada por José Moura Gonçalves Filho.

Para Bernardo Parodi Svartman e Anada Sierra Gama (2018, p.238), “a consolidação do SUAS permitiu que as preocupações históricas da psicologia social comunitária pudessem ser pensadas de uma forma articulada à elaboração de políticas públicas”, configurando atualmente tema de crescente interesse para o desenvolvimento de estudos e pesquisas. Além da previsão de psicólogos na composição das equipes de referência do SUAS, a afinidade entre a assistência social e a psicologia comunitária se revela a partir das noções de fortalecimento comunitário e prevenção de situações de risco para grupos em vulnerabilidade. Os estudos recentes indicam “a atuação pautada pelo diálogo e a construção comunitária de formas de promoção de autonomia e de enfrentamento dos problemas gerados pela desigualdade social e política” (SVARTMAN; GAMA, 2018, p.239) como pontos congruentes entre os campos.

Nesse sentido, no bojo da assistência social, apresentam-se como desafios o fomento e fortalecimento de espaços de participação e a afirmação dos direitos sociais e políticos na luta contra a opressão e a humilhação social (SVARTMAN; GALEÃO-SILVA, 2016).

Cabe destacar que o conceito de humilhação social se caracteriza como um fenômeno psicológico e político. Decorrente da desigualdade de classes, da dominação e da naturalização de papéis sociais, a humilhação social se manifesta por meio do impedimento da fala e da ação de um sujeito ou de um grupo. Atinge os cidadãos pobres, devido ao seu caráter excludente e expulsivo, e provoca o sentimento de invisibilidade e de exclusão dos espaços públicos e coletivos. Ao fenômeno da humilhação social, cada pessoa e cada grupo têm sua maneira singular de sofrer e reagir. A angústia, entretanto, atinge o destinatário e resulta em marcas na memória, nos gestos e na linguagem do oprimido (José Moura GONÇALVES FILHO, 1998, 2005, 2007).

Para Gonçalves Filho (1998), a dominação é definida como um problema eminentemente político: trata-se do impedimento – atrelado à desigualdade de classes – de participação no governo do trabalho e da cidade. No âmbito do trabalho, o impedimento está ancorado na divisão dos ambientes e dos papéis entre patrões e empregados e no trabalho subalterno e desqualificado, que garante submissão e desigualdade de poder. No que diz respeito ao governo da cidade, o impedimento fica evidente no seu modo de funcionamento e organização, que constantemente afirma a diferença entre

ricos e pobres, visíveis e invisíveis, incluídos ou marginalizados no acesso aos direitos e bens materiais e públicos, além da prevalente representação do Estado de interesses de grupos economicamente dominantes. Assim, não só a desigualdade social se coloca como tema de grande importância para a psicologia social comunitária, como os desdobramentos psicossociais da dominação.

Nesse sentido, a ideia de comunidade e de atividade comunitária aparece tanto como uma experiência de igualdade e de convivência ética quanto como espaço coletivo de elaboração do sofrimento da humilhação social e do engajamento na luta pela transformação social (SVARTMAN; GALEÃO-SILVA, 2016). Nesse cenário, Paulo Freire desponta como importante referência por apontar a educação dialógica e emancipatória como ação política capaz de desenvolver o pensamento crítico responsável pela tomada de consciência sobre a própria condição e da necessidade de ação com vistas à transformação (FREIRE, 2011).

A educação popular, assim como proposta por Paulo Freire, pode ser um potente instrumento para a incorporação de novas práticas por profissionais e serviços, a partir dos princípios de conscientização e transformação. Sua concepção teórica, que valoriza o saber do outro e compreende o conhecimento como resultado de um processo de construção coletiva, tem sido utilizada pelos serviços, a fim de atribuir um novo entendimento às ações educativas (Vanira Matos PESSOA et al., 2013).

Freire (1997) propôs a educação dialógica como forma de resgatar o conhecimento e a experiência advindos da prática social. Para ele, o processo educativo é uma ação desencadeada a partir da presença de sujeitos que coproduzem o processo de transformação de um estado de conhecimento por meio de métodos e técnicas. Em seus escritos, o autor pondera a importância da problematização, caracterizada como um método ativo, dialógico e participante, promotor de oportunidade de debate sobre as situações desafiadoras do cotidiano.

Uma educação problematizadora, assim como proposta por Freire (2011), deve partir da experiência prática dos sujeitos e não de conteúdos pré-fixados. Por isso, a investigação temática, que prevê a aproximação com a realidade daqueles que participam do processo educativo, é fundamental para a organização prévia da atividade pedagógica. A partir dessa aproximação e desse contato com os sujeitos, é possível identificar “temas geradores” – base para o desenvolvimento do conteúdo programático. Estes temas devem ser organizados e apresentados de forma didática, por meio de recursos que oportunizem a análise e a discussão da situação retratada, ponderando sobre a realidade social em que está colocada e sobre os limites e as possibilidades de transformação (Carlos Hiroo SAITO, 2001).

Thiollent e Colette (2014) apresentaram a pesquisa-ação inspirada na pedagogia de Paulo Freire sob a denominação de pesquisa-ação educacional, sistematizada na década de 1980, por meio da qual as três dimensões da aprendizagem de Freire (investigação, tematização e programação da ação) se

dão de forma integrada, a partir do uso de diversas formas de retroalimentação entre as fases. Essa abordagem implica, necessariamente, em situar os participantes na realidade em que estão inseridos e no processo educativo, para que se percebam como objetos e sujeitos de mudança e para que percebam "sua atuação profissional como atuação na sociedade, o que pressupõe a integração do próprio desenvolvimento e sustentação a uma contribuição para com o desenvolvimento da sociedade" (p.214). Pretende-se promover o engajamento coletivo no enfrentamento de situações, superando o individualismo e ofertando espaço de reflexão crítica e capacitação coletiva a partir de diferentes visões (THIOLLENT; COLETTE, 2014).

Com base nessas referências teórico-metodológicas, construímos o percurso singular das oficinas de reflexão, tendo como cerne da proposta a criação de um espaço de encontro, diálogo e construção compartilhada de saberes sobre o trabalho social com famílias no CRAS.

4.1 Fase de reconhecimento

A etapa inicial, denominada exploratória ou reconhecimento, dedica-se à execução de uma análise situacional do contexto da pesquisa, ou seja, o processo inicial de contato com o campo de pesquisa e com os interessados, bem como da caracterização de suas expectativas e do levantamento das práticas atuais desenvolvidas. Ainda nessa fase, Franco (2005) propõe que seja estabelecido um contrato de ação coletiva, esclarecendo-se questões em relação aos compromissos éticos e com o trabalho a ser desenvolvido, tais como: a pactuação a respeito dos dias e horários específicos das reuniões, para que esses possam participar ativamente dos encontros e das discussões emergidas no processo, informando que todo o material coletado será registrado (gravado ou filmado) e analisado de um encontro ao outro para engendrar as novas discussões.

4.1.1 O cenário do estudo

O estudo foi desenvolvido na cidade de São Paulo, a qual, em 2018, contava com 54 Centros de Referência de Assistência Social (SMADS, 2018). O CRAS é uma unidade pública estatal responsável pela organização e pela oferta da rede de serviços de proteção básica e constitui-se como porta de entrada do SUAS. É responsável pelo desenvolvimento territorial de ações de fortalecimento de vínculos familiares e comunitários e de ampliação do acesso aos direitos, com intuito de prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidades e riscos sociais (BRASIL, 2009a).

As principais funções do CRAS, determinadas, pela PNAS, como exclusivas do poder público, concentram-se em torno da oferta do trabalho social com famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF, desenvolvido pela equipe de referência, e da gestão territorial da rede socioassistencial de proteção social básica, desenvolvida pelo coordenador em conjunto com a equipe de referência. O atendimento prioritário no CRAS deve ser dirigido às famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família (PBF) e aos beneficiários do Benefício de Prestação Continuada (BPC) (BRASIL 2007, 2009).

De acordo com o Plano Decenal do SUAS (BRASIL, 2007, p.20),

a Proteção Social Básica do SUAS objetiva promover o acompanhamento socioassistencial de famílias e indivíduos em um determinado território; potencializar a família como unidade de referência; contribuir para o processo de autonomia e emancipação social das famílias, fomentando seu protagonismo; desenvolver atividades que envolvam diversos setores, com o objetivo de romper o ciclo de reprodução da pobreza entre gerações; e atuar de forma preventiva, evitando que essas famílias tenham seus direitos violados, voltando a viver situações de risco.

A primeira edição do Plano Decenal do SUAS, publicada em 2007, divulgou o cenário de crescimento e consolidação do SUAS e apontou o funcionamento de 3.248 CRAS em território nacional. Além disso, informou que a forma de distribuição dos recursos deveria ser “proporcional à população considerada vulnerável, entendida como pessoas com renda familiar per capita inferior a meio salário mínimo” (p.20), para planejar a expansão dos serviços no período 2007-2010, estimada pela abertura de 1.505 CRAS. Já em 2016, a segunda edição do Plano Decenal do SUAS 2016-2026 (BRASIL, 2016) apresentou o número total de 8.192 CRAS funcionando no Brasil.

A análise sobre as situações de riscos sociais e vulnerabilidades nos diferentes territórios brasileiros deve ser apresentada pelo Plano Municipal de Assistência Social (PLAS), previsto pela Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) como ferramenta obrigatória de gestão da política de assistência social nas três esferas de governo (BRASIL, 2009). O PLAS tem por objetivo conhecer a realidade do município, a rede socioassistencial existente e priorizar as situações de maior vulnerabilidade, a fim de definir os territórios de vulnerabilidade e planejar a instalação dos CRAS e de outros serviços socioassistenciais, orientado pela característica de universalização da proteção básica prevista pela PNAS.

Em 2014, foi publicada a versão do PLAS 2014/2017 do município de São Paulo, compreendendo o período de 2014 a 2017. Na data da publicação, a cidade contava com 49 CRAS com capacidade aproximada de 73.800 atendimentos mensais. Como meta prioritária, o documento previu a implantação de 60 novos CRAS, especialmente nas zonas leste e sul da cidade, resultando no aumento de 117,65% da capacidade de atendimento até 2016 considerando a referência de 5.000 famílias por unidade (SÃO PAULO, 2014-2017).

No entanto, a Tabela 1 representa a comparação entre a meta de implantação de CRAS em São Paulo no período 2014-2017 e o número atual de serviços por região, conforme informação da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social, evidenciando o déficit no número total de CRAS, que alcançou apenas 8% da meta, com a implantação de 5 novas unidades.

Tabela 1 - Comparação entre a meta de implantação de CRAS em São Paulo no período 2014-2017 e o número atual de serviços por região.

Número atual por região (SMADS)		Meta de implantação PLAS 2014-2017		
CENTRO	CRAS Sé	1		0
	CRAS Anhanguera		CRAS Cachoeirinha	1
NORTE	CRAS Cachoeirinha		CRAS Jaraguá	1
	CRAS Casa Verde		CRAS São Domingos	1
	CRAS Freguesia do Ó		CRAS Tremembé	1
	CRAS Jaçanã	15	CRAS Brasilândia	1
	CRAS Jaraguá		CRAS Campo Limpo	1
	CRAS Perus			
	CRAS Pirituba			
	CRAS Santana			

continua

				conclusão	
	CRAS Tremembé				
	CRAS Vila Maria				
	CRAS Vila Medeiros				
	CRAS Brasilândia I				
	CRAS Brasilândia II				
	CRAS Brasilândia III				
SUL	CRAS Campo Limpo	17	Campo Limpo	1	20
	CRAS Capão Redondo		Capão Redondo	2	
	CRAS Capela do Socorro		Cidade Dutra	1	
	CRAS Grajaú		Grajaú	4	
	CRAS Cidade Ademar		Cidade Ademar	1	
	CRAS Cidade Ademar II		Parelheiros	2	
	CRAS M'Boi Mirim		Pedreira	1	
	CRAS Parelheiros		Vila Andrade	1	
	CRAS Santo Amaro		Cursino	1	
	CRAS Pedreira		Jabaquara	1	
	CRAS Marsilac		Sacomã	1	
	CRAS Vila Andrade I		Jardim São Luiz	1	
	CRAS Ipiranga		Jardim Ângela	3	
	CRAS Jabaquara				
	CRAS Vila Mariana				
	CRAS Jardim São Luiz				
	CRAS Jardim Ângela				
LESTE	CRAS Aricanduva	18	Aricanduva	1	28
	CRAS Mooca		Vila Jacuí	2	
	CRAS Penha		Cangaíba	2	
	CRAS Vila Prudente		São Rafael	2	
	CRAS Vila Prudente II		São Lucas	1	
	CRAS Cidade Tiradentes		Cidade Tiradentes	3	
	CRAS Ermelino Matarazzo		Ponte Rasa	1	
	CRAS Guaianases		Guaianases	1	
	CRAS Itaim Paulista I		Itaim Paulista	2	
	CRAS Itaim Paulista II		José Bonifácio	1	
	CRAS Itaquera		Itaquera	1	
	CRAS São Mateus		São Mateus	1	
	CRAS São Miguel Paulista		Jardim Helena	2	
	CRAS Lajeado		Lajeado	2	
	CRAS Cidade Líder		Parque do Carmo	1	
	CRAS Iguatemi		Iguatemi	1	
	CRAS Vila Curuçá		Vila Curuçá	1	
	CRAS Arthur Alvim		Sapopemba	3	
OESTE	CRAS Butantã	3	Raposo Tavares	1	2
	CRAS Pinheiros		Rio Pequeno	1	
	CRAS Lapa				
TOTAL	Implantado	54	A ser implantado		55

Fonte: PLAS 2014/2017 (SÃO PAULO, 2014-2017).

Em 2018, o PLAS 2018/2021 enfatizou o aumento de 49 para 54 CRAS, indicando o crescimento de 12,5% da cobertura oferecida de 2013 para 2017. Contudo, o documento não mencionou a continuidade da implantação de novos CRAS, conforme a meta proposta no plano anterior. Ao contrário, a versão atual do documento reforçou a necessidade de ampliação da rede de proteção social básica, por meio de serviços específicos de convivência e fortalecimento de vínculos para crianças, adolescentes

e idosos, e de qualificação profissional para jovens e adultos. Em relação ao trabalho social com famílias no CRAS, a única meta apresentada se voltou à ampliação em 50% do acompanhamento pelo PAIF de famílias em descumprimento de condicionalidade do Programa Bolsa Família (SÃO PAULO, 2018-2021).

Neste mesmo período, foi aberta a consulta pública do Plano Plurianual de Assistência e Desenvolvimento Social 2018-2021 (PPA) e da Proposta de Lei Orçamentária Anual (PLOA) de 2018. Ao final do processo, a SMADS publicou um documento com 54 respostas às sugestões realizadas. A maior parte das sugestões encaminhadas indicou a necessidade de ampliação dos diferentes serviços de proteção social básica e especial. Destas, 9 reivindicaram a construção e/ou melhoria dos CRAS e dos CREAS da cidade, ao que se obteve como resposta a informação de que São Paulo contava com 54 CRAS e 29 CREAS e que o PPA previa a ampliação das equipes e a melhoria nos espaços físicos.

Cabe mencionar a particularidade da organização e oferta dos serviços de assistência social na cidade de São Paulo, a começar pelo atraso e lentidão em consolidar as previsões da LOAS e da implementação da assistência social como política pública nas décadas de 1990 e 2000 (YAZBEK, 2004; MARIN, 2012). Thais Rodrigues Marin (2012) aponta que o modelo assistencial das diferentes gestões municipais, desde a promulgação da LOAS, evidenciou o distanciamento de São Paulo das diretrizes nacionais da assistência social, resultando em uma trajetória singular, de pouco avanço em relação às prerrogativas da área e – posteriormente – do SUAS, com fortes marcas políticas dos governos locais. Segundo a autora, a assistência social assumiu um tom mais progressista ou conservador, assim como implementou práticas inovadoras, caritativas, de tutela e até repressivas, de acordo com o modelo político de entendimento e de ação sobre a questão social, impactando diretamente no desenvolvimento do setor no município.

Nesse sentido, um aspecto importante do cenário municipal é a prevalência de convênios com organizações da sociedade civil para execução e oferta dos serviços da rede socioassistencial em relação ao total de equipamentos sob gestão direta, restritos aos CRAS, CREAS e Centros Pop. De acordo com o Raio-X publicado pela SMADS, em dezembro de 2018, estavam vigentes 1.269 convênios, com oferta de 224.444 vagas dos serviços da proteção social básica e especial de média e alta complexidades (SMADS, 2018).

Não obstante as características específicas de São Paulo, em 2016, a aprovação da Emenda Constitucional no. 95, que institucionalizou o Novo Regime Fiscal, estabeleceu um limite para as despesas primárias do Poder Executivo e vinculou os investimentos públicos ao crescimento do PIB por vinte anos; implicando no congelamento das despesas e do investimento em áreas sociais até 2036.

Uma das implicações deste cenário histórico e atual da assistência social, em âmbitos municipal e federal, é a composição limitada dos quadros de recursos humanos do SUAS. O sistema de cadastro do SUAS - CadSUAS (MDS, 2018), no início de 2018, apresentou aproximadamente 260

trabalhadores/trabalhadoras de nível superior com vínculo institucional estatutário, operando como técnico/técnica de nível superior nos CRAS do município de São Paulo. Dentre eles, as profissões mais encontradas foram: assistente social, psicólogo e pedagogo (Tabela 2). Profissionais das mesmas formações e com atribuições semelhantes também foram encontrados sob vínculo institucional comissionado e outro vínculo não permanente.

Tabela 2 - Trabalhadoras com vínculo institucional estatutário por CRAS, de acordo com o CadSUAS em março/2018.

Região	Unidade	Recursos humanos	Total de trabalhadoras com vínculo institucional estatutário
CENTRO	CRAS Sé	11 Assistentes sociais 1 Psicóloga 1 Pedagoga	13
	CRAS Anhanguera	4 Assistentes sociais 1 Pedagoga	
NORTE	CRAS Cachoeirinha	5 Assistentes sociais	67
	CRAS Casa Verde	4 Assistentes sociais 1 Socióloga	
	CRAS Freguesia do Ó	5 Assistentes sociais	
	CRAS Jaçanã	4 Assistentes sociais 1 Psicóloga 2 Pedagoga	
	CRAS Jaraguá	3 Assistentes sociais	
	CRAS Perus	5 Assistentes sociais 1 Pedagoga	
	CRAS Pirituba	4 Assistentes sociais 1 Psicóloga 1 Nutricionista	
	CRAS Santana	4 Assistentes sociais	
	CRAS Tremembé	4 Assistentes sociais	
	CRAS Vila Maria	3 Assistentes sociais	
	CRAS Vila Medeiros	3 Assistentes sociais 1 Pedagoga	
	CRAS Brasilândia I	3 Assistentes sociais	
	CRAS Brasilândia II	4 Assistentes sociais	
	CRAS Brasilândia III	3 Assistentes sociais	
SUL	CRAS Campo Limpo	5 Assistentes sociais	82
	CRAS Capão Redondo	4 Assistentes sociais	
	CRAS Capela do Socorro	5 Assistentes sociais 1 outra profissional	
	CRAS Grajaú	3 Assistentes sociais	
	CRAS Cidade Ademar	4 Assistentes sociais 1 Enfermeira	
	CRAS Cidade Ademar II	5 Assistentes sociais	
	CRAS M'Boi Mirim	3 Assistentes sociais	
	CRAS Parelheiros	13 Assistentes sociais 2 Pedagoga 1 outra profissional	
	CRAS Santo Amaro	2 Assistentes sociais 1 Pedagoga 1 Nutricionista	
	CRAS Pedreira	3 Assistentes sociais	
	CRAS Marsilac	2 Assistentes sociais	
	CRAS Vila Andrade I	3 Assistentes sociais	

continua

conclusão

	CRAS Ipiranga	5 Assistentes sociais 1 Pedagoga	
	CRAS Jabaquara	5 Assistentes sociais 1 Psicóloga	
	CRAS Vila Mariana	4 Assistentes sociais	
	CRAS Jardim São Luiz	3 Assistentes sociais	
	CRAS Jardim Ângela	4 Assistentes sociais	
LESTE	CRAS Aricanduva	4 Assistentes sociais	88
	CRAS Mooca	5 Assistentes sociais 2 Pedagogas	
	CRAS Penha	3 Assistentes sociais	
	CRAS Vila Prudente	7 Assistentes sociais 1 Psicóloga	
	CRAS Vila Prudente II	5 Assistentes sociais 1 Psicóloga	
	CRAS Cidade Tiradentes	4 Assistentes sociais	
	CRAS Ermelino Matarazzo	5 Assistentes sociais	
	CRAS Guaianases	3 Assistentes sociais	
	CRAS Itaim Paulista I	5 Assistentes sociais	
	CRAS Itaim Paulista II	2 Assistentes sociais	
	CRAS Itaquera	5 Assistentes sociais 1 Pedagoga	
	CRAS São Mateus	6 Assistentes sociais 1 Pedagoga	
	CRAS São Miguel Paulista	5 Assistentes sociais 1 Psicóloga	
	CRAS Lajeado	2 Assistentes sociais 1 Psicóloga	
	CRAS Cidade Líder	5 Assistentes sociais 1 Psicóloga	
	CRAS Iguatemi	5 Assistentes sociais	
	CRAS Vila Curuça	4 Assistentes sociais 1 Pedagoga	
	CRAS Arthur Alvim	3 Assistentes sociais	
OESTE	CRAS Butantã	8 Assistentes sociais	15
	CRAS Pinheiros	2 Assistentes sociais 1 Pedagoga	
	CRAS Lapa	3 Assistentes sociais 1 Administradora	
TOTAL			265

Fonte: CadSUAS (MDS, 2018).

Segundo a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS (NOB/RH/SUAS) (BRASIL, 2011), compõem a equipe de referência dos CRAS: de Pequeno Porte I (até 2.500 famílias referenciadas) 2 profissionais, sendo uma assistente social e outra preferencialmente psicóloga; de Pequeno Porte II (até 3.500 famílias referenciadas) 3 profissionais, sendo duas assistentes sociais e outra preferencialmente psicóloga; e, de Médio, Grande, Metrópole e Distrito Federal (até 5.000 famílias referenciadas) 4 profissionais, sendo duas assistentes sociais, uma psicólogo e uma profissional que compõe o SUAS. Neste último, compreende-se: antropóloga, economista doméstico, pedagoga,

socióloga, terapeuta ocupacional e musicoterapeuta, devendo ser indicado de acordo com as necessidades e as especificidades locais e regionais, do território e dos usuários.

De acordo com as informações apresentadas na Tabela 2, considerando o número específico de trabalhadores/as com vínculo estatutário por unidade nos CRAS da zona leste, podemos verificar a adequação à especificação da NOB/RH sobre a presença de 4 profissionais nos CRAS da Metrópole, com exceção dos CRAS Penha, Guaianases, Itaim Paulista II e Lajeado. Contudo, dentre estes, notamos a prevalência de assistentes sociais e a pouca diversificação na composição das equipes de trabalho, com psicólogas e outros profissionais do SUAS, conforme prevê a norma. Dos 88 trabalhadores/as listados, há 78 assistentes sociais, 5 pedagogas e 5 psicólogas.

Cabe ressaltar que a contratação de funcionários/as públicos de qualquer disciplina é realizada por meio de concurso público. Em São Paulo, os concursos têm sido realizados para o cargo de Analista de Assistência e Desenvolvimento Social, cujas disciplinas previstas pela regulamentação se restringem ao serviço social e à pedagogia. A psicologia está contemplada na categoria Especialista em Assistência e Desenvolvimento Social – Equipamento Social, enquanto as outras categorias profissionais habilitadas a trabalhar no SUAS não estão mencionadas na legislação que organiza a contratação de recursos humanos na cidade (Lei nº16.119/2005).

Diante desse panorama, dada a extensão da cidade e as diferentes demandas territoriais e populacionais, optamos por delimitar a zona leste e seu conjunto de 18 CRAS como área de abrangência para o estudo, considerando que a região concentra o maior número de serviços e de trabalhadores/as, bem como a maior demanda para abertura de novos CRAS. A fim de abarcamos as diferentes experiências das trabalhadoras inseridas na região de referência do estudo, de acordo com a capilaridade dos CRAS, propomos a participação voluntária de trabalhadores e trabalhadoras de CRAS, com base nos seguintes critérios de inclusão: a) atuar em um dos CRAS da região leste da cidade; b) ser responsável pela execução do trabalho social com famílias; c) ter vínculo institucional como servidor/estatutário.

4.1.2 A aproximação com as trabalhadoras

Após aprovação do projeto de pesquisa pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo e pelo Comitê de Avaliação da SMADS, no final do 1º. semestre de 2018, demos início à fase de contato e convite às trabalhadoras para participação no estudo. Em respeito aos procedimentos éticos e a fim de preservar a identidade e a integridade das trabalhadoras participantes, bem como das unidades de CRAS, serão utilizados nomes fictícios para identificação das trabalhadoras e números para identificação dos CRAS.

O Comitê de Avaliação da SMADS realizou, conforme procedimento padrão adotado por este setor, a consulta inicial sobre o interesse de participação das trabalhadoras no estudo. Essa consulta para a equipe dos 18 CRAS da zona leste se deu via correspondência eletrônica (*email*), enviada diretamente pela equipe técnica da SMADS para as coordenadoras de CRAS e de SAS, no qual constavam o projeto de pesquisa, o parecer técnico da SMADS, de aprovação da realização do estudo, e o formulário de aceite a ser preenchido pelo responsável de cada unidade. O texto da correspondência solicitava a manifestação favorável ou não de participação no estudo, no prazo de 7 dias após o recebimento da mensagem.

Devido ao desenvolvimento deste procedimento padrão, essa etapa não envolveu a nossa participação como proponentes da pesquisa e obteve como resposta apenas dois posicionamentos favoráveis à participação de algum membro da equipe. O restante dos CRAS não apresentou resposta.

Ao longo dos dois meses seguintes, o Comitê de Avaliação da SMADS repetiu o procedimento três vezes, obtendo resposta de 8 unidades. Destas, apenas duas unidades manifestaram-se favoravelmente e o restante negativamente. Ao responder o formulário, algumas equipes apresentaram justificativas em relação ao aceite ou à recusa em participar do estudo. Dentre as recusas, foram apontados como impedimentos:

"Não acolhemos o projeto porque a coordenadora do CRAS está em licença-maternidade, inviabilizando tal tarefa, neste momento." (CRAS 1)

"Tendo em vista a demanda de serviços a qual nos encontramos, uma vez que o RH deste CRAS conta com apenas 02 técnicas e 01 coordenadora, a qual encontra-se afastada por licença gestante, no momento não dispomos de tempo hábil para respondermos a pesquisa." (CRAS 2)

"Entendemos que uma pesquisa que exige tanta disponibilização do trabalhador irá pôr em risco o fluxo do atendimento às famílias e do trabalho realizado no CRAS; apesar de ser de relevância, entendemos que a pesquisa não poderia causar prejuízo ao nosso atendimento." (CRAS 3)

As recusas de outras três unidades (CRAS 4, 5 e 6) não estavam acompanhadas de justificativas, porém, em contato telefônico com as coordenadoras e membros da equipe técnica, foram mencionados, da mesma forma, o excesso de demanda e a conseqüente falta de tempo da equipe para participar dos encontros, assim como o escasso número de trabalhadoras nos serviços em razão de licença médica, afastamentos e aposentadorias – sobrecarregando a equipe atuante.

Mesmo nos casos de aceite de participação, foram destacadas as dificuldades de presença das trabalhadoras nas oficinas, como no trecho abaixo:

"O quadro de RH que hoje compõe os CRAS é insuficiente e não acompanha em número e nem em especificidades multidisciplinares podendo prejudicar a dinâmica proposta pela acadêmica. O quadro é resumido em 1 administrativo, 1 coordenador e 1 técnico; com vistas a dar atendimento das 8h às 17h, contamos com bolsistas e estagiários. Será necessário cruzar agenda entre a acadêmica e os servidores do CRAS em função da demanda e do quadro de RH defasado." (CRAS 7)

Diante das escassas respostas positivas e do grande intervalo de tempo entre o contato do Comitê de Avaliação da SMADS e o retorno das unidades, no início do 2º. semestre de 2018, a equipe técnica da SMADS nos autorizou a realizar contato direto com as coordenadoras de CRAS e SAS, a fim de apresentar o projeto de pesquisa e explicar sobre a dinâmica de participação das trabalhadoras que se interessassem.

Além de diversos contatos telefônicos e de troca de mensagens por correspondência eletrônica, participamos de reuniões de equipe e fizemos encontros presenciais com as trabalhadoras que se disponibilizaram a conhecer a proposta, a fim de auxiliar a equipe no entendimento acerca da pesquisa-ação e, assim, estimulá-las a participar. Ao longo desse contato, também foi possível identificar algumas dificuldades de compreensão sobre a proposta da pesquisa e o preenchimento do formulário de aceite, devido à insuficiência de informações sobre o estudo repassadas da equipe técnica da SMADS para as SAS e os CRAS.

A partir do contato com as equipes, foi possível compreender que, no convite inicial realizado pela equipe técnica da SMADS, foram encaminhados às coordenadoras de CRAS e SAS: o projeto de pesquisa na íntegra, o parecer técnico da SMADS e o formulário de aceite a ser preenchido pela unidade. Ficou claro que a equipe técnica da SMADS deveria ter encaminhado o parecer técnico preenchido, como forma de demonstrar a aprovação do desenvolvimento da pesquisa, e com a síntese das informações básicas e mais importantes sobre o projeto, tais como: título, objetivos, metodologia e participantes. Dessa forma, a partir da leitura do parecer técnico, as equipes convidadas estariam informadas a respeito da pesquisa e aptas a responder o formulário de aceite, sendo facultativa a leitura integral do projeto.

No entanto, devido ao não preenchimento do parecer técnico enviado pela SMADS, as coordenadoras e trabalhadoras tinham que fazer a leitura integral do projeto de pesquisa, preencher os itens do parecer técnico e responder o formulário de aceite. Além de se caracterizar como uma tarefa a mais para as equipes, esse processo resultou, em alguns casos, no desentendimento da proposta da

pesquisa (alguns CRAS entenderam que a pesquisa se tratava do preenchimento do formulário de aceite) e, em outros, na desmotivação em responder ao convite, já que tanto a recusa quanto o aceite requeriam o preenchimento do formulário.

O período total de consulta às equipes ocorreu ao longo de cinco meses (de junho a outubro de 2018). Ao final deste período, que contou com a nossa participação, obtivemos nove pareceres favoráveis à participação e nove desfavoráveis. Devido ao intervalo de tempo que se deu entre algumas respostas das unidades e o início dos encontros, após a definição do cronograma final das oficinas de reflexão, realizamos novo contato telefônico (ou por correspondência eletrônica) com as unidades que inicialmente se recusaram a participar, a fim de verificar disponibilidade, já que parte delas mencionou a pertinência do estudo e do tema. No entanto, as condições que inicialmente impediam a participação das trabalhadoras se mantinham e não houve novas adesões.

A partir das respostas obtidas, estimamos a participação de 8 a 14 trabalhadoras, pois em algumas unidades houve interesse de mais de um membro da equipe e, apesar de manifestar grande interesse, alguns não puderam confirmar antecipadamente a participação. Além disso, as trabalhadoras nos consultaram sobre a possibilidade de as estagiárias interessadas participarem das oficinas de reflexão, considerando tanto o interesse quanto a atuação delas junto aos usuários. Concordamos com a participação das estagiárias, desde que as estivessem acompanhando as trabalhadoras da unidade.

Cabe destacar que os pareceres positivos e as expectativas em relação à participação nas oficinas também foram manifestados durante o período de aproximação com as equipes e, em geral, se vinculavam à possibilidade de trocas de experiências e de conhecimentos entre profissionais, ao fortalecimento e à ampliação das práticas realizadas e à reflexão acerca do trabalho desenvolvido.

Segundo Franco (2005), é fundamental que os participantes da pesquisa-ação tenham interesse e disponibilidade em colaborar com a pesquisa, pois devem assumir papel ativo durante todas as etapas do processo. Para tanto, é preciso que o pesquisador auxilie na construção do sentimento de grupo e propicie a participação igualitária. Para a autora, o trânsito entre o papel de pesquisador e participante, bem como entre o de trabalhador e participante da pesquisa é fundamental, devendo ser fonte de reflexão e de ponderações acerca das diferentes expectativas que se colocam para cada um.

A pesquisa-ação não deve ser compreendida como uma ação experimental a serviço da pesquisa, nem como uma ação para resolver exclusivamente um problema sem a investigação de suas causas e consequências (EL ANDALOUSSI, 2004, apud THIOLLENT; COLLETE, 2014). Portanto, a pesquisa deve gerar uma ação que demandará novas pesquisas e novas ações, integrando-as e apoiando a possível transformação social.

"Que esse trabalho de pesquisa possa ser uma troca enriquecedora de conhecimentos adquiridos X prática executada" (CRAS 8)

"A reflexão acerca das ações do trabalho social na PNAS fortalecerá os trabalhadores deste CRAS na sua execução e comprometimento" (CRAS 9)

"Dentro do processo de acompanhamento das famílias em situação de vulnerabilidade, os CRAS apresentam uma variedade de formas e metodologias desenvolvidas em torno de suas atividades em especial a do PAIF. O acolhimento dos usuários, a escuta qualificada, os encaminhamentos, as atividades grupais e coletivas poderiam ser melhor articulados em um Plano de Ação que disponha de materiais de apoio direcionados à problemática apresentada no cotidiano, facilitando desta forma o entendimento e a direção a ser tomada em especial na interface com as demais políticas públicas" (CRAS 7)

"Possibilidade de construção de novas práticas acerca do trabalho social desenvolvido pelo PAIF, principal atividade da Proteção Social Básica" (CRAS 10)

Esses trechos recortados dos pareceres positivos dos CRAS, além de confirmarem a pertinência do tema, apresentam aspectos que colaboraram para a definição dos problemas a serem investigados e dos objetivos a serem tratados durante o processo da pesquisa-ação. Dessa forma, embora a concepção do tema e dos objetivos da pesquisa tenha sido proposta de antemão, o contato inicial com as trabalhadoras possibilitou verificar a aceitação e identificar a legitimidade do estudo.

Segundo Thiollent (1985), a pesquisa-ação estabelece uma estrutura coletiva e participativa na qual a integração entre os participantes constitui-se como elemento-chave na construção do processo decisório – que envolve a discussão da situação social, o levantamento dos problemas existentes e as propostas elaboradas. A partir do câmbio entre conhecimento acadêmico e saber popular, os participantes constroem, em conjunto, as diretrizes de ação transformadora da situação em que vivem. Essa troca permite aumentar o conhecimento e o nível de consciência dos participantes, além de criar oportunidades para o fortalecimento comunitário na busca de soluções para problemas reais.

4.1.3 O processo de organização das oficinas de reflexão

Em função da característica aberta e dinâmica da pesquisa-ação, Franco (2005), Thiollent e Colette (2014) apontam que as adequações e a flexibilidade metodológica são previstas ao longo do

processo. Assim, embora compreendêssemos a importância de elencar os problemas e os tópicos a serem debatidos e refletidos, ao longo das oficinas de reflexão, em conjunto com as trabalhadoras, se fez necessária a organização prévia de uma proposta de temas e de um cronograma dos encontros para a apreciação da pesquisa no Comitê de Avaliação da SMADS, assim como para o esclarecimento sobre o funcionamento da pesquisa para as trabalhadoras convidadas.

Desse modo, estimamos inicialmente a realização de 10 oficinas de reflexão, com uma proposta inicial de tópicos a serem discutidos em cada encontro, a fim de facilitar às trabalhadoras a visualização e o conhecimento antecipado do processo proposto e organizar um ponto de partida para o desenvolvimento das discussões realizadas em grupo. Contudo, no decorrer do processo de aproximação com as equipes dos CRAS convidados, tornou-se evidente a necessidade de reorganização da proposta inicial, diante das inúmeras dificuldades e impossibilidades apontadas para participação das trabalhadoras. Dentre estas, a insuficiência de recursos humanos para atender as enormes demandas de trabalho nos CRAS, em razão da não contratação de profissionais (não ocorrência de concursos públicos) e de afastamentos, férias e licenças de servidores.

Assim, antes mesmo de iniciarmos os encontros em grupo, a proposta foi redesenhada, diminuindo-se o número de 10 para 8 oficinas de reflexão (quadro 1), com vistas a viabilizar a participação de mais interessadas. A partir disso, foram organizados dois cronogramas, a fim de discutir com as trabalhadoras a maior possibilidade de presença e adesão ao processo: o primeiro com início em novembro de 2018 e reuniões a cada três semanas, enquanto o segundo com início em janeiro de 2019 e reuniões a cada duas semanas, ambos finalizados em abril de 2019. Além da periodicidade das oficinas, as trabalhadoras também informaram sobre os melhores dias da semana e horário, para realização dos encontros, e sobre a condição de chegarem ao local disponibilizado.

Quadro 1. Proposta de cronograma e tópicos a serem abordados durante as oficinas, apresentada às participantes previamente ao início das oficinas, discutida e acordada durante a oficina 1.

Data	Tema	Objetivo
1 23/11	- Apresentação e integração dos participantes, levantamento de expectativas, exposição da proposta, contrato de trabalho; - A realidade de trabalho dos trabalhadores da assistência social	1. Conhecimento mútuo entre os participantes, seus interesses e expectativas, aplicação do questionário e elaboração do contrato de ação coletiva; 2. Conhecer as experiências de formação e atuação dos profissionais em relação ao acompanhamento familiar.
2 14/12	Discussão sobre o panorama atual da assistência social e os desdobramentos para as práticas nesse cenário.	1. Discutir sobre o papel da política de assistência social no contexto atual e seus desafios; 2. Compartilhar o contexto de desenvolvimento das práticas profissionais de forma ampliada: demandas, organização do trabalho e divisão entre a equipe, maiores desafios.
3 11/01	Conversando e refletindo sobre família: concepções dos trabalhadores e concepção da política pública.	1. Discutir sobre as concepções e noções particulares de família que se colocam como cenário da prática profissional; 2. Como a família é vista pela política pública: histórico e panorama atual.

4 01/02	- Conversa e reflexão sobre família e PNAS; - Cartilhas, cadernos e guias: qual o papel no dia a dia?	1. Refletir sobre a família idealizada na PNAS e seus desdobramentos para a prática profissional; 2. Refletir sobre os materiais normativos publicados pelo MDS e compreender sua utilização no cotidiano de trabalho.
5 22/02	Compartilhando experiências	1. Compartilhar as experiências de atuação dos profissionais em relação ao acompanhamento familiar: êxitos e desafios.
6 15/03	- Práticas de abordagem familiar: novas estratégias; - Materiais de apoio para as práticas com família.	1. Apresentação e contato com outros materiais e práticas para trabalho com famílias; 2. Discussão sobre material de apoio para práticas e estratégias de abordagem familiar.
7 05/04	Estratégias de aplicação: planejamento de atividade no âmbito da prática	1. Continuidade de reflexão sobre possíveis apoios e construção de plano de trabalho/aplicação, adequados de acordo com a experiência prática.
8 26/04	Avaliação	1. Compartilhar as experiências realizadas; 2. Encerramento e avaliação do processo.

Fonte: Desenvolvido pela pesquisadora (2018).

A partir do diálogo realizado em encontros individuais e em contato por correspondência eletrônica com as interessadas em participar das oficinas de reflexão, as trabalhadoras consideraram praticável a proposta do cronograma com intervalos de três semanas entre cada oficina, tendo início em novembro de 2018 e previsão de término em abril de 2019. Contudo, mesmo acenando a possibilidade de participar do processo de pesquisa-ação, mostraram-se, desde então, preocupadas em comunicar sobre a impossibilidade de estarem presentes em todos os encontros por motivo de férias ou de outros compromissos de trabalho previamente assumidos.

O horário definido para as oficinas foi às sextas-feiras, das 11h às 14h, a fim de viabilizar a participação das trabalhadoras que cumprem a jornada de trabalho nos períodos da manhã (8h às 14h) e da tarde (12h às 18h). A autorização concedida pelo Comitê de Pesquisa da SMADS consentiu que a atividade fosse desenvolvida durante o expediente das trabalhadoras. Os encontros foram realizados em uma sala situada em uma das Supervisões de Assistência Social da zona leste, pois, além de se configurar como espaço habitual de reunião da assistência social, era um local de acesso facilitado, devido à proximidade da região de atuação das trabalhadoras. Cada trabalhadora se organizou em relação ao transporte para chegar ao local do encontro, sendo que a maior parte delas contou com o carro da unidade de trabalho. Em todos os encontros, oferecemos um lanche.

A fim de atender ao rigor metodológico, as oficinas de reflexão foram gravadas em áudio e transcritas. Concomitantemente, foi elaborado um diário de campo como registro diário e cotidiano da experiência (THIOLLENT, 1985; FRANCO, 2005).

4.1.4 As trabalhadoras participantes

Como forma inicial de conhecer as trabalhadoras participantes, levantar informações sobre elas e sobre o universo do tema da pesquisa, elaboramos um questionário de caracterização profissional

(Quadro 2), preenchido por cada participante no primeiro dia de presença (THIOLLENT, 1985; TRIPP, 2005; FRANCO, 2005).

Quadro 2. Questionário de caracterização profissional preenchido individualmente pela trabalhadora durante a primeira oficina ou a primeira participação.

Questionário de caracterização profissional
<u>1. Identificação</u> Nome: Gênero: Idade:
<u>Formação</u> Escolaridade: Graduação: Ano de conclusão: Universidade: Especialização: ()NÃO ()SIM. Qual: Ano de conclusão: Pós-graduação: ()NÃO ()SIM. Qual: Ano de conclusão: Está fazendo algum curso no momento: ()NÃO ()SIM. Qual: Ano de conclusão:
<u>Atuação profissional</u> CRAS em que atua: Bairro de localização: Forma de contratação atual/vínculo: Cargo(s)/função(ões) que desempenha: Tempo de serviço no CRAS em que trabalha atualmente (até hoje): Anos de serviço na assistência social (ao todo, até hoje):
<u>Experiência profissional com famílias</u> Teve experiência com família em trabalhos anteriores: ()NÃO ()SIM. Especifique o tempo de duração e o serviço/projeto: Você já fez algum curso/formação/capacitação para o trabalho com famílias: ()NÃO ()SIM. Qual: Atualmente, é responsável pelo acompanhamento de famílias no CRAS: ()NÃO ()SIM. Há quanto tempo? Em linhas gerais, como o acompanhamento de famílias é realizado atualmente:

Fonte: Desenvolvido pela pesquisadora (2018).

Embora nenhum dos encontros tenha contado com a presença do grupo completo, ao todo, 10 trabalhadoras participaram do processo das oficinas de reflexão. Dentre elas, 2 eram estagiárias de serviço social e 8 eram assistentes sociais no cargo efetivo de Analista de Assistência e Desenvolvimento Social. A maior parte das trabalhadoras não se conhecia. Duas trabalhadoras já haviam atuado juntas e outras três trabalhavam na mesma unidade. Além disso, as estagiárias tinham uma relação prévia com as trabalhadoras a quem estavam vinculadas em seus CRAS de atuação, tendo participado do encontro a convite e incentivo dessas trabalhadoras.

A faixa etária das participantes variou entre 20 e 59 anos e o tempo de trabalho no CRAS em que estão atualmente variou de 2 meses a 10 anos. O tempo de trabalho no campo da assistência social variou de 3 meses a 36 anos, enquanto a maior parte cursou pós-graduação na área. As informações detalhadas constam no Quadro 3.

Sobre as experiências de atendimento e acompanhamento de famílias, todas se identificaram como responsáveis pela execução do PAIF e referiram, para tanto, o desenvolvimento de ações de

abordagens individual e grupal. A modalidade grupal para acompanhar as famílias em descumprimento de condicionais do Programa Bolsa Família, assim como para o acompanhamento no PAIF, apareceu de forma recorrente nos CRAS de atuação das trabalhadoras.

A respeito da composição da equipe técnica, a maior parte referiu atuar em equipe com número de profissionais reduzido em relação ao volume das demandas apresentadas pela população. Além disso, apenas a equipe de uma das trabalhadoras dividia entre todas as técnicas as funções de atendimento social e de gestão da parceria⁷. Em todas as outras equipes, tais funções eram desmembradas entre as integrantes, sob o fundamento de desenvolver o trabalho com maior especificidade de acordo com cada tarefa. Em relação às características gerais do trabalho no campo da assistência social, as trabalhadoras mencionaram as especificidades nas demandas e dinâmicas de cada território; o acúmulo de trabalho, dificultando a organização e o planejamento das tarefas; e a escassez de espaços de capacitação e troca de experiências entre as trabalhadoras.

As trabalhadoras referiram interesse em participar das oficinas devido ao desejo de aprimorar alguns aspectos da prática profissional com famílias; à disponibilidade para dividir as experiências, encontrar, dialogar com outras trabalhadoras e aprender novos conhecimentos; à possibilidade de elaboração de estratégias para lidar com as dificuldades cotidianas; e à oportunidade de pausa na rotina de trabalho para reflexão e troca sobre o cotidiano profissional.

⁷ Segundo a Instrução Normativa SMADS no. 5, a gestão da parceria está no bojo das atividades da supervisão técnica realizada pelas equipes de CRAS, CREAS e Centros Pop e compreende o monitoramento, a orientação e a fiscalização dos serviços prestados pelas entidades parceiras. Dentre as ações previstas, estão: visita técnica, supervisão coletiva, horas técnicas e ações formativas (SÃO PAULO, 2018).

Quadro 3. Identificação e atuação profissional das trabalhadoras participantes da pesquisa-ação.

Nome	Gênero	Idade	Tempo de atuação no CRAS atual	Tempo de trabalho na assistência social	Vínculo/Cargo	Graduação	Pós-Graduação
Carmem	Feminino	59	10 anos	36 anos	Efetivo/Analista de Assistência e Desenvolvimento Social	Serviço Social (1981) Pontifícia Universidade Católica - PUC	Gestão em Políticas Públicas (concluída)
Nicole	Feminino	26	3 meses	9 meses	Efetivo/Analista de Assistência e Desenvolvimento Social	Serviço Social (2014) Universidade de Guarulhos - UNG	-
Suelen	Feminino	28	3 anos	10 anos	Efetivo/Analista de Assistência e Desenvolvimento Social	Serviço Social (2014) Centro Universitário Assunção - UNIFAI Pedagogia (cursando)	Direitos Humanos e Ditadura Militar (2016) Gestão SUAS (cursando)
Caio	Masculino	20	3 meses	6 meses	Estagiário de Serviço Social	Serviço Social (cursando) Universidade Cruzeiro do Sul - UNICSUL	-
Isabel	Feminino	55	2 meses	9 anos	Efetivo/Analista de Assistência e Desenvolvimento Social	Serviço Social (1988) Universidade Cidade de São Paulo - UNICID	Violência Doméstica (2000) Terapia Comunitária (concluída) Família e Terapia Familiar (2005)
Jaqueline	Feminino	28	3 meses	3 anos e 6 meses	Efetivo/Analista de Assistência e Desenvolvimento Social	Serviço Social (2015) Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT	Cidades, planejamento e participação popular (cursando)
Vitória	Feminino	36	3 anos	8 anos	Efetivo/Analista de Assistência e Desenvolvimento Social	Serviço Social (2008) Faculdade Paulista de Serviço Social	Sociopsicologia (não concluída)
Daniela	Feminino	53	5 anos	30 anos	Efetivo/Analista de Assistência e Desenvolvimento Social	Serviço Social (1987) Universidade Cidade de São Paulo - UNICID	Educação Inclusiva (2010)
Lais	Feminino	36	3 anos	3 anos	Efetivo/Analista de Assistência e Desenvolvimento Social	Serviço Social (2013) Universidade de Taubaté	Mestrado em Serviço Social (cursando)
Cintia	Feminino	38	1 ano e meio	1 ano e meio	Estagiária de Serviço Social	Serviço Social (cursando) - Universidade Brasil Artes Cênicas (2008)	-

Fonte: Desenvolvido pela pesquisadora (2018).

Quadro 4. Experiência profissional de trabalho social com famílias das trabalhadoras.

Trabalhadora	Trabalhos anteriores com família/tempo e serviço	Formação/capacitação para trabalho com famílias	Tempo de acompanhamento de famílias no CRAS atual	Acompanhamento em linhas gerais
Carmem	Em serviços variados da política de assistência social.	Sim (não especificado)	5 anos	- Acolhida - Grupo PAIF - Grupo Condicionalidade PBF - Grupo Idosos
Nicole	6 meses/Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos	Não.	3 meses	- Grupo mensal PAIF - Atendimento social individual quando necessário.
Suelen	Em outros serviços da política de assistência social (conveniados), durante 7 anos.	Não.	3 anos	- Acolhimento individual - Acolhimento em grupo - Visita domiciliar - Reuniões em rede - Construção de planos de desenvolvimento familiar
Caio	Não.	Não.	3 meses	- Fortalecimento de vínculos - Informações gerais - Abordagem de temas e demandas em grupo - Orientações sobre serviços socioassistenciais
Isabel	Em serviços variados da política de assistência social.	Dois cursos sobre trabalho com famílias.	2 meses	- Modalidade grupal - Atendimento por família.
Jaqueline	Sim, durante 1 ano.	Curso "Desafios para garantia e efetivação do direito à convivência familiar comunitária" - Escola do Parlamento da Câmara Municipal de São Paulo.	3 meses	- Atendimento por família. - Gestão de parceria dos serviços socioassistenciais.
Vitória	Não.	Sim. Oferecido pela SMADS/Espaso em 2016.	3 anos	- Acompanhamento individual - Grupos com família em situação de descumprimento de condicionalidades do PBF, com abordagem de temas relativos ao CadÚnico, NIS, serviços e benefícios do CRAS.
Daniela	Supervisão técnica de serviço conveniado que trabalhava com famílias (Ação Família)	Sim. Oferecido pela SMADS/Espaso.	3 anos	- atendimentos individuais de demanda espontânea - acompanhamentos PAIF em modalidade coletiva (reuniões mensais)
Laís	Estágio no campo da saúde – SUS, por 2 anos.	Não.	3 anos	Acompanhamento de PAIF no CRAS e por meio de supervisão de SCFV conveniado.
Cintia	Não.	Não.	Não informado	- Atendimento individual - atendimentos em grupo - De forma pontual durante as supervisões dos serviços, com famílias que apresentam alguma demanda específica.

Fonte: Desenvolvido pela pesquisadora (2018).

4.2 As Oficinas de reflexão

4.2.1 Oficina 1 – O cotidiano das trabalhadoras da assistência social

A primeira oficina de reflexão foi realizada em novembro de 2018. Ao confirmarem a participação na pesquisa, as trabalhadoras foram informadas sobre o cronograma proposto. Ainda assim, encaminhamos uma correspondência eletrônica ao grupo para agradecer a disponibilidade de participação, reiterar o convite para as oficinas de reflexão e solicitar a confirmação de presença.

Como resposta, das nove equipes de CRAS que se manifestaram favoráveis à participação no estudo, apenas trabalhadoras de oito unidades confirmaram presença nos encontros. Uma das equipes não conseguiu se organizar para participar, em decorrência de mudanças em sua composição e na organização do trabalho. Das 8 unidades confirmadas, manifestaram-se 13 possíveis participantes, contudo, em relação ao primeiro encontro, 5 delas avisaram antecipadamente que estariam em período de férias; 2 delas participariam da finalização de uma capacitação; 1 se disponibilizou a participar das oficinas, porém com irregularidade de presença; e 5 confirmaram presença.

Após informação sobre o número de ausências e também com expectativa de atender ao pedido de uma das trabalhadoras, realizamos a tentativa de alterar a data do encontro, no entanto, as trabalhadoras confirmadas já haviam organizado suas agendas de trabalho e o remanejamento não seria conveniente. Dessa forma, para a primeira oficina, esperávamos a participação de aproximadamente metade do grupo, sendo que 5 trabalhadoras estiveram presentes: Carmem, Isabel, Nicole, Caio e Suelen. A oficina começou com algum atraso, por ter sido aguardada a chegada de todas as confirmadas. No momento de chegada, apesar de tímidas, todas pareciam animadas e dispostas a se conhecer e participar daquele espaço.

Para iniciar o encontro, apresentamos o histórico e a motivação que conduziram a proposição da pesquisa, assim como a metodologia da pesquisa-ação e sua ênfase no engajamento e na participação ativa das trabalhadoras. Os aspectos éticos do estudo também foram detalhados. O grupo escutou as informações com atenção e se interessou em saber quais eram os CRAS participantes e quantas pessoas participariam dos encontros.

Na sequência, todas as trabalhadoras foram convidadas a se apresentar, a contextualizar a unidade de atuação, as principais demandas, a organização do trabalho, as características do território do CRAS e a comentar acerca das expectativas de participação na pesquisa. Desde esse momento, uma das nossas maiores preocupações era propiciar um ambiente amistoso de acolhimento, troca e diálogo, em que todas tivessem espaço de fala e de escuta, sentindo-se participantes ativas e colaboradoras desde o início do processo.

Já nesta rodada inicial, foi perceptível o entusiasmo das trabalhadoras em estar nesse espaço de encontro e reflexão, sendo que as trocas de experiência em relação à organização do trabalho nas diferentes unidades começaram desde o primeiro instante. Além disso, todas se mostraram bastantes disponíveis para a participação no estudo e interessadas em discutir a respeito do tema proposto.

Carmem: *Estou há 36 anos na Secretaria. No CRAS [--], estou, sei lá... acho que uns 10 anos. Porque assim, eu já fui de Itaquera, já fui de Cidade Tiradentes. Eu fui da época que era SAS Itaquera! Eu conheço lá. Eu trabalhei uns 5, 6 anos em Itaquera. Eu já trabalhei na Penha. Eu comecei a minha vida na Prefeitura, na Penha. Eu já fui do Gabinete. E eu já fui da Mooca, depois fui pro Gabinete, depois eu voltei pra Mooca e agora vou me aposentar no CRAS [--]. Então assim, experiência a gente tem bastante, porque trabalhou muito, né? Todo dia é uma experiência nova. Estou aqui disposta a dividir, a aprender, que a gente está sempre aprendendo.*

Durante a apresentação, as trabalhadoras destacaram aspectos relativos à organização do trabalho, ao trabalho em equipe, ao território, à infraestrutura dos CRAS, à articulação da rede socioassistencial e intersetorial e à gestão da política de assistência social, como fatores que influenciam a dinâmica da prática profissional no CRAS. Os tópicos abaixo apresentam a síntese da discussão em torno de cada tema.

✓ Trabalho em equipe e organização do trabalho

Carmem: *A equipe da acolhida só faz, quer dizer, abre aspas: só faz acolhida, né. Vamos abrir aspas, porque assim... a atividade principal é a acolhida e não fazemos a supervisão nos serviços da proteção básica. Mas fazemos integração de posse, visita do Ministério Público, visita pra idoso... Toda demanda, a equipe que faz. A questão de mérito, de matrícula, tudo é a equipe que faz.*

Foi relatada diversidade na divisão do trabalho em equipe, considerando o número de profissionais, as tarefas a serem realizadas, as demandas da população e a relação entre a equipe técnica e os gestores. As trabalhadoras mostraram-se especialmente curiosas e interessadas em conversar sobre a organização da rotina de trabalho de uma das equipes que se estrutura a partir da definição de um cronograma fixo de atividades desenvolvidas no CRAS, ao longo da semana, e a divisão da equipe técnica entre as funções de acolhimento da população e de gestão de parcerias. Além disso, evidenciaram que as inúmeras alterações na composição da equipe técnica, devido a necessidade de

suprir as ausências de trabalhadores, eram um fator de impacto negativo que acarretava em dificuldade para o andamento do trabalho.

✓ Espaço físico dos CRAS

Caio: *Então, a gente tem uma questão muito grande em questão de espaço. É uma sala apenas para atendimento no CRAS. A gente tem esse desafio, né, do espaço.*

Foram mencionadas diferentes experiências em relação às unidades com espaços físicos adequados, inadequados e/ou insuficientes, resultando em potencialidades ou limitações na proposição de atividades e atendimentos condizentes com as demandas.

✓ Território

Isabel: *Porque cada território tem a sua particularidade, a sua demanda diferente.*

Embora as trabalhadoras atuassem em unidades de CRAS situados na zona leste da cidade de São Paulo, todas pontuaram características que remetiam à diversidade e, ao mesmo tempo, à particularidade de cada território, observadas por meio de demandas atreladas aos diferentes perfis populacionais, localização em zonas periféricas e situações extremas de vulnerabilidade, regiões com adensamento populacional e ausência de políticas públicas. As trabalhadoras destacaram a diferença na relação entre o número de habitantes em cada território e unidades de CRAS existentes, considerando que as situações de extrema vulnerabilidade exigem mais atenção do CRAS e que, na maioria das vezes, os CRAS estavam situados em locais distantes das famílias em maior condição vulnerabilidade.

✓ CRAS e PNAS

Nicole: *Então, a referência das famílias é a assistência social. "Eu vou lá porque a assistência pelo menos vai me acolher, vai me ouvir e vai me dar uma solução". Eu acredito que acontece muito isso, também. Além das outras políticas jogarem essa responsabilidade pra assistência social, as famílias não se sentem acolhidas nos outros espaços.*

Foi discutida a dificuldade de compreensão sobre a função dos CRAS e da PNAS, tanto pela população usuária quanto pelos profissionais da rede socioassistencial e intersetorial. Um dos pontos

colocados sobre essa questão é a multiplicidade de demandas apresentadas pela população, gerando nas trabalhadoras a sensação de ausência de identidade do CRAS.

- ✓ Articulação setorial/socioassistencial, intersetorialidade e trabalho em rede

Caio: *Eu acredito que deveria ter uma articulação maior entre a rede. Não somente a rede da assistência, mas assim, Educação, Saúde; porque é muito fragilizado. Por exemplo, se a gente propor uma reunião de rede, a saúde nunca está presente, nem os outros serviços da assistência. Então, isso é uma grande dificuldade.*

As trabalhadoras evidenciaram o desafio cotidiano de entrosamento com a rede socioassistencial, intersetorial e com os Conselhos Tutelares, explicitado pela dificuldade de diálogo, articulação e trabalho conjunto.

- ✓ Gestão da política de assistência social

Carmem: *E acho que a gente tem que registrar que existe uma precariedade na gestão da política. Quando você tem uma Secretaria de Saúde, você vai procurar um médico pra ser o secretário; e na de assistência, cabe o advogado, o engenheiro, o doutor...*

As trabalhadoras referiram a desarticulação entre a SMADS e o Conselho Municipal de Assistência Social (COMAS), apontando as diferenças na distribuição de recursos financeiros e materiais para os benefícios eventuais entre os territórios; escassez ou inexistência de recursos financeiros, materiais ou de serviços para responder a algumas demandas da população e falta de opção de encaminhamento por ausência ou escassez de vagas em serviços da rede.

Além desses pontos em relação à organização e à infraestrutura do trabalho, as trabalhadoras ressaltaram aspectos relativos à experiência de ser trabalhadora da assistência social e os sentimentos vividos.

- ✓ Sentimentos e percepções das trabalhadoras da assistência social

Nicole: *É uma sensação de impotência...*

Diante desse cenário de dificuldade para o desenvolvimento das práticas profissionais, foram evidenciados sentimentos de angústia, impotência, incapacidade e de não avanço em relação ao trabalho cotidiano. Esses sentimentos também estão ligados à falta de encontros entre trabalhadores para troca e reflexão coletiva, além da falta de espaços de formação e/ou da desmotivação em relação ao formato atual de capacitação quando ofertado pelos órgãos gestores, pois os conteúdos não se relacionam com o território e com as demandas dos/as usuários/as.

- ✓ Aprendizagem e adoção de estratégias construídas a partir da própria experiência de trabalho

Daniela: *Sempre tivemos desafios, mas não era tão complicado quanto tá agora, né, em termos de ficar com atribuições que a gente não tem formação.*

As trabalhadoras referiram não ter formação para lidar com alguns temas e com abordagens específicas de atuação, tais como a abordagem grupal, e ressaltaram a dificuldade de atuar sem a presença de outras categorias profissionais na equipe, o que resulta no desenvolvimento de conhecimentos e metodologias de trabalho a partir da própria experiência cotidiana.

Além disso, foram levantadas outras lacunas a serem estruturadas ou fortalecidas, a fim de melhorar as condições cotidianas de trabalho, tais como: promover e fortalecer a atuação intersetorial; melhorar a compreensão de profissionais da rede e usuários/as acerca da função do CRAS; estabelecer e fortalecer os vínculos entre o CRAS e a comunidade; dialogar com outras unidades de CRAS e com os trabalhadores para compartilhamento de estratégias de atuação; organizar espaços coletivos de discussão e troca entre trabalhadores da zona leste; mobilizar e articular politicamente os trabalhadores para enfrentamento das precariedades e fortalecimento da assistência social como política pública.

Depois da conversa de apresentação e integração do grupo, fizemos a leitura conjunta do cronograma dos encontros, para confirmação das datas sugeridas e discussão dos temas inicialmente propostos. Pontuamos que os tópicos e a sequência de discussão foram propostos a fim de planejar o cronograma das oficinas e o formato de trabalho. No entanto, o intuito era que juntas pudessemos discutir a pertinência dos assuntos e a distribuição no cronograma, de acordo com o que avaliássemos como adequado.

Diante disso, fizemos a leitura e uma breve explicação do fundamento de cada assunto proposto. De modo geral, as trabalhadoras avaliaram os temas como pertinentes e referiram concordância com a proposta, sendo que Carmem sugeriu a inversão entre os temas dos encontros 3 e 4 – e todas concordaram. Suelen propôs ampliarmos a discussão, incluindo a questão da atuação setorial e intersetorial, ou seja, da relação dos CRAS com os outros serviços da rede setorial, o vínculo comunitário

e a necessidade de buscar iniciativas territoriais que deem conta das múltiplas questões dos/as usuários/as e dos avanços do SUAS numa perspectiva de política integral. O grupo se manifestou positivamente em relação a essa proposta, relatando como percebem essa dificuldade nas práticas cotidianas.

Suelen: *Oh, Carla, talvez uma coisa que tem sido um desafio pro meu cotidiano profissional, é que não dá pra avançar e pensar em superação das questões vulneráveis e todas essas coisas, pensando só na política de assistência. Essa coisa de versar e conversar com outras políticas públicas é um desafio que eu tenho tido, assim, com muita ênfase no meu trabalho cotidiano. Que de fato assim, eu estou com uma família, eu sou uma profissional referenciada da política de assistência, mas eu estou com um ser integral na minha frente. Estou com um grupo de pessoas integral na minha frente, que tem necessidades e a gente estava falando de saúde, de habitação, de política de trabalho, e aí, muito cai no nosso colo. Eu entendo que a gente tem que fortalecer a nossa identidade enquanto política pública, mas também, por que a gente não começa a problematizar nas outras políticas públicas? Porque de fato a gente não tem avanços com as famílias que a gente atende, se não caminhar enquanto coletivo.*

Ainda que todas tenham concordado com o cronograma, acordamos que ao final de cada encontro pudéssemos retomar a proposta aventada para a próxima oficina e avaliar sobre a pertinência e as necessidades de ajustes, já que todos os tópicos estavam interligados e relacionados entre si.

Em relação às dúvidas das trabalhadoras sobre a dinâmica de funcionamento das oficinas e a oferta de materiais para estudo sobre os temas abordados, esclarecemos que o objetivo era utilizar diferentes estratégias de fomento à discussão e reflexão durante as oficinas, dentre as quais poderiam ser propostos momentos de leitura de literatura acadêmica e de diretrizes da política de assistência social, assim como a realização de dinâmicas e atividades que promovessem o compartilhamento de experiências e saberes entre o grupo.

Foi neste primeiro encontro que retomamos a discussão sobre os aspectos éticos e lemos conjuntamente o TCLE. Todas manifestaram concordância com a participação na pesquisa e assinaram o termo de consentimento, respondendo, na sequência, o questionário de caracterização profissional.

Pouco antes do término do encontro, lanchamos e continuamos a conversa, aproveitando para nos conhecermos um pouco mais e trocamos informações acerca dos serviços e do cotidiano de trabalho.

4.2.2 Oficina 2 – O panorama atual da assistência social e as práticas nesse cenário

Antes da segunda oficina de reflexão, encaminhamos via correspondência eletrônica a confirmação da data e do assunto para todas as trabalhadoras interessadas, incluindo breve apresentação da primeira oficina e dos assuntos abordados. Novamente, solicitamos a confirmação das participantes no encontro e, para aquelas que não responderam, foram encaminhadas novas mensagens eletrônicas ou foi realizado contato telefônico. Era sabido que uma das trabalhadoras estaria em período de férias e que outras duas participariam de um encontro de avaliação e fechamento das atividades do ano, por isso estariam ausentes da oficina.

Na segunda semana de dezembro de 2018, nos reunimos para a segunda oficina de reflexão, que começou com a retomada da apresentação da pesquisa, para que as trabalhadoras que não estavam presentes no primeiro encontro pudessem compreender melhor a proposta. Na sequência, fizemos a leitura conjunta e assinatura do TCLE, após concordância de todas em participar. Estavam presentes: Suelen, Isabel, Jaqueline, Daniela, Caio, Nicole, Vitória e Laís.

As novas integrantes foram convidadas a se apresentar, possibilitando uma rodada de apresentação entre todas. Assim como no encontro anterior, este momento evidenciou o interesse mútuo em conhecer as rotinas e condições de trabalho, além de se configurar como oportunidade de diálogo sobre aspectos gerais do trabalho no CRAS.

Na sequência, relembramos brevemente a dinâmica do primeiro encontro e lemos uma síntese com os pontos destacados (conforme detalhado na oficina 1) pelas trabalhadoras sobre o contexto e as características da atuação no CRAS e na assistência social atualmente. Após a leitura, conversamos sobre os pontos apresentados e sua relação com o atual cenário de prática profissional. As trabalhadoras consideraram importante pontuar tópicos que ainda não estavam contemplados, acrescentando dois temas à discussão. O primeiro, evidenciou o adoecimento das trabalhadoras devido a rotina intensa de trabalho e as dificuldades com as quais lidam no cotidiano.

Vitória: *Estou lembrando da saúde mental de muitos colegas que saíram, principalmente nos últimos dois anos, eu tenho pessoas muito próximas de outros CRAS. Onde eu trabalho mesmo, as pessoas estão saindo de licença por conta de saúde mental.*

Daniela: *Eu fui uma delas. Não tenho o menor problema em falar sobre isso.*

Vitória: *É, então. E ficam três meses afastadas. E assim, me emociona, porque a gente está numa situação muito ruim, né. Não quero transformar esse local num local de lamúrias e reclamações. Justamente o contrário, buscar soluções. Mas as pessoas estão adoecendo.*

O outro ponto destacado foi a diferença percebida entre a autonomia da equipe técnica para elaborar e propor ações, compreendido como um ponto positivo, e a falta de diretrizes dos órgãos gestores, assinalado como um ponto negativo. As trabalhadoras relataram que, a partir das demandas da população e da gestão, o trabalho técnico cotidiano se dá considerando arranjos e formatos construídos majoritariamente pelas equipes; contudo, com uma abrangência de ações demasiadamente ampla e com poucas diretrizes de referência de atuação advindas da gestão.

Laís: *É, eu acho assim, que essa disparidade... Porque a política deveria obedecer a um comando único. Claro que tem questões específicas de cada território, mesmo estando numa mesma zona, né, na zona leste. Mas o que eu sinto é que fica muito aberto pra equipe que está atuando, descobrir ou enfim, implantar um sistema que dê conta de tudo isso. Por exemplo, aqui eu me espantei! Sou do único CRAS que aceitou fazer a divisão entre gestão de parcerias e atendimento social. E lá, dentro da nossa ótica, porque é uma coisa muito fechada, a gente estava imaginando que esse modelo já estava se espalhando pela cidade inteira... Ao mesmo tempo que isso é uma forma de criar estratégias pra gente dar conta e sobreviver, mas também assim, reflete uma... é mais uma responsabilidade que está ao encargo da equipe e não da gestão, não da instituição. São arranjos que a gente vai tentando ligar as pontas pra dar conta de sobreviver, minimamente. E assim, você joga pra equipe que está no território.*

A partir da retomada do debate, propomos ao grupo a leitura de alguns parágrafos previamente selecionados de um capítulo de livro a respeito da implantação e da implementação do SUAS na cidade de São Paulo e em outras regiões do Brasil. A escolha do texto se justificou pela possibilidade de fazer uma leitura acerca dos problemas relatados pelas trabalhadoras durante a primeira oficina, como questões coletivas e características da atuação na assistência social. Devido a extensão do texto, iniciamos a partir de uma síntese da introdução do capítulo, intitulada "Resultados da pesquisa empírica sobre implantação e implementação do SUAS nas regiões", item "4.3. O Sistema Único de Assistência Social em São Paulo e Minas Gerais: desafios e perspectivas de uma realidade em movimento" (YAZBEK et al., 2012). Em seguida, complementamos a leitura com outros trechos selecionados.

A partir da leitura disparadora, o grupo deu ênfase ao debate sobre os temas do primeiro-damismo, da ausência de reconhecimento de direitos da população e do papel do CRAS na construção e na atribuição da identidade da política de assistência social.

Daniela: *O que me chamou a atenção, só fazer uma ressalva, quando fala da importância do CRAS, como uma possibilidade de atribuir e firmar identidade da assistência social, eu acho que aqui está o nosso grande desafio, por conta de tudo isso que foi falado, a gente não consegue ter uma identidade...*

Mas aí, sempre se fala "Ah, mas o CRAS é a porta de entrada". É isso que a gente ouve de respostas. E até entendendo que somos mesmo. A gente é catalisador para as outras demandas, de outras políticas. Mas eu acho que essa falta de articulação da intersectorialidade, num nível mais acima, faz com que a gente não consiga ter identidade, que é a nossa identidade da assistência social. Você não tem como ficar chateado com as demandas virem parar na nossa porta, porque a gente continua dando conta. Quer dizer, não dá conta, a gente dá conta parcialmente.

Nicole: *Continua aceitando e não se posiciona. E eu acho que até mesmo por essa dificuldade de romper com o assistencialismo. Eu acho que é isso que falta.*

Daniela: *E a gente fica sem identidade... Óbvio que está muito melhor que muitos anos atrás, mas a gente patina, a gente não consegue. Que nem, eu acho um absurdo, gente, a [política de] Habitação não ter, por exemplo... não é a questão dos profissionais, é a estrutura. É a estrutura que não tem, mal tem o atendimento à população, pra população poder levar a sua demanda. Eles trazem pra cá. Eles vão querer falar, lá não tem com quem falar.*

Após o breve debate disparado pela leitura introdutória, propusemos que cada participante escolhesse um subitem dos trechos subsequentes para leitura individual. Os itens foram distribuídos entre as trabalhadoras respeitando o seu interesse pelo tema e a divisão própria do capítulo, percorrendo os seguintes tópicos: a) Condições para o funcionamento do CRAS: trabalhadores e infraestrutura material; b) Processo de implementação do CRAS – demandas, serviços e atenções; c) Entre o plantão e a transversalidade; d) Matricialidade familiar e a dimensão socioeducativa do trabalho profissional; e) O território e as ações pró-ativas: rede e intersectorialidade.

Após o momento para leitura individual, cada trabalhadora compartilhou com o restante do grupo o conteúdo da leitura, destacando tanto questões que consideraram correlatas às suas práticas profissionais quanto reflexões realizadas a partir da leitura. Dessa forma, o debate coletivo foi fomentado pelos temas levantados pelas trabalhadoras a partir dos subitens do texto e ressaltaram os seguintes aspectos:

- a) Condições para o funcionamento do CRAS: trabalhadores e infraestrutura material: Na apresentação desse item, Jaqueline destacou que, apesar da noção de um sistema único de assistência social, as práticas e condições para sua efetivação são heterogêneas, citando como exemplo que a infraestrutura insuficiente resulta em improvisação nas ações e em alterações metodológicas considerando as diretrizes da política. A feminilização do espaço físico do CRAS e da política de assistência social também foi destacada, assim como a realização de grupo com

famílias, que, na maioria das vezes, é constituído de mulheres. Outro ponto colocado foi que a falta de identidade do CRAS sobrecarrega as trabalhadoras com as diversas demandas apresentadas pela população e pela rede de serviços dos territórios. As trabalhadoras vivenciam a precarização dos vínculos trabalhistas, que resulta na dificuldade de organização da categoria e na despolitização da equipe. Somada a isso, a fragilidade da gestão da política pública dificulta a estruturação e o direcionamento do trabalho no âmbito da assistência social, resultando em ações descaracterizadas e que devem atender tudo o que chega.

- b) Processo de implementação do CRAS – demandas, serviços e atenções: Na apresentação desse item, Isabel destacou a ambiguidade entre a restrição dos CRAS que sofrem com a escassez de verba para benefícios eventuais, escassez ou inexistência de café e lanche nos atendimentos em grupo, inadequação de infraestrutura, insuficiência de recursos humanos e inexistência de equipe multidisciplinar, em oposição aos serviços conveniados, que, apesar da terceirização e precarização do trabalho, recebem maiores verbas e apresentam melhores condições estruturais de desenvolvimento das atividades previstas. Durante o debate, as trabalhadoras ressaltaram a necessidade de compreender que o trabalho técnico se constrói a partir das condições concretas dos CRAS e da política de assistência social.
- c) Entre o plantão e a transversalidade: Na apresentação desse item, Nicole e Caio destacaram que o texto emprega a nomenclatura antiga de plantão social, denominado atualmente de atendimento social. Mesmo com a mudança de nome, problematizaram a função dessa prática, muitas vezes atrelada à tutela da população e restrita à concessão de benefícios. O grupo debateu se essa abordagem tem se organizado a partir da perspectiva da garantia de direitos, com vistas a emancipação, esclarecimento e autonomia da população, já que, mesmo com poucos recursos, o CRAS deve se constituir como ambiente de orientação e não apenas como “tarefeiro”. Por fim, foi destacado o caráter preventivo do CRAS em oposição às violações de direitos recorrentes e urgentes.
- d) Matricialidade familiar e a dimensão socioeducativa do trabalho profissional: Na apresentação desse item, Laís chamou atenção para o conceito de matricialidade sociofamiliar e para a compreensão de família da PNAS como pessoas unidas por laços consanguíneos, de afetividade e/ou de solidariedade. Em relação a isso, a trabalhadora pontuou que a maior parte das famílias que acessa o CRAS é composta por mulheres com filhos e que o atendimento se organiza de forma fragmentada, de acordo com os nichos populacionais, resultando em perda da atenção

para a unidade familiar. Foi destacada a necessidade de estruturar novas metodologias de atendimento, compreendendo a família como sujeito ativo e considerando os limites das políticas sociais no contexto do capitalismo, que reforça a responsabilização das famílias e retira as atribuições do Estado. As trabalhadoras ressaltaram ainda que, atualmente, a maior demanda nos CRAS é a busca por vagas de trabalho e qualificação profissional. Nesse cenário, houve crescimento do número de homens desempregados, entre 40 e 60 anos, procurando pelo CRAS.

- e) O território e as ações pró-ativas: rede e intersectorialidade: Na apresentação desse item, Suelen e Vitória apontaram os desafios do trabalho com o território e da construção da intersectorialidade, considerando a fragmentação histórica da gestão pública, que dividiu as ações e as responsabilidades em setores específicos. As trabalhadoras destacaram a importância de refletir acerca dos avanços e retrocessos do SUAS e sobre os problemas apresentados pela população para não naturalizá-los. Consideraram a necessidade de adotar uma visão profissional ampliada dos problemas, atentando-se para a multidimensionalidade dos sujeitos, a fim de que a assistência social encontre pontos de convergência com o usuário e se reafirme como direito. Ponderaram, ainda, sobre a dificuldade de efetivação das ações de referência e contrarreferência, que não acontecem com a rede setorial nem intersectorial.

Por conta do limite de horário e do volume de aspectos destacados e debatidos pelo grupo, não foi possível avançar para a discussão acerca das estratégias que poderiam ser propostas conjuntamente considerando as questões levantadas durante a discussão. Para finalizar, foram indicados dois artigos complementares, que problematizam a individualização dos desafios experimentados pelos trabalhadores da política de assistência social e refletem sobre estratégias coletivas de enfrentamento das dificuldades expostas.

As trabalhadoras sugeriram o compartilhamento dos textos indicados por meio de uma pasta *online* ou *email* comum. Este recurso foi organizado e utilizado como arquivo do processo das oficinas de reflexão, com a compilação de todo material utilizado e produzido. Em relação à dinâmica da oficina, as trabalhadoras referiram gostar, ressaltando a importância de espaços coletivos de estudo e reflexão.

4.2.3 Oficina 3 – A história entre as políticas sociais e as famílias

No dia 11/01/2019, o grupo se reuniu para a terceira oficina, contando com a presença de sete trabalhadoras: Carmem, Daniela, Vitória, Nicole, Caio, Jaqueline e Cintia, dentre as quais, uma estava participando pela primeira vez. Cintia, estagiária da equipe da Vitória, foi ao encontro a convite desta,

por estar interessada em conhecer o PAIF. Não soube dizer se conseguiria acompanhar as oficinas seguintes, mas aceitou o estímulo para conhecer o espaço divulgado pela companheira de trabalho – que também convidara outros colegas do CRAS em que atua e de unidades próximas para participar.

Ao chegar, Carmem justificou que estaria ausente da próxima oficina, devido à participação no fórum de idosos mobilizado pela rede intersetorial do território em que atua. Ela também informou sobre o indicativo de greve dos servidores municipais a partir de 04/02/20, por conta da aprovação da reforma da previdência municipal e da criação da São Paulo Previdência (SampaPrev), em 26/12/2018. Com isso, deu-se início a uma conversa sobre as mudanças em decorrência desta reforma e sobre a mobilização das trabalhadoras para a greve.

Após a chegada de todas as trabalhadoras, além da apresentação da Cintia, foi solicitado, apenas para aquelas que ainda não se conheciam, que se apresentassem brevemente. Neste momento, Carmem fez um relato rico e detalhado sobre como ela e sua colega de trabalho tem organizado os acompanhamentos em grupos para mulheres e idosos. De forma espontânea, o relato da experiência retomou diversos elementos abordados durante o encontro anterior, disparados pela leitura do texto indicado.

Carmem: *Eu tenho um grupo de idosos, que chegam lá com alguma demanda. Começou com idosos de 65 anos, porque são as pessoas que vem buscar auxílio de BPC, pra questão da aposentadoria e da cesta básica. Aí, começamos a nuclear o grupo de idosos e ficou nessa faixa: 60, 65 anos. É um grupo aberto, mensal. Mensal e assim, ainda bem! Porque gente, eu tenho que ficar com uma criatividade... Assim, o grupo propõe algumas coisas e dentro do possível a gente faz. Eu criei lá uma atividade pra eles começarem a discutir assim: "De onde eu vim? Qual a minha origem? O que eu lembro da minha infância?". Pensei em resgatar coisas de memória. Eu comecei por aí. No primeiro dia, nessa história de contar história, naquele grupo, naquele momento, todos eram descendentes de algum imigrante estrangeiro, certo? Não era um migrante. Era um imigrante. Aí, a gente teve a ideia de visitar o Museu da Imigração. Então, nós fomos com aquele grupo visitar o Museu da Imigração. Aí, desse grupo, quando teve o retorno, a gente brinca que a gente faz um passeio e uma reunião, um passeio e uma reunião, depois disso. Mas agora, temos mais assim, um passeio e duas reuniões. Porque é uma infraestrutura, né, pra levar o idoso. E a gente não tem mais a kombi, quando tinha era mais fácil. Aí, nesse dia, a gente fez o passeio no museu e um piquenique. Porque na dinâmica, elas tinham resgatado memórias de piquenique quando eram pequenas. Então, a gente fez um piquenique. Aí, no retorno, elas falaram que gostariam de conhecer o Arsenal da Esperança, porque do vidro de dentro do museu tem uma parede que dá pra ver um pedaço do Arsenal, que é maior Centro de Acolhida da cidade de São Paulo. Acolhe 1.250 por noite. Aí, eu falei: "Então, aqui antigamente atendia os imigrantes". Elas "Aí, a gente queria*

conhecer". Elas começaram uma reflexão de como a cidade recebe o imigrante e como a cidade recebe o homem que está na rua? E elas desconheciam totalmente, tudo da Secretaria [de Assistência Social]. Elas não tinham noção de nada. Então, eu falei "Não, a gente tem um monte de serviços. Vamos partir para o seguimento do idoso que é mais próximo da gente? Vamos primeiro conhecer os serviços que atendem idosos. Depois a gente conhece os de População em Situação de Rua. Depois os de mulher com criança. Depois o SAICA [Serviço de Acolhimento Institucional de Crianças e Adolescentes]. Porque a gente pode conhecer todos, mas vamos primeiro no nosso seguimento, pra ver assim, como o idoso está sendo tratado na cidade de São Paulo". Então, a gente começou nessa vertente. A gente fez um passeio num NCI [Núcleo de Convivência do Idoso], outro passeio no outro NCI. Um passeio num Centro de Acolhida que é específico de idoso. Agora, nosso próximo passeio é num outro Centro de Acolhida de Idoso. Tudo da Secretaria e tudo conveniado com o nosso CRAS. Eu ainda não saí do meu território com elas. Assim, fiz outros passeios, por exemplo, numa exposição do Banco do Brasil. Porque a infra de levar o grupo, tem dias que vem 12, tem dias que vem 18. De carro, tem dia que eu tenho que usar os três carros pra levar os idosos. A gente tentou fazer um passeio de metrô... Nosso próximo passeio de metrô é na Pinacoteca. Então, agora, nós vamos pro Centro de Acolhida. Eu quero levar lá. Depois eu vou levar em uma ILPI [Instituição de Longa Permanência para Idosos]... Então, eu já consegui ir fazendo algumas pontes, sabe? Por exemplo, no primeiro NCI que nós fomos, uma se interessou pelo curso de informática. Então, ela está fazendo lá. No segundo, tinha um negócio de dança no dia que nós fomos. Aí, a outra se interessou e se matriculou lá na dança. Então, estamos tentando fazer. Aí, agora, no final do ano passado, nós fizemos um projeto de horta. Nós temos um espacinho que vai até o fim do CRAS e tem uma jardineira. Então, elas estão fazendo a horta na jardineira, de temperos e chás. Na reunião de fevereiro, nós já vamos fazer um chá de hortelã da nossa horta. Cada um vai levar um macinho de manjeriço pra casa. Vem três idosas num dia, uma idosa no outro. É o dia que elas podem, do jeito que elas querem. Mas elas que plantaram, elas que resolveram e elas que cuidam. Está bem legal o grupo! Mas assim, é desgastante, porque eu tenho que ficar inventando atividade, procurando na internet. Mas é muito gratificante!

O relato de Carmem foi narrado e escutado com contentamento, evidenciando a potência das ações desenvolvidas. Dentre diversos aspectos, notamos, além da falta de infraestrutura necessária, conduzindo a adaptações, arranjos cotidianos e esforços pessoais das trabalhadoras responsáveis, a dificuldade e o desgaste gerado pela execução solitária do trabalho, tanto em relação à ausência de parceria para compartilhamento e divisão de tarefas e responsabilidades, quanto ao prejuízo advindo da ausência da equipe multidisciplinar.

Em decorrência do envolvimento do grupo no diálogo estabelecido a partir da narrativa de Carmem, consultamos se o grupo gostaria de continuar a conversa sobre as experiências atuais ou iniciar a proposta de discussão organizada para o dia. Todas responderam e concordaram que a programação poderia ser seguida conforme planejado.

Retomamos, então, os acontecimentos da oficina anterior e Vitória relatou ter vivido um momento rico de reflexão que a motivou a continuar participando e a convidar outros colegas. Apontou este formato de encontro como um espaço inexistente e que deve ser mantido. Jaqueline também se posicionou, complementando a fala da colega sobre o encontro passado e sobre a experiência compartilhada por Carmem.

Jaqueline: *Foi bem interessante pra gente ter um panorama geral, apesar da zona leste, a gente tem uma diferença de espaços. A única pena é que a gente não conseguiu discutir na nossa reunião [de equipe], porque teve o período de recesso, enfim. Então a gente acabou não discutindo. Mas eu senti que foi muito válida a participação. Primeiro, pensar onde você está. E depois como que esse trabalho vai ser estruturado, como pode ser feito. E hoje, eu fiquei bem feliz com o relato da Carmem, porque a gente sempre usa muito a justificativa. A questão do PAIF, tem todas as dificuldades, só que às vezes, a gente usa muita justificativa e acaba não construindo o trabalho. Mesmo com as dificuldades, você está conseguindo construir um belíssimo trabalho com passeios, tudo. Então, a gente tem que abrir um pouco mais o nosso olhar... Toda a dificuldade, a gente sabe que tem. Às vezes, o recurso que você vai fazer um lanche, você tira do bolso. O passeio, você não consegue um ônibus pela SMADS, que antes tinha, mas agora é muito difícil conseguir. E aí, tem as parcerias que às vezes você consegue. O terceiro setor consegue com mais facilidade, mas aí você como é Prefeitura, fica mais difícil. Só que é interessante você ver que tem coisas que dá pra gente fazer. Porque às vezes se apegamos muito só nisso, a gente não sai do lugar, né?*

Após a rodada de comentários e apreciações, demos início à proposta de leitura e discussão organizada para o encontro. Conversamos brevemente sobre as possíveis formas de trabalharmos o artigo “A família na trajetória do sistema de proteção social brasileiro: do enfoque difuso à centralidade na política de assistência social”. O grupo optou por realizar em conjunto a leitura integral e, na medida em que alguém quisesse comentar algum ponto, fariamos interrupções e apontamentos.

As participantes se engajaram na dinâmica proposta e o debate dos temas ocorreu de acordo com os destaques da leitura do texto. O primeiro destaque foi para a reflexão sobre a regulação constante do Estado na vida das famílias e do trabalhador, a fim de não criar maiores gastos e demandas para as políticas públicas.

Carmem: O que o texto vem trazendo é sempre essa necessidade de o Estado regular as relações pra adaptar o trabalhador pro mercado.

Daniela: Pra que ele não se transforme em uma ameaça pra esse próprio Estado, né?

Carmem: E não se transforme numa demanda pra uma política pública. Então, o fato de ele estar trabalhando e ter uma família, ele não seria demanda para possíveis políticas, ou possíveis despesas pro Estado. Porque eles não veem como política, veem como uma despesa. E aí, nessa época, tem esse decreto [de proteção do Estado à família regular] pra incentivar, mas temos que pensar o momento que o Brasil vivia, também. Momento histórico, que o Brasil estava crescendo, era um país em desenvolvimento. Então, vamos incentivar aquela família que é regular, que é formada, que é de boa índole, de boa criação, a terem mais filhos, que vão alimentar esse mercado. O pensamento, nessa época, era esse.

Carla: E a família que não dá conta disso a gente vai tutelar.

Carmem: Tutelar e classificar como uma família, como ele diz aqui, inadequada.

Em seguida, o grupo debateu profundamente a identificação das ações desenvolvidas no campo da assistência social como ajuda, relacionando a questão à postura assistencialista de alguns trabalhadores e à relação técnico-usuário, pautada pela tutela e caridade, como marcas históricas da assistência social.

Caio: Eu percebi muito isso no atendimento. Sempre quando eu vou fazer um atendimento, você tem que ter gentileza com a pessoa, assim... eu sempre procuro tratar as pessoas muito bem, porque isso é recíproco. Então, quando o usuário sai do atendimento, eles começam a agradecer, falam "Nossa, você me ajudou". E eu tento tirar isso, porque mesmo que a gente afirme que é uma garantia de direitos, eles colocam pra eles que aquilo está sendo uma ajuda. Então, é difícil separar esse vínculo. Eu acho que vai ser algo que a gente vai acabar levando e vai ser um pouquinho difícil conseguir tirar isso deles. Porque eles acabam vendo como ajuda. E mesmo que a gente faça o nosso papel, eles também criam vínculos, "Ah, eu quero ser atendido por você, não pelo outro". E a gente tenta tirar isso deles. Tanto que, no grupo, a gente tenta fazer nós do atendimento, pra que eles não criem vínculo só com quem de fato está atendendo, mas sim com os outros que estão lá também. E a gente, ainda assim, percebe que tem pessoas que acabam criando vínculo.

Carmem: *Então, mas aí... Porque assim, na Secretaria tem algumas coisas que são muito contraditórias, né? Porque a gente trabalha pra que eles criem vínculos. E ao mesmo tempo a gente quer que eles não criem vínculos com só um profissional. Pra ele entender aquilo...*

Nicole: *Mas talvez seja mais no sentido que a gente perceba dessa questão do vínculo da tutela, entendeu? Eu acho que eles ainda têm essa dificuldade de compreender que estamos para garantir direitos e não tutelar ninguém. Eu acho que ainda tem essa dificuldade, também. Tanto pelo papel que o Estado sempre exerceu, com essa questão da ajuda.*

Daniela: *Sim, porque tem a questão deles e tem a questão nossa. Que em sutilezas, você também colabora. Que a gente carrega tudo isso...*

Carmem: *Eu também... Eu já me pego assim, oh: às vezes, eu falo... "Boa tarde! No que eu posso ajudar?". Pronto! Já matou o meu atendimento, não é? Às vezes, eu falo "Ah, boa tarde! Pois não?".*

Nicole: *Exatamente. No início, quando eu comecei fazendo atendimento, eu me peguei falando isso. E aí, eu falei "Eu não posso falar isso, porque eu não estou aqui para ajudar". E aí hoje, eu pergunto "Como eu posso te orientar hoje?". Porque ele já vai perceber que não é uma ajuda. É um direcionamento, é uma orientação, que é algo que ele já tem como direito.*

Daniela: *Mas é nisso que eu falo as sutilezas. Você tem que estar muito atenta, porque a gente... reproduz tudo isso.*

Embora a diversidade de demandas levadas ao CRAS pela população tenha surgido na discussão como um problema, a acolhida e a escuta ofertadas pelas trabalhadoras foram valorizadas e legitimadas. Além disso, as poucas ferramentas que a política de assistência social dispõe para lidar com os idosos e para realizar acompanhamentos que respondam às demandas dessa população, principalmente nos casos de idosos com maior autonomia, também foram problematizadas.

Outro ponto importante foi a discussão acerca da relação estabelecida pela política de assistência social entre proteção e penalização/culpabilização, direcionada principalmente à mulher.

Daniela: *Gente, só um parêntese... a gente começa a estudar, começa a dar um "tilt" na cabeça. São coisas que a gente sabe, mas você não tem tempo pra refletir, né? Então, quando você começa a ler... Quer dizer, a gente oferta o "bam-bam-bam" do negócio, que é o PAIF. Você oferta um serviço que a mulher é penalizada, mas para ser protegida, entre aspas. Para não perder lá o benefício, pra manter, ela tem que vir nas nossas reuniões, no horário que, às vezes, ela não pode porque ela faz um biquinho. Lógico que a gente tem sensibilidade, tem os acordos. Mas como tudo, as nossas ofertas são todas*

capengas também. Mas tudo bem, vamos seguir. A gente vai fazendo a nossa parte, tentando com as nossas possibilidades...

A conversa sobre o PAIF levantou tanto o desafio de não culpabilizar a população pela condição de vulnerabilidade, quanto de articular ações correspondentes ao interesse das usuárias, a fim de fomentar a participação significativa e não apenas para cumprir as exigências e as condicionalidades. Em relação à obrigatoriedade, as trabalhadoras refletiram sobre esta condição também se colocar para as profissionais de CRAS, já que, a despeito da insuficiência de espaços formativos que sustentem uma prática condizente com os parâmetros atuais da política, da infraestrutura adequada e da equipe multidisciplinar, elas devem dispor de inventividade para a proposição de ações e para a adoção de abordagens grupais.

Carmem: *É que assim... às vezes, a gente também está fazendo esse juízo de valor em cima da população. A gente traz pro grupo aquela mãe que não trabalha, que não tem uma carteira assinada, né? "Tem faxina quantos dias na semana?", "Ah, quatro", "Então, dá pra vir no grupo, não veio por má vontade". Aquela que trabalha lá, tem um trabalho mesmo que não seja registrado, mas trabalha na feirinha, a gente até acaba dispensando. Então, quando eu penso no horário de sábado ou à noite, eu penso que seria uma possibilidade de participação que essa mãe teria. Porque eu vejo um dilema nosso enquanto profissional que você tem que fazer o grupo. E, às vezes, também, a gente não sabe o que fazer no grupo. Lembra que eu comecei contando aqui? Eu comecei com o meu grupo, mas assim, eu apanho, porque eu tenho que ficar criando. Eu também não tenho a qualificação. Por exemplo, se eu tivesse uma pessoa que lida legal com artes poderia fazer uma coisa de expressão corporal. Eu não sei fazer isso. Então, eu vou lidando dentro dos meus limites, mas eu tenho uma tarefa pra cumprir. Então, a gente tem isso. São vieses da política. A gente tem meta pra cumprir. Hoje, não tem isso estabelecido. Mas um dia, na Secretaria, ela pode estabelecer que a gente tenha que ter seis grupos.*

Nesse sentido, o grupo ponderou sobre o lugar de resistência das trabalhadoras, em relação ao retrocesso atual e ao desmonte da política pública, ao buscarem alternativas e executarem propostas de qualidade.

Carmem: *Quando a gente lê isso e eu vejo a política, eu vejo assim, muitas ações nossas aqui [em relação à penalização e ao controle da população]. Mas a gente também tem uma resistência. Não sei se eu vou usar essa palavra, resistência. Mas assim, uma coisa que vai minando essa política, porque os próprios profissionais, a gente vai buscando alternativa, vai buscando caminho pra fazer aquilo com a qualidade que a gente acredita, entendeu? Então, é como ela está falando, a gente não faz um grupo*

só pela questão do descumprimento. A gente percebe que aquele grupo precisa de uma...de uma, sei lá, de uma conversa sobre violência. Então, a gente vai buscar alguém, vai trazer alguém. A gente vai, ou a gente mesmo vai ler. Então, eu acho a gente... A gente navega, assim, sabe? Que a gente não tem estrutura nenhuma. Não tem. A gente não tem uma capacitação permanente há muito tempo. A gente não tem um momento de troca, pra gente falar assim: "Não, olha que legal, ali no CRAS [-], o que ela tá fazendo. Tem um grupo de violência". Então, eu vou lá participar, me apropriar, discutir com ela, ver o que ela tá fazendo de violência. Nós não temos mais isso. A gente perdeu. A gente já teve uma Secretaria em outros momentos, nos idos de mil novecentos e alguma coisa, que assim, você tinha, você construía um conhecimento. Então os profissionais, tipo assim, a gente sabia o que acontecia no nosso território. Hoje, eu acho que a gente tem um isolamento muito grande... e a gente acaba reproduzindo o que a gente sabe, de um modelo tradicional. Por quê? Porque a gente tem essa perspectiva de trabalhar com a família, mas que a gente tá responsabilizando a família, é o que está posto na nossa lei. A matricialidade diz isso, que o trabalho é focado na família, mas que o Estado e a família são responsáveis. Então, a gente acaba... é difícil... Eu acho assim, a gente vem tentando. A gente, enquanto Secretaria, enquanto política na cidade, perde muito porque tem uma ingerência muito grande, de às vezes, uma gestão que não entende o que seja a política que foi construída. Mesmo que ela tenha seus percalços. Por exemplo, agora a gente sai de um Ministério de Desenvolvimento Social pro Ministério da Família, da Criança, da Paternidade, da Modernidade, da Igreja e da pastora. Certo? Então, eu acho que assim, a gente vai, isso vai ser um retorno.

Vitória: Um retrocesso.

Carmem: Retrocesso. Quer dizer, o tempo que a gente tem que deveria estar potencializando pra ir pra frente, pra entender, pra falar "Gente, não dá mais grupo de condicionalidade, vamos fazer outro tipo". A gente vai ter que parar e brigar pra, pelo menos, manter aquele grupo, como um espaço de reflexão. A gente tem que estar na resistência, pra não perder o que a gente demorou tanto pra conquistar, né. Então... E aí, as coisas vão se perdendo, e isso vai precarizando o nosso atendimento, né. Enfim, vamos lá.

Além dos pontos destacados, outros temas foram debatidos ao longo da leitura do texto, promovendo a reflexão coletiva acerca da trajetória da política de assistência social e da relação estabelecida com a família. As trabalhadoras afirmaram gostar da dinâmica e da discussão produzida na oficina. Mesmo com o indicativo de greve, optamos por manter a data do próximo encontro e reorganizar o cronograma posteriormente, caso fosse necessário.

4.2.4 Oficina 4 – A família na política de assistência social: cartilhas, cadernos e guias

No dia 01/02/2019, realizamos a quarta oficina de reflexão. Assim que Suelen e Vitória chegaram, começamos a conversar sobre a mobilização das trabalhadoras e das equipes para participação no Ato contra Reforma da Previdência Municipal de São Paulo, no dia 04/02, e adesão à greve geral dos servidores públicos municipais, a ser aprovada no mesmo dia, com vistas à revogação da reforma da previdência. Enquanto falávamos, as trabalhadoras expressaram o clima de incerteza acerca da adesão à greve geral, considerando o posicionamento recente do prefeito sobre os cortes de ponto, as perdas salariais e a impossibilidade de reposição das horas não trabalhadas.

Com a chegada de Cintia, Isabel, Nicole e Jaqueline, relembramos a dinâmica e os principais aspectos abordados durante a encontro anterior, sendo que apenas 3 das trabalhadoras presentes estiveram na oficina passada.

O grupo não apresentou pontos a serem retomados ou novos itens a serem acrescentados ao debate e, assim, seguimos para a leitura dos trechos pré-selecionados da Política Nacional de Assistência Social (BRASIL, 2004), da Norma Operacional Básica do SUAS (NOB/SUAS) (BRASIL, 2012) e da cartilha “Fundamentos ético-políticos e rumos teórico-metodológicos para o Trabalho Social com Famílias na Política Nacional de Assistência Social” (BRASIL, 2016b). Após a leitura individual de trechos do material, as trabalhadoras destacaram pontos que gostariam de discutir em grupo, selecionados pela proximidade ou pelo distanciamento com a prática cotidiana e por tratarem de princípios e diretrizes para o desenvolvimento do trabalho social com famílias.

À medida que as trabalhadoras apresentavam seus apontamentos, o grupo se dedicava a discutir questões atreladas ao tema exposto. A posição da mulher, como usuária da assistência social, foi um dos temas de destaque da nossa conversa.

Nicole: *Eu acho que traz também muitas fragilidades. Pelo menos a gente acaba pegando, às vezes no atendimento, até mesmo as famílias... Eu coloquei até o nome de algumas pessoas que eu fui lembrando, que a gente atende. E o quanto isso também atinge a saúde mental da mulher. Muitas vezes, elas ficam sobrecarregadas, e aí ela tem que cuidar dos filhos, cuidar da casa, tem que prover todas essas coisas, e aí tem todos os desdobramentos referentes à escola e das condicionalidades. E aí, fica nesse embate. Ao mesmo tempo que é muito importante a mulher nesse papel, de ela ser empoderada, ela fica com essa sobrecarga, porque ela não tem com quem dividir. E a gente acaba se deparando muito com essas mulheres que a gente empodera, mas ela acaba também ficando numa situação de fragilidade.*

Além disso, também foram abordadas questões relacionadas à ausência de homens no cenário da política de assistência social e à necessidade de criar espaços de discussão sobre masculinidades; à composição das famílias e ao seu papel no âmbito da política de assistência social; ao Programa Bolsa Família como aspecto central para o trabalho social com famílias em detrimento de outras formas de atenção e acompanhamento; à importância de uma leitura ampliada acerca da condição de vulnerabilidade do território e não da individualização das demandas das famílias; à dificuldade de atuação intersetorial e à insuficiência de serviços ofertados pela rede territorial; ao CRAS como espaço de escuta e apoio para as famílias; à necessidade de considerar os limites de cada família para a resolução de problemas; e à importância de construir sentido para o desenvolvimento do trabalho social com famílias.

A fim de complementar o debate suscitado a partir da primeira atividade, abordamos também o tema do PAIF. Para tanto, propomos uma dinâmica de perguntas e respostas, considerando a compreensão e a experiência individual das trabalhadoras. Foram preparados 10 envelopes, sendo cada um com uma questão disparadora. As trabalhadoras tiveram que abrir o envelope, ler a questão, escrever individualmente a resposta e colocá-la dentro do envelope. Poderiam se identificar ou não.

O grupo se envolveu e participou ativamente da atividade proposta, enaltecendo a possibilidade de refletir sobre situações cotidianas do trabalho no CRAS. Como finalização da dinâmica, todas as respostas foram lidas e agrupadas em uma única folha de papel, para que todas pudessem visualizar as respostas referentes a cada tema, avaliando as similaridades e as diferenças. As trabalhadoras avaliaram a dinâmica como possibilidade de constatar aspectos comuns entre as unidades, bem como as diferentes leituras e formas de planejar a atuação. As perguntas e as respostas estão organizadas no Quadro 5.

Quadro 5. Dinâmica de perguntas e respostas.

Qual o perfil das famílias atendidas no CRAS onde você trabalha?	A grande maioria: mulheres chefes de família, beneficiárias do PBF e fora do mercado de trabalho. Pessoas entre 40 e 60 anos que não conseguem recolocação no mercado de trabalho; temos observado muitos homens no atendimento social.
	Famílias compostas por idosos, muitos residem sozinhos. Famílias chefiadas por mulheres que realizam trabalho informal. Em geral, famílias com precário acesso à renda.
	Em situação de vulnerabilidade, vivendo em áreas de ocupação, com poucos anos de escolarização, exercendo trabalho informal e monoparentais femininas.
	Maioria famílias monoparentais chefiadas por mulheres; muitos homens sozinhos, desempregados recentes e idosos; maioria do público em busca de trabalho.
	Famílias com condicionais do PBF, em vulnerabilidade social.
	Famílias monoparentais, em sua maioria chefiada por mulheres; Famílias beneficiárias do PBF; Em situação de insegurança alimentar; Famílias que sobrevivem do setor informal, como: reciclagem e diaristas.
Quais são as demandas mais recorrentes da população que procura pelo CRAS em seu território?	Benefícios eventuais (alimentação, pagamento de contas), demanda habitacional (auxílio aluguel), inserção em programas de transferência de renda, trabalho.
	BPC, cesta básica, trabalho, qualificação profissional, conflito familiar, saúde.
	Acesso a cuidados em saúde, a renda, a trabalho, precárias condições de alimentação, acesso à informação em situações das mais diversas (educação) e moradia.

	Insegurança alimentar (solicitação de cesta de alimentos), orientação sobre BPC, descumprimento de condicionalidades, acesso a serviços de outras políticas: saúde/trabalho, inclusão/exclusão de dependentes (exemplo: avó que cuida do neto).
	São as mais variadas, a mais recorrente é a solicitação de alimentos. Acesso à documentação pessoal, passagens interestaduais, transporte urbano, BPC idoso e deficiente, acesso a rede socioassistencial, leve-leite, habitação, questões do posto de saúde, etc.
	Busca por Bolsa Família, BPC e condicionalidades do PBF.
Você conhece as vulnerabilidades e as potencialidades do território em que atua? Se sim, aponte 1 de cada.	Não de forma qualitativa como gostaria, mas cito enquanto potencialidade a auto-organização para trabalho, ainda que em precárias condições; e como vulnerabilidade a situação de habitação.
	Potencialidades: oferta de serviços de proteção básica - CEDESP ⁸ para cursos para adolescentes e adultos (profissionalizantes); Vulnerabilidades: famílias residentes em áreas de risco sem saneamento básico, cujas famílias residem em áreas invadidas, questões de habitação.
	Sim, várias.
	Uma das vulnerabilidades do território: acredito que necessitamos de mais serviços de atendimento a crianças.
	De forma sistematizada, não. Na experiência do atendimento, identifico como vulnerabilidade: precário acesso à renda. E como potencialidade: CEDESP no território – serviço que visa capacitação profissional.
	-
Quais funções e papéis você acha que a família deve desempenhar?	Acredito que a família deve desempenhar papel de cuidado, proteção e desenvolvimento aos seus membros.
	A família deve ter a função de ser a mediadora de seus indivíduos e sociedade e o seu papel é auxiliar seus membros na construção da autonomia.
	As que forem vistas como necessárias pela família, considerando a defesa dos direitos das crianças e adolescentes, do idoso, enfim, direitos humanos.
	Opinar e expressar suas vivências e sugerir aspectos para melhora do CRAS, construir conjuntamente o plano familiar, avaliar o nosso trabalho, cooperar com indicativos do SUAS no conselho, fórum, movimentos.
	Acredito que a autonomia. Nós podemos intervir e orientar em algumas situações; no entanto, existem ações que competem a eles.
	Função protetiva, preservando e fortalecendo vínculos familiares; com foco na potência de seus membros familiares apesar dos conflitos que existem.
O que você entende por trabalho com famílias no PAIF?	Ação conjunta entre trabalho técnico, oferta de serviços, acesso a direitos no SUAS.
	Entendo como a forma de acompanhamento das famílias referenciadas no CRAS, possibilitando conhecer a realidade de cada família, sua singularidade e seus pontos de conflitos, além de possibilitar espaço de troca e reflexão.
	Entendo que a acolhida e o atendimento individual também fazem parte do PAIF, mas entendo que os grupos com famílias devem ser primordiais.
	Trabalho que visa o fortalecimento das famílias enquanto sujeito de direitos, entendo ser um trabalho desafiador pelas condições materiais para realização, deve ser criativo ao mesmo tempo que os trabalhadores são exigidos a serem cada vez mais burocratas.
	Fortalecimento de vínculos, acesso à informação ao que já é de direito, estimular a autonomia.
	-
Quais são as ações previstas a serem desenvolvidas no PAIF?	Atendimento individual ou coletivo, oficinas e encaminhamento.
	Desenvolvimento de grupos que possam auxiliar os munícipes usuários na construção de sua independência.
	Escuta qualificada, encaminhamentos necessários, sensibilização no território, atendimentos individuais e coletivos.
	Encontros grupais uma vez ao mês, trabalhando temas a partir dos participantes; presença de atores sociais de outras políticas, possibilitando orientação e reflexão; visitas domiciliares, levantamento de necessidades e trocas de experiências no grupo.
	Atividades coletivas, palestras, oficinas, encaminhamentos para rede setorial, atendimentos individualizados, roda de conversa.

⁸ CEDESP – Centro de Desenvolvimento Social e Produtivo

	No atendimento individual envolve a elaboração do PDF - Plano de Desenvolvimento Familiar, a ser pactuado com a família com prazo para finalização (discutível). Desenvolvimento de grupos.
Como são planejadas as atividades desenvolvidas no CRAS em que você trabalha?	Planejo tomando por base as necessidades e sugestões expressas, busco materiais e dinâmicas (vídeo, texto) e organizo. São planejadas em reunião de equipe a partir das demandas do CRAS. Fizemos um cronograma mensal basicamente assim: 2ª feira - atendimento recurso PBF, busca ativa (BA) e visita domiciliar (VD); 3ª feira - atendimento social, BA e VD; 4ª feira - Grupos BPC (1ª), PAIF (2ª), condicionalidades (3ª) e planejamento PAIF próximo mês e supervisão de estágio (4ª); 5ª feira - atendimento social e BA e VD; 6ª feira - atendimento recurso PBF, BA e VD, relatórios sociais. São realizadas ações preconizadas para o CRAS: atendimentos. O foco do planejamento são ações de cunho coletivo ou campanhas. No geral, são realizados sem um planejamento prévio como atendimento. As atividades são planejadas através de Plano de Trabalho, que foi elaborado pelos assistentes sociais da equipe técnica, inclui cronograma de atendimento social semanal, datas semanais de atendimento PAIF, fluxo semanal de visitas externas para responder expedientes da UIJ, conselho e demais atendimentos das famílias. Atividades e ações são planejadas e executadas pela equipe que executará o trabalho.
As famílias contribuem em alguma fase do processo de implementação das ações do PAIF (planejamento, execução, articulação e avaliação)?	No ano passado, propomos para as famílias para que dessem dicas de temas que gostariam que trabalhássemos nos próximos PAIF. Todo PAIF, damos uma folha para avaliação e sugestão. Sim. Elas sugerem, avaliam e no cotidiano apontam temáticas norteadoras. Utilizo a educação popular e seus princípios para a condução, além de instrumentos técnicos. Sim. As famílias contribuem sempre com sugestões de temas a serem abordados nos grupos. A experiência de cada família, possibilitando superações cotidianas ou também no fortalecimento de vínculos. Sugestões trazidas sobre os resultados bem como a avaliação destas. Sim, suas sugestões durante a execução do trabalho são consideradas (como levantamento de temas de seus interesses), bem como participam e fazem a avaliação do grupo. A partir do que acredito que possa ser, as famílias refletem junto, não no planejamento, mas na execução e articulação, pois é delas e sobre elas que se refere e necessitamos que elas estejam juntas para ouvi-las. Avaliação – caixa de sugestão, reclamação, etc. Nas atividades coletivas, sugestão de temas, levantamento de demandas. Verifica-se a necessidade de aprimorar a participação dos usuários.
Como é feito o registro do acompanhamento/ações realizadas com as famílias no CRAS em que você trabalha?	No SISCR ⁹ e Folha Demanda apresentada (quando a família possui prontuário no CRAS). Dos grupos, fazemos um relatório. Através dos instrumentais da secretaria (folha) que são arquivados e no SISCR. Por ser o mesmo estudo social, eu imprimo o que fiz no SISCR e anexo. O registro do acompanhamento se dá através de instrumentais ou seja, cada família possui um prontuário que é atualizado. Além disso, toda família atendida na demanda espontânea também registramos no sistema SISCR. O registro é feito em instrumental definido em portaria, a ser preenchido todas as vezes que o usuário é atendido. A concessão de benefício eventual é monitorada através de planilhas. O registro é feito no prontuário do usuário “família” e seu acompanhamento através de visitas. Em prontuários para cada família. As informações são disponibilizadas no SISCR.
Considerando suas principais dúvidas e dificuldades, como você acha que este grupo pode te ajudar no desenvolvimento do	Acredito que no planejamento e na execução de grupos PAIF, bem como nos atendimentos sociais, ter olhar mais atento, escuta qualificada e esgotando as possibilidades dentro daquilo que temos como disponível, não permitindo ser engolida pelo acúmulo de trabalho. Refletindo sobre o trabalho na perspectiva da política e de experiências de outros trabalhadores. Estimulando a criatividade para pensar novas estratégias de trabalho. Este espaço tem ativado as reflexões, tem sido espaço de formação e troca, além de termos fortalecido a rede da zona leste com planejamento de ações conjunta (visita).

⁹ SISCR – Sistema dos Centros de Referência

trabalho com famílias no seu território?	Troca de experiências práticas no trabalho com famílias, sugestão de dinâmicas de aquecimento inicial de grupo, acesso a material com conteúdo que possibilite apoio/reflexão, apostilas/livros/discussões.
	O grupo traz reflexões sobre o cotidiano do fazer profissional, que elucida não só minhas dúvidas como também traz conhecimento.
	O grupo tem sido um espaço de oxigenação das ideias e proporcionado reflexões importantes. Os exemplos e relatos dos colegas servem de inspiração para elaboração de novos projetos.

Fonte: Desenvolvido pela pesquisadora (2019).

Como o horário de encerramento estava próximo, enquanto lanchávamos, conversamos a respeito da preparação para o próximo encontro. Solicitamos que as trabalhadoras pensassem em experiências que gostariam de compartilhar com o grupo e experiências que gostariam de ouvir do grupo, a fim de seguirmos a proposta do cronograma de troca de experiências sobre trabalho social com famílias. Além disso, discutimos sobre o nosso cronograma de encontros, diante da possível greve. Como o ato seria no dia 04/02/2020 e a próxima oficina estava programada para o dia 22/02/2020, optamos por manter o encontro marcado e conversarmos posteriormente, de acordo com o movimento de greve.

4.2.5 Oficina 5 – Compartilhando dificuldades e potencialidades

A quinta oficina de reflexão estava agendada para o dia 22/02/2019. Contudo, devido à adesão dos servidores municipais à greve, o encontro foi desmarcado e adiado para a próxima data prevista no cronograma, dia 15/03/2019. A greve foi encerrada no dia 08/03/2019 e, diante disso, o grupo considerou que seria possível manter o encontro planejado para o dia 15/03/2019. Ao longo da semana, três trabalhadoras avisaram sobre a impossibilidade de participarem, por conta de outras atividades de trabalho. Considerando que havíamos desmarcado o encontro anterior, e diante da dificuldade de agendarmos uma nova data de encontro, avaliamos a necessidade de manter o planejamento.

As atividades do encontro foram devidamente preparadas, assim como o ambiente e o lanche foram organizados para a quinta oficina de reflexão. Entretanto, contamos com a presença de apenas uma trabalhadora, devido a intercorrências diversas sofridas pelo restante do grupo – que foram avisadas instantes antes da reunião. Assim que a participante Suelen chegou ao local do encontro, conversamos sobre o tema proposto para o dia e avaliamos que seria adequado adiarmos a discussão para o próximo encontro marcado. Todas as trabalhadoras foram avisadas sobre a ocorrência e acordaram em realizarmos os próximos dois encontros no mês de abril, conforme previsto inicialmente. Acordamos também em discutir pessoalmente sobre a possibilidade de planejarmos novas datas para repor os encontros não realizados.

Desse modo, no dia 05/04/2019, realizamos a quinta oficina de reflexão, contando com a presença de três trabalhadoras: Jaqueline, Isabel e Suelen. Embora Nicole, Laís, Vitória, Cintia e Carmem tivessem avisado sobre a impossibilidade de participar, não consideramos adequado desmarcar

o encontro, haja vista a não ocorrência dos dois anteriores e o longo tempo de intervalo que se estabeleceu por conta disso.

Nesse dia, soubemos que uma das trabalhadoras (que estava participando das oficinas) estava afastada das atividades de trabalho devido a licença médica por questões de saúde mental. Essa trabalhadora estava no segundo episódio de adoecimento e havia compartilhado com o grupo sobre a influência do trabalho nesse quadro.

Iniciamos o encontro com a retomada do processo vivido ao longo das quatro oficinas anteriores, relembrando de forma breve os temas e os aspectos principais abordados a cada dia. Retomamos também a proposta de elaboração de um material de apoio às práticas realizadas no CRAS, ainda sem formato definido, como uma fonte de fomento para a discussão entre as equipes e de troca e divulgação para outros trabalhadores de CRAS. Acordamos em discutir o material com mais detalhe a partir do encontro seguinte.

Ademais, compartilhamos as devolutivas obtidas no exame de qualificação da pesquisa, realizado no final de fevereiro. Na ocasião, além da valorização à diversidade possibilitada pelo encontro entre trabalhadores de diferentes CRAS, refletindo e discutindo juntos acerca do trabalho com famílias, foi enfatizada a potência do diálogo estabelecido com e entre os executores da política de assistência social, a fim de compreender as dificuldades de implementação da política e construir possibilidades de ação a partir da realidade – considerando a responsabilidade técnica de todos.

Nesse momento do percurso, já era possível identificar as contribuições das oficinas de reflexão para as trabalhadoras:

Suelen: *Oh, Carla, eu esqueci de perguntar. Eu queria compartilhar os conteúdos daqui com a equipe, com a coordenadora, a minha colega e com as estagiárias. Eu pensei de falar com você, se eu partilho só a parte teórica ou se os resumos nossos, eu posso compartilhar com elas? A princípio, eu pensei de fazer isso só quando finalizar o ciclo. Só que eu acho está tendo uma riqueza de coisas que eu posso levar, que eu acho legal já fazer isso.*

Tendo em vista termos alcançado a metade do processo – e atentando-se tanto às inúmeras dificuldades e problemas que influenciam o desenvolvimento do trabalho cotidiano no CRAS quanto ao objetivo final, de produzir um material para divulgação e compartilhamento a partir das oficinas de reflexão –, propusemos um exercício de reflexão acerca das diferentes atribuições na assistência social, considerando a prerrogativa da responsabilidade compartilhada, conforme estabelecida nas diretrizes da política (BRASIL, 2012b; BRASIL, 2012c). Esperávamos, dessa forma, refletir coletivamente sobre as funções das diferentes esferas da política e, especificamente, sobre as que competiam às trabalhadoras,

pois, diante das numerosas questões que se colocam no trabalho cotidiano, poderíamos definir conjuntamente sobre quais gostaríamos de olhar com mais atenção e levantar possibilidades de encaminhamentos.

Tendo como ponto de partida uma lista (Quadro 6) de problemas e dificuldades, levantada ao longo dos encontros, cada trabalhadora enumerou os tópicos de acordo com a sua avaliação sobre a distribuição de responsabilidades: (1) Órgão Gestor Municipal de Assistência Social (SMADS); (2) Órgão Gestor Regional de Assistência Social (SAS); (3) Coordenador de CRAS; (4) Equipe de referência do CRAS; (5) Não compete ao CRAS e (6) Não compete ao SUAS. Em seguida, discutimos em grupo sobre a divisão das responsabilidades, ponderando acerca das atribuições e papéis das diferentes esferas que compõem a política de assistência social.

Quadro 6. Lista com problemas e dificuldades, conforme levantamento ao longo dos encontros

CATEGORIZAÇÃO DE PROBLEMAS – Quem deve lidar com isso?	
1 – Órgão Gestor Mun. da Assist. Social	4 – Equipe de Referência do CRAS
2 – Órgão Gestor Reg. da Assist. Social	5 – Não Compete ao CRAS
3 – Coordenador do CRAS	6 – Não Compete ao SUAS
Falta de tempo para planejamento do trabalho	Não entendimento das usuárias sobre os direitos
Expectativas não atendidas das famílias/usuários	Distância entre o CRAS e o dia a dia da população
Desafio de trabalhar com os territórios	Condicionalidades funcionam como controle
Trabalhadoras solitárias e sobrecarregadas	Precarização dos vínculos trabalhistas
Espaço físico inadequado compromete o trabalho coletivo	Famílias não se sentem acolhidas nas outras políticas
Naturalização dos problemas da população	Gestão pública historicamente fragmentada
Usuárias não estabelecem relação entre o benefício e o acompanhamento	Trabalhadora desenvolve papéis de outros profissionais
Maior atenção da gestão para a rede terceirizada	Não identificação das potencialidades dos territórios
Falta de trabalhar em grupo sobre questões coletivas e sobre o que é o CRAS	Restrição da visão das profissionais para o trabalho com as famílias
Incompreensão do lugar do trabalhador social	Pouca importância para a acolhida
Falta de equipe multidisciplinar no CRAS	Fragmentação das demandas da população
Sentimento de incapacidade e insuficiência	Precarização da formação das profissionais
Ter apenas um tipo de benefício eventual	Aligeiramento do atendimento realizado
Reforço do lugar da mulher na política de assistência social	Usuárias apenas recebem os benefícios, mas não problematizam a garantia de direitos
Assumir atribuições que não temos formação	Não perceber as potencialidades das famílias
Falta de reflexão sobre a prática	Multiplicidade de ações no CRAS
Falta de compreensão das condições concretas para a realização do trabalho	Dificuldade de diferenciar atendimento social de plantão de atendimento social
Falta de recursos para ofertar para as usuárias	Tutela das usuárias
Falta de reconhecimento do nosso papel e dos limites institucionais	Transferência de responsabilidade e decisões do órgão gestor para a equipe técnica
Não fortalecimento do vínculo comunitário para além da rede pública (associação do bairro, movimentos populares, movimentos sociais, grupos religiosos)	Dificuldade das usuárias em entenderem o CRAS como ambiente de orientação e encaminhamento, não apenas concessão de benefícios
Dificuldade de atuar em referência e contrarreferência	Trabalhadoras sem ferramentas para superação das dificuldades das usuárias
Serviços lotados na Proteção Básica	Formação insuficiente oferecida pelo Espaço
Encaminhamentos do CRAS para inclusão na rede de serviços e não só para inscrição/fila de espera	Fragmentação do atendimento da assistência social por populações

Dificuldade de ter uma lógica dialética e integrada	Insuficiência da política de segurança alimentar
CRAS como se fosse o único órgão público que tivesse que atender famílias	O Estado se retira e as famílias são cada vez mais responsabilizadas e penalizadas
Jogo de empurra das usuárias	Maior número de homens buscando o CRAS
Culpabilização da população pela vulnerabilidade vivida	Desafio de colocar o usuário/família como sujeito ativo da intervenção
Precariedade na gestão da política	Público em situação de desemprego
Dificuldade de articulação com a rede setorial	Terceirização dos serviços assistenciais
O trabalho com família é, na verdade, um trabalho com mulheres	Dificuldade de diferenciar postura acolhedora e assistencialismo
Ausência de fórum/coletivo CRAS da leste	Usuárias não têm clareza sobre a política
Dificuldade de ofertar ações atrativas para as famílias	Como sair do caso específico daquela família e ampliar para as demandas coletivas?
Prevalência do Bolsa Família e fragilização do trabalho social	Dificuldade de fortalecer o diálogo com a comunidade
Limitações do quadro de RH	Não tem lanche nos grupos
Falta de identidade do CRAS	Dificuldade de articulação com Conselho Tutelar
Falta de articulação intersetorial	Adoecimento das trabalhadoras
Encaminhamento indiscriminado de outros profissionais da rede para a assistência social	Necessidade de fortalecer o CRAS como política pública
Ausência de formação continuada de todos os profissionais do CRAS (incluindo cadastradores, Agente SUAS e limpeza)	Falta clareza sobre a finalidade do atendimento social (concessão de benefícios x emancipação, conhecimento e autonomia?)
Falta de espaço para atendimento no CRAS	Dificuldade em romper com o assistencialismo
Falta de compreensão da rede sobre as especificidades da assistência social	Serviços parceiros não esclarecem a população sobre o SUAS
Individualização das dificuldades das trabalhadoras	Vulnerabilidades do território
Demanda muito grande	Falta de ações compartilhadas com a rede

Fonte: Desenvolvido pela pesquisadora (2019).

A discussão conjunta acerca das atribuições e da responsabilização ou não pelas dificuldades enfrentadas permitiu percebermos amplamente os problemas em relação aos diferentes níveis que devem se articular para garantir o funcionamento da política de assistência social, ao mesmo tempo em que possibilitou conversarmos sobre aquilo que acreditávamos constituir as atribuições prioritárias dos técnicos na relação com os usuários e na execução do trabalho cotidiano.

Suelen: *Sabe o que eu pensei? Esse exercício dá vontade de fazer, por exemplo, numa parada técnica. Porque de fato assim, falar o que é ruim no trabalho, o que é a vulnerabilidade do serviço e nos atendimentos, às vezes, é mais óbvio que as potencialidades. A equipe traz um monte de coisa e aí você para. Qual é a dimensão disso pra fluir a ansiedade, pra ver qual é o nosso papel?*

Após algum tempo de debate a respeito das tarefas e responsabilidades, acordamos em realizar, no encontro seguinte, a discussão sobre os encaminhamentos possíveis a respeito das responsabilidades compreendidas como atribuições dos trabalhadores, a fim de termos tempo para nos dedicar à segunda atividade planejada. Dessa forma, seguimos com a proposta de troca de experiências

de trabalho social com famílias, na qual cada trabalhadora selecionou uma experiência de prática para compartilhar com o grupo.

Antes do relato individual, fizemos uma rodada entre todas para sabermos os temas que cada uma gostaria de compartilhar e também que cada uma gostaria de ouvir. Assim, ainda que o grupo não tivesse experiências pertencentes aos temas sugeridos, poderíamos pesquisar e recorrer a outras fontes de compartilhamento. As três trabalhadoras escolheram relatar experiências de acolhimento e atendimento em modalidade grupal. Duas trabalhadoras indicaram o desejo de ouvir mais experiências de acolhimento e acompanhamento em grupo e uma trabalhadora sobre a atuação da rede socioassistencial no trabalho social com famílias.

Em relação às experiências narradas, uma delas dizia respeito ao acolhimento em grupo de famílias em descumprimento de condicionalidade, a partir de temas que se relacionam com a condição de vulnerabilidade e colaboram com a reflexão a respeito das condicionalidades. As outras duas experiências abordaram diferentes formatos de acompanhamento do grupo PAIF. Por fim, uma das trabalhadoras relatou a experiência de supervisão coletiva de serviços.

Suelen: *Posso falar uma coisa que aconteceu até o ano passado. Esse ano, depois que voltamos do movimento de greve, parece que vai ter várias mudanças lá na unidade. É que as famílias em descumprimento de condicionalidade, a gente acolhe coletivamente. E o que vinha sendo feito até então, era a explicação do que é. A explicação do CadÚnico, a explicação de descumprimento de condicionalidade, a explicação de toda essa coisa que, de fato, você pode ficar três horas explicando as minúcias do negócio, e ainda que não se esgota, né? Mas eu percebia que as famílias já vinham de várias condicionalidades. Então, não é que elas tinham claro toda a advertência, primeira suspensão, segunda suspensão. Não é que superou isso. Mas eu percebi que, se eu fizesse encontros com outras temáticas, coisas que eles tinham interesse, talvez a questão de superar a condicionalidade, fosse um pouco mais efetiva. E foi a experiência que eu fiz. Os descumprimentos são ciclos. Então, eu estava projetando temáticas pra cada ciclo, pra que essa família que descumpriu numa época, se descumprir no outro ciclo, a temática que ela vai no grupo, não vai ser o mesmo grupo que ela veio no começo do ano, por exemplo. A gente vai trabalhar outra situação da família. E foi muito interessante, os encontros que a gente teve. Eu construí uma proposta de metodologia pra esse ciclo, pra esses dois períodos. Se encerrava, e eu tinha que construir outra pro próximo, porque podiam vir as mesmas famílias, mas podem vir outras famílias também, entendeu?*

Carla: *E o que você está chamando de ciclo?*

Suelen: *É o período que o programa coloca pra você justificar a condicionalidade. Normalmente, são dois meses. A gente agora está com um ciclo enorme. Que está desde o ano passado. Não, desde o começo do ano.*

Carla: *Então, você planejou um tema pra cada dois meses e seis temas pra trabalhar ao longo do ano?*

Suelen: *Isso.*

Carla: *E quais foram?*

Suelen: *No ano passado, como as famílias não eram as mesmas, no começo eu trabalhei com aquele vídeo, vocês já viram o "Vida Maria"? É um vídeo que fala da dimensão de vínculo, de família, de ciclo. Tem essa questão da educação, de romper ciclo. No início, o que ia despertando o diálogo era o vídeo. E era metodologia expositiva, então, através do vídeo, eu ouvia o que as famílias sentiam, como é que estava, quais eram as emergências. E eu fazia esse atendimento coletivo. O foco era o descumprimento de condicionalidade. Só que as outras coisas que apareciam era que davam qualidade pro grupo, entendeu? Alguns grupos geravam atendimento individual e a gente ficava responsável depois de fazer uma agenda, mas grande parte não. Grande parte das pessoas do grupo, já reconheciam de alguma forma no outro e findavam. Eu trabalhei também, pra explicar o que era assistência social, porque também tem essa dimensão, eu levei uma figura de um boneco, de um humano, e explicando, pra entender daquele grupo, quais eram as principais emergências dele, quais eram as principais urgências deles. E aí vinham coisas de várias políticas públicas. Aí a partir daquele painel, eu falava das políticas que têm nos setores, e o que é ofertado nesse espaço que ele estava, que é o da assistência, entendeu? E aí foi isso. Esse período agora, desse ano, eu não sei, eu acho que vai continuar no tradicional mesmo, de acolher as famílias.*

Isabel: *Eu gosto muito dessa questão de trabalhar em grupo. Então, eu gostaria de ouvir um pouco de algumas experiências exitosas, temas. Mais nessa linha, pra gente também não repetir, sabe? Tudo bem que os temas acabam vindo também a partir da necessidade do grupo. Você pergunta e as pessoas vão falando. Mas é bom a gente também ter alguns temas pra apresentar. Aquecimentos, técnicas de aquecimento. Eu acho que é legal.*

Suelen: *Eu acho que, talvez, pensar na metodologia, assim. O que a gente tem de teoria na SMADS, no Federal, são coisas antigas, né, gente? Eu nem faço a crítica de qualidade, porque eu acho que tem coisas muito legais. Mas não tem coisas tão atuais. E, às vezes, parece que dá dimensão, você pensa "Ah, mas tá pensando em Brasil". São Paulo parece que é um caso à parte nisso aí! Quando eu leio coisa, principalmente Federal, parece assim "Ah, mas parece que São Paulo é um caso à parte nesse*

negócio". Tem uma vivência em 2017, que a SMADS chamou pra conversar sobre a questão de grupos. Só que eles pegaram o Instituto de Terapia Familiar, eu não conhecia. E aí, fizeram vários encontros pra falar dos trabalhos coletivos com as famílias. Mas foi mais formação, não foi troca, da gente ver o que a cidade tem feito e o que vamos fazer. Foi formação. E ainda teve um dilema dessa coisa de ser um instituto de terapia, essa questão do que é terapêutico... Ficou emblemático inclusive o nome do instituto que estava lá, né. Inclusive eles fizeram um caderninho de orientação desses encontros. Mas, se tiver também acontecendo outras coisas na cidade, estou isolada, eu nem sei. De fato, não sei o que está rolando.

Além das experiências narradas pelas trabalhadoras, no final do encontro, disponibilizamos um material impresso com a compilação de todas as ações e estratégias compartilhadas pelo grupo ao longo das oficinas, a fim de serem tomadas como disparadores para as discussões em equipe e para o apoio das práticas nos CRAS.

4.2.6 Oficina 6: Estratégias grupais no trabalho social com famílias

Na última semana de abril, nos encontramos para a realização da sexta oficina de reflexão. Segundo o cronograma inicial, este seria o último dia de encontro do grupo; no entanto, devido às alterações no calendário, por conta da greve e de outras impossibilidades das participantes, foram acordadas mais duas datas nos meses seguintes para o cumprimento dos oito encontros previstos. As trabalhadoras chegaram com atraso e, por isso, demoramos um pouco para começar. Com a chegada de Suelen, Isabel, Cintia e Jaqueline, demos início à primeira atividade do encontro. Vitória chegou quando já tínhamos começado a discussão.

Diante da troca de experiências, realizada no encontro anterior, e da prevalência de narrativas acerca do trabalho em grupo, consideramos que seria importante dedicarmos um encontro para discutirmos com profundidade a utilização dessa modalidade de atendimento no desenvolvimento do trabalho social com famílias. Para isso, propomos uma atividade de aquecimento, aproveitando para levantar tópicos importantes referentes ao tema.

As trabalhadoras foram convidadas a acessar um *site*, por meio do celular, e a responder individualmente três questões sobre grupos: 1) Por que os grupos são uma ferramenta importante de atendimento e acompanhamento no CRAS e no PAIF?; 2) Quais são os aspectos mais importantes para o planejamento de uma ação em grupo; 3) Quanto de importância tem cada item para o planejamento e a execução dos grupos no CRAS? Na medida em que cada trabalhadora respondia, as respostas individuais eram visualizadas pelo grupo na tela do computador e, assim, puderam ser dialogadas, introduzindo e aprofundando a discussão do tema coletivamente.

Na questão 1, foram evidenciadas, ao menos, quatro características compreendidas pelas trabalhadoras como fundamentais para o trabalho com grupos no CRAS: fortalecimento de vínculos entre a equipe técnica e a população e entre os usuários; espaço de escuta da população; compreensão e enfrentamento de demandas coletivas; e compartilhamento de experiências.

1) Por que os grupos são uma ferramenta importante de atendimento e acompanhamento no CRAS e no PAIF?

I. *"Porque possibilita o fortalecimento de redes entre as famílias... Espaços de escuta, troca de saberes e fortalecimento das famílias"*

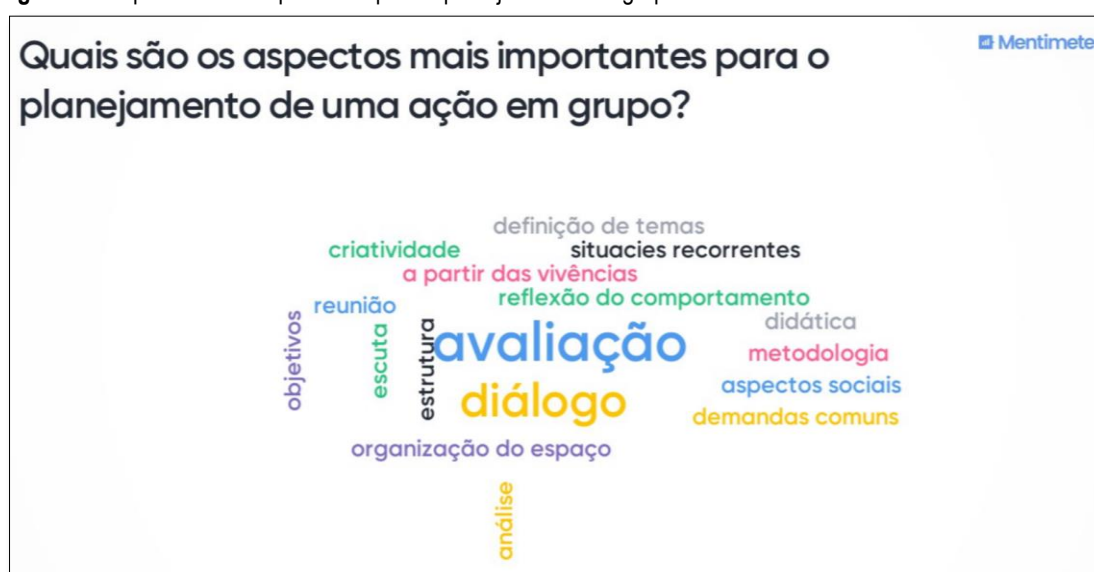
II. *"Por compartilhar experiências, favorecer a formação de vínculos e apresentar respostas coletivas às demandas que, muitas vezes, se apresentam como demanda individual"*

III. *"Os grupos permitem diálogos entre a população e a equipe técnica. Nesta mediação, há a possibilidade de reconhecer as demandas coletivas e as formas pra superação dessas"*

IV. *"O atendimento às famílias é de fundamental importância, pois acredito que a função do serviço de assistência no CRAS é o fortalecimento dos vínculos familiares".*

Na questão 2, as trabalhadoras foram estimuladas a elencar os 5 aspectos que consideram mais importantes para o planejamento de uma ação em grupo. A imagem abaixo (Figura 1) ilustra que avaliação e diálogo foram as palavras mais citadas.

Figura 1 – Aspectos mais importantes para o planejamento dos grupos.



Fonte: Produzido pelas trabalhadoras utilizando o programa Mentimeter (2019).

Carla: Avaliação. Quem colocou pensou no antes ou no depois? Avaliação de qual aspecto?

Jaqueline: Ah, considerando um ciclo. Por exemplo, eu tive um grupo. Então, eu faço uma avaliação para pensar o outro grupo. Geralmente, a partir do segundo, né?

Suelen: Eu também pensei nesse aspecto. Pra planejar o próximo, mesmo que eu tenha “ah, eu tenho o início, meio, fim do ano”, por exemplo, mas quando eu vou planejar o próximo passo, o que aconteceu antes vai me dar subsídio pra depois. E aí eu reconstruo. Vai construindo no processo.

Carla: Certo. E o diálogo? Como vocês pensaram a questão do diálogo dentro do planejamento do grupo?

Isabel: Eu acho que entendi diferente. Eu pensei anterior. Quais são os aspectos mais importantes que pudessem ser trazidos para a ação grupal. Por exemplo: demandas recorrentes em relação de questões de vivências das famílias. Situações que envolvam violência doméstica, trabalho, desemprego e até mesmo o descumprimento de condicionalidades. São questões comuns, que, de alguma forma, as unem, dão liga, possibilitando a criação de um grupo. Mas eu estou lá atrás, vocês já estão mais adiantadas.

Jaqueline: Não, mas eu acho que eu pensei assim também. No planejamento.

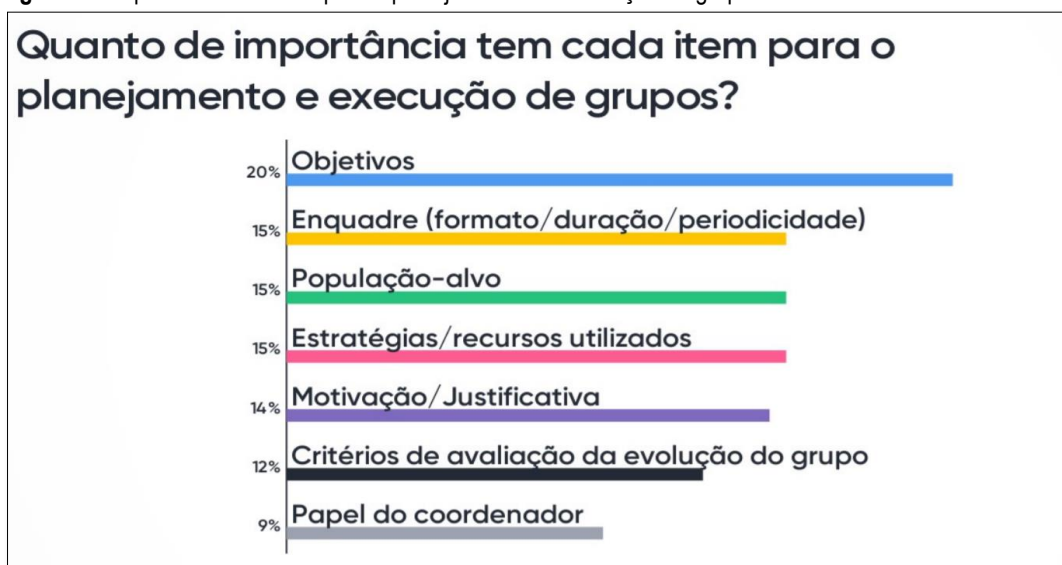
Carla: É o diálogo com a população que vai te fazer trazer um tema, por exemplo? Para escolher uma situação?

Isabel: Exatamente...

Suelen: Eu coloquei diálogo. Considerando que, pra mim, planejamento é melhor quando tem uma equipe. Eu tenho feito planejamento sozinha e agora eu vejo com as estagiárias pra estar junto e tal. Eu acho que planejar o grupo em diálogo tem sido... que tem sido autodiálogo, às vezes, é ruim. De troca assim. Porque, de fato, até o processo de avaliação, se você tem uma outra pessoa pra compartilhar, são olhares diferentes de um dado tema, espaço.

Em relação à terceira pergunta (Figura 2), as trabalhadoras mensuraram de 0 a 100 a importância dos itens propostos – Objetivos, Motivação/Justificativa, Enquadre, População-alvo, Estratégias/recursos utilizados, Critérios de avaliação da execução do grupo e Papel do coordenador – para o planejamento e a realização dos grupos no CRAS.

Figura 2 – Importância dos itens para o planejamento e a execução de grupos.



Fonte: Produzido pelas trabalhadoras utilizando o programa Mentimeter (2019).

O objetivo foi o critério considerado mais importante para planejamento dos grupos, seguido de enquadre, estratégias/recursos utilizados e população-alvo – que empataram em segundo lugar. Na sequência, em ordem decrescente, apareceram: motivação/justificativa, critérios de avaliação da evolução do grupo e papel do coordenador. Do mesmo modo, após visualizarmos o quadro de respostas, discutimos sobre como o planejamento dos grupos se dá no cotidiano institucional e também sobre a compreensão acerca de cada um dos aspectos.

Jaqueline: *Eu penso muito no objetivo do grupo. Porque, assim, eu já me peguei fazendo grupo que nem eu sabia o que eu queria com aquele grupo. Então, conseguir definir a metodologia, pensar quem é o meu público, em tudo isso, em todas as etapas, pra depois eu não me perder no meio daquilo e não estar cumprindo só uma demanda institucional. Mais nesse sentido.*

Suelen: *E eu acho que o planejamento está conectado com o nosso cotidiano. Então... eu acho que, por isso também, há um desgaste no planejamento, porque até pra ter um espaço pra planejar, já é uma dificuldade do nosso cotidiano. Então, quando você vai sentar e consegue sentar pra planejar, você já tem todos os aspectos limitadores de tudo que você tem pra fazer. Porque o grupo acaba não sendo a exclusividade do nosso trabalho. É um ponto. E a gente tem todos os outros, como servidora, pra executar. Então, tá conjugado a isso. A gente percebe também o quanto da nossa rotina de trabalho depende do agora ser feito pra isso. Que muitas vezes não é prioridade. E a gente tem uma relativa autonomia. Eu não tenho autonomia pra dizer assim: "Não, eu entendo que atividades de grupo são mais*

consideráveis do que outras coisas". Não, porque, de fato, têm várias outras coisas que tem que dar conta.

Jaqueline: *O engraçado é que tem um discurso um pouco contraditório a isso, né? Porque, o que a gente ouviu dos coordenadores: que o PAIF é importante, que isso é importante. Pelo menos aqui é o que a gente ouviu, que é importante. Só que assim, se é importante, por que não direciona recursos pra isso? Então, fica muito no discurso. Você vê que na prática, fica muito... quantas famílias? Você tem essa cobrança. Só que a gente não sente ainda a estrutura pra fazer. E, assim, quando a Suelen estava falando, eu lembro muito de uma outra experiência, no outro local que eu estava. E a gente tinha tanta coisa pra fazer, que a gente não conseguia parar pra sentar. Então, a gente tinha muita dificuldade pra parar pra sentar. A gente meio que, às vezes, mandava um e-mail, e "Ah, tá. Tal coisa, tal coisa". Não tinha como dar certo depois no grupo. Ficava uma coisa muito desalinhada. E aí, entendia uma coisa, era outra. E depois dava aquela frustração. Tipo, não era isso que eu queria fazer. Só que diante de todas as limitações... Isso eu acho que está muito relacionado também ao acúmulo de trabalho. Aqui, a gente ainda consegue ter as reuniões toda quarta-feira, conversa. Mesmo que eu não estou diretamente no grupo com a Isabel, eu sei o que ela está fazendo. Então, se tem alguma família de um CCA, enfim, que está tendo alguma dificuldade, dá pra gente convidar pra participar. Então, isso é muito bom, né. Ajuda a pensar.*

Isabel: *Para complementar o que elas disseram, pensamos em fazer oficinas que pudessem despertar o interesse das famílias com foco na geração de renda. Pensamos em trazer pessoas da comunidade para produzir algo e compartilhar no grupo o seu conhecimento. O fato é que, durante o atendimento social, é muito comum o usuário solicitar encaminhamento para trabalho, dada a situação de vulnerabilidade social e insegurança alimentar em que se encontram: "Ah, mas você não tem como me arrumar um emprego?". E cotidianamente nos deparamos com dificuldades para compra de material para as oficinas, pois não há verba destinada para isso. Então, isso é realmente... é muito difícil, mas não nos paralisa.*

Em continuidade a essa discussão, mas refletindo de modo mais específico sobre cada um dos CRAS, propusemos um outro exercício (Figura 3), no qual cada trabalhadora se dedicou, tendo como base os 7 critérios abordados na questão anterior, a apresentar um grupo já em desenvolvimento ou um projeto de grupo a ser desenvolvido no CRAS de atuação. A ideia consistia em organizar as propostas a partir de eixos fundamentais para o planejamento, o desenvolvimento e a avaliação dos grupos, além de compartilhar e discutir acerca de experiências vigentes ou a serem realizadas futuramente.

Figura 3 – Proposta de planejamento, desenvolvimento e avaliação de atendimento/acompanhamento em grupo.

Nome do Grupo:
Justificativa/motivação para organização do grupo:
Objetivos
Enquadre (aberto ou fechado/ duração do encontro/ periodicidade/ duração total /local)
População-alvo (critérios de encaminhamento dos usuários para participação no grupo)
Estratégias e recursos utilizados durante os encontros
Coordenador (quais são as funções e características/postura esperada)
Critérios de avaliação dos resultados e evolução do grupo
Dificuldades enfrentadas

Fonte: Produzido pela pesquisadora (2019).

Após algum tempo para as respostas, todas as participantes apresentaram as descrições individuais. Duas organizaram propostas novas de atendimento em grupo para idosos com demanda de carteirinha¹⁰. Duas organizaram propostas novas de acompanhamento em grupo para realização de oficinas de capacitação e discussão sobre trabalho e geração de renda. Uma apresentou a proposta de supervisão de serviços em desenvolvimento.

Durante as apresentações, foi possível constituir um rico espaço de troca de experiências e de apoio mútuo entre o grupo. De forma dialogada, evidenciou-se a oportunidade de discutir sobre o

¹⁰ A lei nº 10.741/03, Estatuto do Idoso, garante, por meio da Carteira do Idoso, a gratuidade ou o desconto mínimo de metade do valor de passagens interestaduais (trens, ônibus e barcos) a homens e mulheres com 60 anos ou mais e que tenham renda igual ou inferior a dois salários mínimos. As trabalhadoras costumam chamar a Carteira do Idoso de “carteirinha”.

acúmulo de experiências de atendimento em grupo, bem como de proposição de novos projetos e das dificuldades e desafios para a concretização do trabalho.

Isabel: *A minha proposta também é nessa linha. Seria uma oficina com mulheres. A justificativa se deu a partir dos atendimentos individuais. Identifiquei que muitas mulheres chefes de família estão desempregadas, com baixa escolaridade, em sua maioria. Elas procuram o CRAS inicialmente para solicitar Benefício Eventual – alimentação, CadÚnico –, mas também a questão do trabalho. Então, os objetivos gerais seriam justamente a ampliação desse lugar do CRAS hoje pra população que procura o CRAS, porque ainda é visto por muitas famílias, só como um lugar para obtenção de programas sociais, dos PTR, enfim. Então, eu acho que isso possibilitaria um fortalecimento maior do espaço público. O objetivo é ofertar espaços de oficinas, para geração de renda. Através de artesanatos – sucatas, retalhos, oficinas de fuxico, oficinas de sabonete – visando minimizar esse impacto social. Assim, apontaríamos duas frentes, tanto em relação a artesãos, pessoas que possuem essa habilidade manual, mas também em relação à sensibilização dos cursos ofertados no CEDESP, se possível com a presença de alguém desse serviço socioassistencial, para apresentar ou fazer alguma oficina – manicures, eletricitas, cabeleireiros, corte e costura –, enfim, mobilizar e ampliar as possibilidades. Em relação ao enquadre, seria um grupo fechado, mais ou menos de oito a dez pessoas, por conta do espaço, com duração de duas horas, todas as sextas-feiras; totalizando dois encontros por grupo. Às vezes, numa única oficina, você consegue o objetivo. Por exemplo: oficina de fuxico. Eu tenho um grupo aqui que quer aprender; essa pessoa vem, ela traz o material, a gente busca os parceiros, ela aprende a fazer chaveirinho, coisas com fuxico. Dependendo da necessidade, podemos fazer um próximo encontro para fechamento. Mas a ideia é fazer encontros pontuais, que as pessoas também não gastem tanto pra que elas possam tentar aferir algum tipo de renda. A possibilidade de trazer um aluno do CEDESP seria importante para motivar e sensibilizar para depois fazer esse curso lá no CEDESP, no próprio território.*

Vitória: *Só uma pergunta. É pra apresentar pra pessoa o CEDESP?*

Isabel: *Isso. Que ela pudesse falar "Olha...". É uma vivência pra motivar. Porque, às vezes, o técnico orienta e encaminha, mas é interessante, também, conhecer alguém que tenha a vivência. E o papel do coordenador é possibilitar o acesso, sendo um agente facilitador para as famílias e articulador com os demais atores da região. Para a avaliação dos resultados, utilizaremos a autoavaliação dos participantes e do técnico, para saber se realmente os objetivos estão sendo alcançados.*

A discussão sobre as propostas e os planejamentos de atividades em grupo envolveu as trabalhadoras e ocupou a segunda parte do encontro. À vista disso, não tivemos tempo de nos

dedicarmos à terceira atividade, que seria a leitura das diferentes formas de abordagens grupais e coletivas previstas nas cartilhas orientadoras do PAIF, definidas como: acolhida em grupo, das oficinas com família, ações comunitárias e do acompanhamento familiar em grupo. Dessa forma, entregamos o material impresso para as trabalhadoras, considerando que, a partir de tais diretrizes, as propostas para os grupos poderiam ser complementadas.

Além disso, também tínhamos a proposta de retomar o material trabalhado na oficina anterior sobre o compartilhamento das responsabilidades, mas consideramos pertinente adiar a discussão para o próximo encontro, devido ao pouco tempo restante. Assim, finalizamos o encontro após o lanche.

4.2.7 Oficina 7: Planejamento, desenvolvimento e avaliação das ações do PAIF

A sétima oficina de reflexão aconteceu no dia 17/05/2019 e contou com a presença de quatro trabalhadoras: Isabel, Jaqueline, Vitória e Cintia. Após o retorno da greve dos servidores municipais, foi notável o aumento da dificuldade das trabalhadoras para participarem dos encontros. Embora o grupo lamentasse as ausências, as trabalhadoras apontavam como justificativa não só o acúmulo de trabalho, mas a intensificação das mudanças nas equipes, com o remanejamento ou o desligamento de técnicos e coordenadores, acarretando em diminuição do número de profissionais nas unidades de CRAS e piora das condições de trabalho.

Começamos o encontro retomando a proposta de elaboração de um material de apoio às práticas no CRAS. Como já estávamos conversando sobre esse assunto há algumas reuniões, o grupo apresentou ideias sobre o que poderíamos fazer.

Jaqueline: *Teria que ser algo material ou pode ser, por exemplo, um seminário?*

Isabel: *Eu considero muito importante, pois faltam espaços de partilha, de vivências e de trocas de experiências das questões relacionadas a PAIF e grupos. Eu acho que a gente tem pouca produção ou, se temos, não há muita divulgação. Eu acho interessante termos um seminário, convidando os trabalhadores do SUAS.*

Vitória: *Ah, um material didático assim... escrito, também seria muito bom. Eu acho que os trabalhadores vão ficar, muitos vão ficar curiosos de saber o teor desses encontros que a gente está tendo aqui. Porque querendo ou não é o desafio de todas as Secretarias. Eu sei que muitas pessoas quiseram estar aqui, mas por “n” motivos, não estiveram. Então, é algo assim que gera curiosidade, que as pessoas querem saber. Então, criar alguma coisa.... Uma síntese de cada encontro e a gente poder levantar o que foi mais pertinente de cada encontro...*

Isabel: *O que eu acho legal, porque houve uma preocupação em apontar o trabalho e as dificuldades em várias esferas, né? Que eu acho que, querendo ou não, é uma forma também de mostrar os avanços e as dificuldades que hoje a gente enfrenta.*

Vitória: *E você falou bem: sobre as potências que a gente tem. Apareceu tudo isso.*

Jaqueline: *Eu acho que seminário ou oficina. Só que eu ainda não pensei como seria esse encontro, qual seria exatamente, porque a gente discutiu um monte de coisa, né? Então teria que elencar um tema, alguma coisa... É que a gente faz o documento e é muito bacana, só que era bom ter um evento. Que é naquele momento que a gente vai disponibilizar. E aí como tem a questão do material que tem um custo, a gente poderia ver, sei lá, disponibilizá-lo por algum programa, Google Drive, alguma coisa assim. Pra não ter o custo também. E assim, a gente apresenta, tem uma divulgação ali, faz o seminário e encaminha sei lá, por e-mail, alguma coisa nesse sentido. Que aí a gente pode conciliar as duas coisas: ter algo escrito e ter algo mais ali do encontro. Porque a proposta da pesquisa-ação foi muito do encontro, de partilhar junto. Mas aí, vamos ver o que é possível também.*

Diante das sugestões apresentadas, consideramos que seria importante recapitularmos os temas e discussões de cada dia de oficina para identificarmos possíveis temas para o seminário e para deliberarmos em relação ao material escrito. Desse modo, definimos que no encontro seguinte retomariamos a discussão a fim de decidirmos o que seria produzido e nos dividirmos entre as tarefas.

Seguimos então com a atividade do dia, cujo tema central era o PAIF. Esse assunto era de grande interesse das trabalhadoras, já que o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família concentra diversas ações no âmbito do trabalho social com famílias no CRAS. Assim como na oficina anterior, a proposta era começar com uma reflexão e discussão sobre aspectos fundamentais do PAIF e seguir com um exercício prático. Todas concordaram com a proposta. Para isso, retomariamos alguns pontos que havíamos discutido anteriormente sobre o PAIF e entraríamos em contato com os materiais publicados pelo MDS por meio de uma síntese que elaboramos previamente.

Para começar, relembramos os pontos abordados na breve discussão realizada na oficina 4: quais as ações previstas no PAIF, o que entendem por trabalho com famílias no PAIF e se as famílias participam do planejamento, da execução e da avaliação das atividades desenvolvidas no âmbito do PAIF. Na sequência, as trabalhadoras foram estimuladas a compartilhar com o grupo quem é o público do PAIF nos CRAS onde atuam e como tem sido realizado o trabalho de atendimento e acompanhamento das famílias.

Vitória: *As experiências que a gente teve, nos últimos grupos que a gente fez de PAIF, foram com famílias em situação de descumprimento de condicionalidades. Nós desenvolvemos grupos no sentido*

de cidadania. A gente começa falando a respeito da política de assistência social, do SUAS, da garantia de direitos, do cidadão ser sujeito de direitos. Aí a gente vai entrando em temáticas de exercício de cidadania, participação popular e finalizamos com a questão do controle social, quando a gente fala do Conselho Gestor, pra mostrar o quanto é importante que eles conheçam esses Conselhos, da importância da existência dos Conselhos e da participação da população para bater lá na porta certa pra exigir os seus direitos. Nesses últimos anos que estou no CRAS, é assim que a gente está fazendo.

Isabel: Então assim, aqui eu estou acompanhando desde outubro, é como ela disse. A gente tem os grupos de descumprimento de condicionalidade, mas eu particularmente acho melhor um grupo heterogêneo, não só de descumprimento, mas de pessoas que demandem outras questões. Nesses grupos que a gente faz, na maioria, são beneficiárias do Programa Bolsa Família, com a realização de visita domiciliar pra maioria dos casos. E a identificação ela vai ocorrendo de várias formas, porque às vezes a gente recebe ofícios do Conselho Tutelar pra fazer uma visita. E aí, quando você vai nesse local, na maioria, essas pessoas já são beneficiárias do Bolsa Família, mas demandam um acompanhamento não só da questão da insegurança alimentar, mas também por outras questões, por exemplo, conflitos familiares com filhos adolescentes. Identificamos situações diversas, pra falar bem a verdade. E no grupo a ideia é o quê? Trabalhar na perspectiva preventiva, da atenção básica, através do sistema de garantia de direitos. Em alguns grupos, surgem questões da área da saúde, como a drogadição de jovens... Hoje, recebemos mulheres na faixa etária de 50 a 59 anos, que são beneficiárias do Bolsa Família, mas que não se encaixam ainda na oferta dos serviços de fortalecimento de vínculos, como é o caso dos NCI, porque não têm 60 anos, mas demandam necessidade de espaço de convivência, de troca, de ter algum tipo de convívio. Por outro lado, temos também mulheres jovens, famílias monoparentais, sendo bastante heterogêneos estes grupos, tendo em comum a situação de vulnerabilidade social, falta de acesso as políticas públicas, muitas até por desconhecimento de acesso a direitos sociais. Atualmente, estamos participando de uma formação sobre a primeira infância, para falar um pouco sobre as etapas do desenvolvimento infantil, numa perspectiva socioeducativa.

Jaqueline: Só que ainda quando a gente pensa no PAIF, a gente sempre pensa no acompanhamento. Então a gente tem vários tipos de atendimento. E não necessariamente... que culminam nesse acompanhamento. Então, o que acontece? Geralmente, tem a situação de pobreza. Ela é presente muitas das vezes. Só que, pelo menos o que acontecia comigo, o que indicava que aquela pessoa era, enfim, ofertava o serviço do PAIF, era mais a questão relacional da vulnerabilidade. Ou era questão de famílias que tinham um certo distanciamento, ou alguma dificuldade assim na relação intrafamiliar, ou alguma questão, enfim... conflitos familiares. Enfim, tem muita essa questão de você perceber que tem a necessidade de partilhar com outras pessoas, de desenvolver algumas... potencialidades que fala.

Enfim, tinha muita essa questão também dessa vulnerabilidade relacional. Porque a pobreza, ela está presente sempre para os beneficiários do Programa Bolsa Família. E aí, se a gente vai pegar, é o público prioritário, mas quantos beneficiários tem? A gente vai dar conta de atender todos? Não vai. Então, geralmente, essa questão relacional é mais determinante para a indicação de um acompanhamento. Os encaminhamentos pra rede também.

As demandas e situações da população eram similares entre os CRAS e se relacionavam à estrutura e às ações previstas no PAIF. Diante disso, seguimos com a leitura do material e levantamos os objetivos a serem alcançados no PAIF, as ações a serem desenvolvidas e o público usuário, enfatizando que a participação da família deve se dar por meio de um convite e não como obrigatoriedade.

Jaqueline: *Eu acho que é mais difícil com os serviços. Alguns dias atrás, eu fui numa escola que fica bem próxima do CCA. Eles estão querendo estreitar relações e a pessoa queria me conhecer, porque eu acompanho o serviço e tinha algumas dúvidas sobre o CRAS. E aí, o discurso da pessoa que eu conversei, que era a coordenadora pedagógica, falou assim "Ah, mas a família tal, tal, tal e tal elas têm que participar." Como se fosse algo obrigatório, no sentido de ter esse entendimento que as famílias são obrigadas a estar aqui. Eu falei assim: "Não, no nosso acompanhamento, a família ela é convidada, ela não é obrigada a participar". A criança não é obrigada a estar num CCA, é um serviço que é ofertado. Diferente da escola que a criança tem que estar, por uma questão do ECA, tudo. A criança tem que estar na escola. Mas no CCA não, no CRAS não. O acompanhamento a gente oferta. Então, cabe também à família. A gente pode pensar várias atividades interessantes do nosso ponto de vista, que as famílias não queiram estar. Não há interesse. Essa questão do interesse é algo muito maior, que perpassa o nosso entendimento muitas vezes. Só que tem que ter também, e isso que a gente não pode esquecer, porque às vezes as famílias pobres, elas são colocadas numa situação, como se elas fossem obrigadas. A família que está no Conselho Tutelar em acompanhamento, é prioritário pra nós atendermos essas famílias, só que por ser pobre, talvez, elas tenham o seu corpo mais exposto, no sentido de que tem que estar. E tem uma cobrança por trás.*

Jaqueline: *Eu lembro de um grupo que a gente tinha, que era para as famílias que estavam em descumprimento. Então, a gente fazia uma orientação geral num primeiro momento, e nesse encontro de orientação das condicionalidades do PBF a gente convidava pro PAIF. Era como se fosse uma palestra, explicava sobre o programa. Tinham muitas pessoas que iam por medo de ter o benefício bloqueado. Então, eu não sei se era porque esse convite era feito na própria recepção. A pessoa chegava*

lá, falava da questão da frequência e eles entregavam um convitinho. E aí a pessoa ficava com medo de não ir...

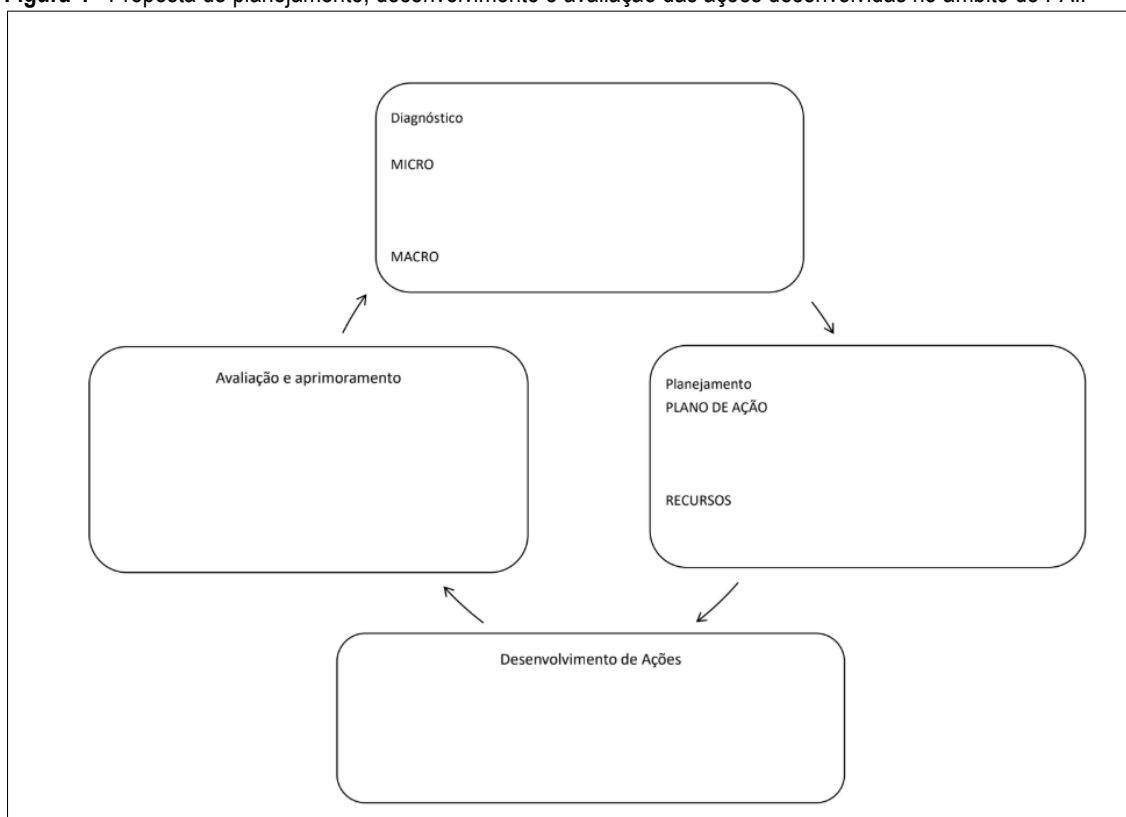
Vitória: *Convite pro PAIF?*

Jaqueline: *Não, pra essa palestra. Porque aí lá, quem tivesse interesse, a gente pegava o contato, marcava o atendimento e aí que ia estar vinculado a um grupo específico. Esse lá era uma palestra, orientação. Esse aqui é um programa, como que funciona, condicionalidade, isso aí. E aí muitas pessoas iam com medo. Então assim, iam não porque elas queriam, mas porque elas precisavam muito do benefício e achavam que se não fossem, o benefício que já estava bloqueado, ele não voltaria a receber esse benefício, não teria a continuidade. Então, eu acho que também tem uma falha na comunicação, de a gente colocar certas ações que elas não obrigatórias.*

Após a leitura da síntese do material sobre o PAIF, e continuando o debate sobre o tema, apresentamos a publicação “*Contribuições para o Aprimoramento do PAIF: Gestão, família e território em evidência*” (Alice Dianezi GAMBARDELLA et al., 2018), que compila os resultados de pesquisa nacional sobre o desenvolvimento do PAIF e apresenta a noção de gestão social do PAIF. O documento apresenta o trabalho realizado cotidianamente pelas trabalhadoras de CRAS como um “saber fazer”, porém ressalta a necessidade de planejamento e gestão das atividades desenvolvidas no âmbito do PAIF, a fim de avaliar os resultados, considerando os progressos e as necessidades de mudança.

Tendo como base o modelo do ciclo de planejamento e acompanhamento das ações proposto na publicação citada, fizemos um exercício prático (Figura 4), no qual cada trabalhadora se dedicou individualmente a refletir sobre o planejamento, o desenvolvimento e a avaliação das ações desenvolvidas no âmbito do PAIF em seus CRAS de vinculação, a fim refletirem sobre as lacunas e as potencialidades do trabalho desenvolvido. O exercício foi iniciado durante a oficina, mas a proposta era que compartilhassem com as equipes de trabalho, para juntos discutirem sobre o PAIF. Após algum tempo para o exercício individual, o grupo conversou sobre os itens elencados pelas trabalhadoras.

Figura 4 - Proposta de planejamento, desenvolvimento e avaliação das ações desenvolvidas no âmbito do PAIF



Fonte: Produzido pela pesquisadora utilizando como referência a publicação “Contribuições para o Aprimoramento do PAIF: Gestão, família e território em evidência” (GAMBARDELLA et al., 2018)

Jaqueline: No diagnóstico micro, eu usei como parâmetro o CEDESP. Eles têm uma grande procura por trabalho, por formação e emprego. Tem uma predominância de desemprego entre jovens, que é o grande público do CEDESP. Tem um grande número de idosos na COHAB também, que são bairros mais antigos. Então, a gente pode pensar alguma coisa, considerar essa demanda da população. E também a gente tem o interesse, aparece muito nos atendimentos, que é por ofertas relacionadas ao trabalho e geração de renda. As pessoas, quando vêm pra solicitação da cesta básica, elas trazem muito essa questão da dificuldade de ter um trabalho formal. Então, talvez buscar outros caminhos seja interessante pra dinâmica da própria família. Às vezes, uma fonte de geração de renda. Então, tem esse interesse também. Eu coloquei no diagnóstico. E aí, no planejamento, eu considerei que teria como usuários: indivíduos, famílias, trabalhadores e comunidade envolvidos. Teria ações de acolhida – que teria que ser trabalhado no CRAS; atividades particularizadas, coletivas; oficinas, que poderia se trabalhar a questão da geração de renda; ou grupos com os idosos também, de BPC, que é um público nosso; encaminhamentos; e ações comunitárias. Então, nessas ações comunitárias, eu pensei bastante de a gente pensar em palestras mensais. A gente faz uma grade, deixa ali, entrega um convite. Porque no CRAS circulam muitas pessoas diariamente. Então, por exemplo, oficina de elaborar – parece bobagem,

sei lá – currículo, alguma coisa. Aí a gente chama o CATE. Então, assim, vai ter alguém pra vir. Aí uma semana, um mês, vai trazer sobre determinada palestra, convida a UBS.

Carla: E vem assistir quem quiser?

Jaqueline: Isso. Seriam comunitários. Seria aberto. Não necessariamente estaria vinculado a um atendimento. Enfim, seria algo mais aberto pra população começar a conhecer o CRAS, pra ter uma movimentação maior. E aí, eu pensei no RH. Seriam os agentes SUAS, que estariam ali fazendo a acolhida; os técnicos estariam envolvidos nessas ações também. Os materiais: materiais informativos que a gente tem, que falam do CadÚnico, do que que é o CRAS. Talvez, seria o momento de distribuir, falar um pouco também. Sempre fazer essa abertura do que é o CRAS. Os serviços também da rede. Nesses últimos meses, eu tenho pedido material de divulgação, pra eles trazerem pra gente distribuir aqui no CRAS, pra criar essa referência. A gente utilizaria também esse material nesses encontros, no geral. Os espaços físicos, a gente poderia utilizar também as parcerias com os serviços... As salas de reunião do CRAS e a sala de atendimento individual, dependendo do tipo de atendimento proposto. As ações: desenvolvimento de ações seria mais ou menos, o que eu já repeti ali. Os grupos, palestras, atendimentos, visitas, enfim, varia. Avaliação e aprimoramento, eu acho que a gente teria que pensar em alguns indicadores de avaliação. Teria que ser algo mais complexo, porque têm várias ações. Então, seriam formas diferentes de avaliar. Nos grupos, teria uma ficha de avaliação mensalmente, a cada encontro. E a gente poderia fazer uma avaliação oral também, sei lá, a cada dois, três meses. A gente ter um momento ali, enfim. E como é avaliação e aprimoramento, de ter alguma ação voltada também de formação, de capacitação pros agentes SUAS, pros técnicos, pra refletir. Basicamente isso.

Embora as trabalhadoras tenham relatado dificuldade em fazer o exercício, a ideia central era se aproximar das propostas que podem ser planejadas e ofertadas no âmbito do PAIF, considerando tanto o trabalho que já é desenvolvido quanto as possibilidades dos CRAS e a necessidade de articulação setorial e intersetorial para a realização de ações mais integradas e abrangentes. Foi um exercício inicial para refletir sobre as ações que já são desenvolvidas no CRAS ou que poderiam ser, tendo como partida o levantamento das demandas da população e as características de atendimento e acompanhamento previstas pelo PAIF.

Por fim, um pouco antes de finalizarmos o encontro, retomamos a lista organizada durante a quinta oficina de reflexão, contendo a divisão das responsabilidades entre as instâncias da assistência social, para que as trabalhadoras pudessem ler e se preparar, caso quisessem apresentar no próximo encontro, a indicação de ações que pudessem ser realizadas ou encaminhadas, no contexto do material de apoio e da divulgação do percurso as oficinas.

4.2.8 Oficina 8: Avaliação e encaminhamentos

Na primeira semana de junho de 2019, realizamos a oitava oficina de reflexão, contando com a participação de cinco trabalhadoras: Carmem, Suelen, Laís, Jaqueline e Isabel. Além de fazermos uma avaliação coletiva sobre os encontros, tínhamos como tarefa definir o material que seria elaborado pelo grupo. Para colaborar com a retomada do processo vivido, apresentamos ao grupo um quadro com o tema, a síntese e os materiais de cada encontro (Quadro 7).

Quadro 7. Síntese dos temas e materiais de cada oficina de reflexão.

Oficina	Tema	Materiais de apoio
1 23/11	1. Apresentação da pesquisa e da pesquisadora; 2. Apresentação dos participantes e contextualização dos principais aspectos da organização do trabalho e demandas de cada CRAS; 3. Contrato de trabalho (cronograma, termo de consentimento, formulário de caracterização profissional).	1. Projeto de Pesquisa 2. Formulário de caracterização profissional 3. Cronograma 4. Termo de Consentimento Livre e esclarecido
2 14/12	A partir da contextualização do cenário de trabalho no 1º. encontro, discussão sobre o panorama atual dos CRAS, considerando as potencialidades e dificuldades, bem como seus desdobramentos para as práticas profissionais.	1. COUTO, B. R. et al. O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento. 3 ed. Cortez: São Paulo, 2012. Cap. 4. (introdução)/ Item 4.3. 2. RAICHELIS, R. Intervenção profissional do Assistente Social e as condições de trabalho no SUAS. Serv. Soc. Soc., v.104, 2010. 3. ROMAGNOLI, R.C. Relações macropolíticas e micropolíticas no cotidiano do CRAS. Psicologia & Sociedade. v.28, n.1, 2016.
3 11/01	Estudo sobre o histórico da relação da família com a proteção social e a política pública de assistência social.	1. TEIXEIRA, S. M. A família na trajetória do sistema de proteção social brasileiro: do enfoque difuso à centralidade na política de Assistência Social. Emancipação, v.10, n.2, 2010.
4 01/02	1. Estudo das concepções atuais de família e de trabalho social com famílias nos documentos do campo da assistência social; 2. Levantamento, discussão e reflexão sobre as compreensões dos trabalhadores acerca do trabalho social com famílias no CRAS.	1. Material síntese elaborado pela pesquisadora. Trechos sobre família destacados do texto da Política Nacional de Assistência Social (2004) / Norma Operacional Básica do SUAS (2004) / Fundamentos ético-políticos e rumos teórico-metodológicos para fortalecer o Trabalho Social com Famílias na PNAS (2016). 2. Dinâmica de perguntas e respostas sobre a família, o trabalho social com famílias e o PAIF em cada CRAS.
5 05/04	1. Visualização do levantamento sobre as dificuldades no cotidiano de trabalho no CRAS e discussão sobre organização do trabalho e atribuição de responsabilidades das diferentes instâncias da assistência social; 2. Relato e troca de experiências sobre acompanhamento de famílias no CRAS.	1. Levantamento de dificuldades advindas das discussões nas oficinas, organizado pela pesquisadora. 2. Levantamento de ações e potencialidades advindas das discussões nas oficinas, organizado pela pesquisadora.
6 26/04	Discussão sobre abordagem grupal como instrumento de atendimento e acompanhamento no CRAS.	1. Planejamento de grupo, elaborado pela pesquisadora. 2. Material síntese elaborado pela pesquisadora. Modalidades coletivas no PAIF com base no documento Orientações Técnicas sobre o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF: Trabalho Social com Famílias. Volume 2.

		3. Levantamento de artigos sobre trabalho social com famílias no CRAS, organizado pela pesquisadora.
7 17/05	1. Discussão sobre a estrutura do PAIF e o planejamento de ações; 2. Discussão sobre divulgação e compartilhamento do processo das oficinas.	1. Materiais síntese sobre a estrutura do PAIF e sobre as ações do PAIF elaborado pela pesquisadora com base no documento Orientações Técnicas sobre o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF: Trabalho Social com Famílias. Volume 1 e 2. 2. Material síntese sobre Gestão Social do PAIF elaborado pela pesquisadora com base no documento Contribuições para o Aprimoramento do PAIF - Gestão, família e território em evidência.
8 07/06	1. Encaminhamento de ações de divulgação e compartilhamento; 2. Encerramento e avaliação do processo.	1. Formulário de avaliação 2. Síntese das oficinas elaborada pela pesquisadora.

Fonte: Elaborado pela pesquisadora (2019).

Durante a leitura conjunta do quadro, retomamos os pontos abordados em cada encontro, ressaltando as alterações em relação ao cronograma e à proposta de temas iniciais, considerando a discussão construída a cada encontro, além das necessidades e dos interesses do grupo. Além desse quadro, todos os textos e materiais produzidos e utilizados nos encontros foram organizados em uma pasta *online* compartilhada com o grupo. Ao finalizarmos a leitura, fizemos um momento de avaliação individual do processo, a partir das seguintes questões:

- 1) Para você, como foi participar das oficinas? Você poderia destacar os aspectos negativos e positivos da experiência?
- 2) Houve alguma contribuição das oficinas para a sua prática profissional? Em caso positivo, qual(is) foi(ram)?
- 3) Você vislumbra a proposição de alguma nova ação em seu cotidiano profissional tendo como base as discussões e reflexões realizadas nas oficinas? Se sim, qual(is)?
- 4) Especificamente em relação ao trabalho social com famílias, as oficinas contribuíram em algum aspecto para sua prática profissional? Se sim, como?
- 5) Na sua opinião, algo poderia ser melhorado no processo de desenvolvimento das oficinas?
- 6) Você tem alguma sugestão de encaminhamento para compartilhar e divulgar o processo vivido nas oficinas?
- 7) Outros comentários.

As questões avaliativas foram enviadas via correspondência eletrônica às trabalhadoras que não estavam presentes no encontro, caso quisessem e pudessem colaborar com essa etapa. No entanto, não obtivemos retorno. Desse modo, as considerações apresentadas a seguir referem-se à conversa de avaliação com a presença de metade do grupo. As respostas completas podem ser lidas no Anexo III.

Carmem: Bom, eu posso falar porque a minha deve ser a menor. Eu coloquei assim, que embora eu tenha participado poucas vezes, mas eu gostei muito das vezes que eu participei. Que eu acho que a ideia do encontro e da troca, é uma ideia muito rica. É uma possibilidade que a gente não tem hoje, na Secretaria. Me traz assim... em todos os nossos encontros, eu tenho percepções de alguma fala de alguma colega, de uma coisa que eu poderia estar fazendo diferente e penso "Nossa, olha, eu poderia estar fazendo assim". Que mais? Ah, eu coloquei que a gente poderia, que eu acho que a gente poderia sair daqui com uma proposta de encontro de profissionais por região, nem que fosse por região. Pra discussão de temas específicos. Aí, eu coloquei: "Quem sabe lá na frente um seminário municipal", mas... aí já é... Depende dos rumos da Secretaria. Mas eu pensei da gente tentar executar alguma coisa na leste, como piloto. Só que a minha proposta seria dividir leste 1 e leste 2, porque assim... pegar um tema, fazer leste 1, leste 2; e aí depois, fazer um seminário da leste, pra encontrar, alguma coisa assim, pra fazer essa troca. E achei importante que a gente tivesse uma mediação externa, porque ela nos deu um distanciamento da questão técnica, porque, enquanto técnico, às vezes, em algumas reuniões, a gente fica falando e a gente não consegue... Como eu vou explicar isso? A gente não consegue às vezes caminhar, porque a gente está dentro do processo, a gente enxerga as dificuldades, até enxerga umas saídas, mas a gente, por exemplo, não para pra discutir a questão técnica, a questão da leitura, de mais um embasamento. E eu acho que isso ela trouxe pra gente, nos encontros que eu participei. Então, a minha avaliação é... parcial, porque os outros eu não tenho noção de como andou. Acho que foi isso.

Isabel: Eu acho que eu coloquei um pouco disso também. Da importância dessa troca, de a gente poder colocar em prática alguns trabalhos. A importância mesmo desses espaços, porque existe uma ausência mesmo. Eu acho gratificante ter uma profissional com tanto compromisso e interesse na questão social, no trabalho realizado nos CRAS, que nos deu suporte técnico e teórico. Carla, você nos ouviu de forma ética e cuidadosa, com pleno domínio desse universo em que trabalhamos. Eu acho que a sua contribuição foi muito significativa. Na nossa prática profissional, lidamos com situações graves e difíceis, e as experiências dos outros colegas, nos fortaleceu. Eu acho que o material que você trouxe, as suas intervenções; e a participação dos colegas, apesar das dificuldades, nos possibilitará novos desafios.

Laís: Como a Carmem também, eu participei bem menos do que eu gostaria. Mas os dois encontros que eu tive, com colegas que estão aqui outros não, foram experiências riquíssimas, justamente por isso. Por você, como pesquisadora, primeiro ter essa preocupação, esse olhar para as trabalhadoras e trabalhadores da assistência social dessa megalópole tão complexa. Por que é isso, eu atuo na Secretaria desde 2015, e eu tive raríssimas experiências de encontro e discussão. E é fundamental, nós né... de realmente poder mapear assim, os problemas que nós vivenciamos. E eu acho que lá no final,

você vai enxergar resultados que a gente, com certeza absoluta, enfrenta no nosso cotidiano de trabalho. As dificuldades estruturais que muitas vezes refletem em questões de saúde dos trabalhadores. Então, é como a Carmem falou, às vezes a gente está tão mergulhada numa dinâmica... tão desafiadora, que a gente não consegue enxergar estratégias, saídas ou propostas de superação. E esse espaço – e aqui eu faço a sugestão também, pra que de alguma forma a gente replique isso nas outras unidades, formando parcerias com outros trabalhadores, e que talvez a gente produza também um material em conjunto, pra além do resultado da sua tese, artigos ou seminários, como ela disse. Enfim, a gente pensar em novas propostas de encontro, que a gente consiga pelo menos levantar essas questões, porque a gente está tão mergulhada num dia a dia tão avassalador, com uma série de problemas gravíssimos de acesso, de opressão, de perseguição, de denúncias, que atacam diretamente o assistente social, a prerrogativa ética do assistente social, que antecede qualquer outra política pública. Então, assim, é até um pedido de socorro mesmo, que você não pare por aí. Provoque isso talvez na zona leste, como a Carmem colocou. Eu me disponho, dentro do que puder contribuir também, pra gente não parar aqui. E é isso. E me desculpar por não ter conseguido... acompanhar, conforme eu gostaria.

Jaqueline: *É, eu avalio também de forma muito positiva os encontros. Eu acho que a gente acaba olhando muito pro nosso trabalho, assim nos encontros. Vê algo que deu certo em outro local. E assim, o que acontece. Eu acho que a dificuldade, às vezes, ou ela... deixa a gente imóvel ali, ou a gente toma alguma atitude diante dessa dificuldade; e, eu acho que isso acontece muito, por exemplo, de paralisar, falar assim "Ah está assim mesmo, então eu acho que não consigo fazer porque não tem isso, porque não tem aquilo" e a atuação profissional fica muito comprometida, e o funcionário, trabalhador, ele fica muito angustiado. E acho que acaba não tendo postura pra pensar outras coisas, perde um pouco essa criatividade. Então assim, ver algumas experiências exitosas, foi bem animador pro trabalho, me fez pensar outras coisas que eu poderia fazer dentro das possibilidades. E eu achei que isso foi muito bom. Outra coisa também que eu achei bacana, foi a gente pensar o PAIF e, por exemplo, não como uma demanda apenas institucional, mas o planejamento, o objetivo, porque às vezes a gente se perde ali fazendo, e se pergunta: Pra quê? Será que é pra atender ali uma rotina do trabalho? Será que tem um objetivo muito maior? E será que a gente está conseguindo atingir esse objetivo? Então, ter um direcionamento pra cada atividade, eu acho que isso foi bacana, e eu acho que alguns encontros promoveram bem essa questão assim: planejamento, qual que é o objetivo, a metodologia, será que ela está próxima ali do que eu quero. Então, isso eu achei positivo também. Aqui você pergunta o que que poderia ter sido melhor. Eu acho que se tivesse a participação de mais pessoas, de outros locais talvez, eu acho que teria trazido uma riqueza maior, de experiências pra gente pensar. E aí, como proposta, eu fiquei pensando aqui o que seria possível num primeiro momento e pra depois. Então, num primeiro*

momento, eu acho que uma cartilha com esse conteúdo que a gente sabe que é muito amplo, e assim nem sempre, na nossa rotina, a gente consegue ler ali tudo. Se houvesse algo ali pra despertar, ter um material ali mais... algo mais prático, pro dia a dia. Uma cartilha. E o seminário é algo que eu acho bem interessante assim, até uma forma de talvez, divulgar essa cartilha e trazer algumas propostas pra sei lá, ter uns encontros na zona leste a partir de seminários. Eu acho que nesse sentido. Então... no geral, eu achei muito agradáveis os encontros. Acho que a gente trabalhou com uma leveza. O encontro foi muito bom. Apesar de estar falando de coisas difíceis, muitas vezes, eu acho que o encontro foi bem leve assim. Isso foi muito bom. Um aspecto positivo.

Suelen: *Quando eu lembro da primeira oficina, as pessoas trouxeram expectativas muito altas assim, porque também trouxeram o cotidiano do trabalho. Então, "Ah, eu venho aqui pra tentar... repensar minha rotina de trabalho. Eu venho aqui pra tentar organizar minha rotina de trabalho". Então, eu acho que já começou com uma expectativa muito alta esse espaço assim. Já começou com as pessoas se apresentando, já contando dos dilemas que já viviam. Então, eu acho que muito facilmente a gente poderia cair num grupo muito fatalista e muito de só murmuração. E eu acho que a gente conseguiu conduzir uma caminhada, que a gente não criou um espaço de "aqui tem muita flor e está tudo muito bom", porque a gente vê uma teoria. A gente conseguiu construir a caminhada aqui. A gente falou do nosso cotidiano, mas também a gente conseguiu ver as nossas potencialidades diante desse cotidiano. Então, não se tornou um peso falar do cotidiano, como se fosse quase inaceitável. Sair daqui com uma carga mental pior do que já é. Eu acho que você conseguiu mediar com tranquilidade, pra mostrar que quando a gente se aprofunda em alguma coisa, que eu acho que é um pouco o que a academia tem que fazer, provocar os trabalhadores do cotidiano, pra reconhecer qual que é o norte e pra dar passos. Dentro do que a gente está, dentro das nossas atribuições, dar passos dentro do que a gente pode. E eu acho que isso foi muito válido assim. Além de promover encontros, de promover encontros que fizeram a gente reconhecer as nossas potencialidades, no nosso espaço. Inclusive, pra mim, foi muito importante o momento que a gente precisou ver quais que eram as nossas competências, a quem cabia cada dilema. Porque, de fato, vários dilemas do nosso cotidiano, não nos cabe diretamente e, às vezes, a gente fica se cobrando. E não, se não me cabe nesse momento, eu vou fazer a luta, e aí não importa se eu componho outros espaços, mas aqui dentro desse espaço, é de minha responsabilidade disso, eu vou focar nisso. Gera muita cobrança o cotidiano. E eu pensei também, eu concordo, eu coloquei como encontro formativo dos trabalhadores e trabalhadoras da assistência na região leste. Eu até pensei, inclusive, por ser encontro formativo, não necessariamente ter as nossas falas, porque talvez se entenda que é uma coisa direcionada pra unidade de trabalho, alguma coisa assim. Eu acho que seria um momento muito legal de a academia se propor a dialogar com os trabalhadores da assistência, inclusive*

da rede terceirizada. Eu não sei se precisava só incluir a rede direta, entendeu. De ver algumas temáticas e promover encontros assim.

Além das considerações de cada trabalhadora, também fizemos a leitura de um texto síntese sobre o processo das oficinas de reflexão, a fim de validar a experiência vivida pelo grupo. A partir dessa leitura, Laís apontou que seria importante termos aprofundado a discussão nas questões de gênero e de LGBTQI+, que são pouco colocadas pela política de assistência social. Embora tenhamos abordado o papel da mulher, considerando tanto as usuárias quanto as trabalhadoras, abordamos muito pouco a crescente presença de homens no CRAS e a questão dos outros gêneros.

Da conversa sobre a avaliação, seguimos para a discussão sobre os encaminhamentos e propostas. Ponderando sobre todas as dificuldades relatadas ao longo das oficinas e também durante a discussão daquele momento, Carmem apontou uma preocupação legítima sobre a proposta a ser realizada.

Carmem: *Quando a gente faz essas propostas aqui a minha única preocupação... Eu acho assim, eu mesma fiz a proposta, eu acho que é superválido, mas a minha única preocupação é assim: como nós vamos articular esses trabalhadores? Porque nós estamos saindo de uma experiência de greve, que nem na greve, na briga pela perda do seu poder aquisitivo, pela perda do seu dinheiro, a gente conseguiu fechar todos os CRAS, a gente conseguiu articular todos os trabalhadores. Então é por isso que a gente tem essa dificuldade... e a gente vai perdendo os espaços. Então, eu acho que é um desafio pra nós. A ideia, que nem eu coloquei aqui, "Ah, vamos dividir leste 1, leste 2", mas como nós vamos fazer isso? Porque eu mesma coloco aqui, "participei muito pouco". Porque, óbvio, priorizei as atividades lá que tinha de demanda!*

Desde o início das oficinas de reflexão, as trabalhadoras conheciam a intenção de que, ao final do processo, pudéssemos elaborar algum produto, que no momento inicial estava sendo chamado de material de apoio às práticas de trabalho social com famílias no CRAS. Ao longo do processo e, especialmente durante essa discussão, a proposta se redesenhou e se construiu a partir dos interesses e das possibilidades do grupo.

Laís: *Mas eu penso também assim, pensando no momento atual e que a gente está vivenciando, da necessidade também de fomentar esses círculos de discussão, que a priori eu acho que têm alguns marcadores como trabalho com famílias, algo que eu acho que está latente agora, é o diagnóstico do SUAS nos territórios. É realmente parar para olhar como está o Sistema Único de Assistência Social nos*

territórios, porque difere. Alguns problemas vão coincidir e outros são específicos do território. Mas o que eu sinto necessidade, enquanto trabalhadora, e eu observo com os colegas, diretos ou indiretos, a necessidade de ter espaços de escuta. Um lugar pra gente falar, trocar ideia. Eu acho que esses círculos, às vezes, não sei se necessariamente alguém grande pra tocar o trabalho; eu acho que algo que brote, que nasça dos trabalhadores para os trabalhadores, o que também não impede que incorpore outras instâncias, outros professores, enfim, outros atores. Acho que não impede. Mas, a princípio, o que eu percebo ali é que não há um espaço de diálogo horizontal – e é o que a gente está sentindo falta pra discutir violência institucional, por exemplo. Porque estamos sendo pressionados, enquanto coordenadores, enquanto técnicos supervisores; e se a gente não presta atenção, a gente reproduz automaticamente isso.

Durante a discussão, o grupo entendeu que seria não só mais interessante, mas também mais viável, de acordo com nossas condições e recursos, organizarmos um encontro para compartilhamento da experiência vivida durante as oficinas de reflexão e que essa vivência poderia incitar uma possibilidade de troca entre as trabalhadoras de CRAS e assim estimular novos momentos de articulação e partilha.

Isabel: *Eu acho que seria interessante um encontro a partir do seu trabalho, de tudo que foi tirado aqui, para que a partir daí as pessoas possam traçar outros encontros pra tratar de temas que são relevantes e comuns, trocar essas experiências, bem como refletirmos sobre os desafios, como que a gente vai caminhar. Mas eu acho que, nesse momento, seria interessante a partir do que foi feito.*

Carmem: *Eu acho que essa ideia da Isabel está legal, porque o motivador seria que houve uma experiência de conversa, de conversa horizontal, e aí quais as propostas dessa experiência. Se ampliar pros outros que não comparecerem. De começar na leste, pode fazer na cidade toda, sei lá. Mas, vamos supor, de começar na leste. Então, eu acho que a gente poderia organizar sim, tipo um seminário com uma primeira parte, que ela apresentaria a pesquisa, o trabalho. E, depois, numa segunda parte, uma divisão, em subgrupos, pra que esses subgrupos colocassem um pouco dessa fala, tivessem esse momento de escuta, mas também tivessem uma proposta, tipo "E aí, oh?".*

O extenso debate sobre a construção do encontro evidenciou o desejo de que esta iniciativa fomentasse a organização de uma agenda de encontros de trabalhadores da assistência social, de acordo com a região de atuação, como um espaço de troca e fortalecimento. Contudo, o grupo entendeu que ainda que levássemos essa proposta como desdobramento do encontro, essa deveria ser uma

decisão e também uma organização das trabalhadoras presentes, já que só se realizaria a partir da adesão das colegas.

Carmem: *Mas o que ela está falando, pra mim, faz sentido. Porque, se a gente abre o evento, com uma palestra sua explicando que houve uma experiência, e dessa experiência que o grupo aprovou e viu que é positiva, e viu que há um vazio de espaços para que os técnicos conversem, troquem informações, troquem experiências, então a gente está apresentando a experiência que aconteceu, contando como ela foi, falando que foi trabalhada a questão da família, a questão do SUAS tal, e que daí a proposta desse encontro, pra dar uma devolutiva pra cidade. E qual a nossa proposta? Que isso deva continuar. Então, de fato, é uma reprodução da experiência que está aqui, que a gente tenha outros espaços. Ai, nós não podemos reunir a cidade toda, vamos sair de lá com propostas com encontros regionais, e sei lá... Não sei, por exemplo, um encontro na leste, um na norte, um na sul. E, depois, um encontro de novo, entendeu? Eu não sei. Eu acho que isso vai ser lá no final, que vai ser construído. Então, por isso que eu estou te falando, isso vai surgir lá, quando a gente reunir todo mundo pra trazer as devolutivas. A pessoa pode dizer: "Olha, pra mim, foi pouco tempo hoje, eu gostaria de mais um encontro". Então, eu acho que isso você constrói lá. Mas eu acho que é isso mesmo, é passar pra cidade a experiência que aconteceu aqui. O acúmulo, que foi boa, que trouxe ideias, que a gente se ventilou um pouco, pôde sair do cotidiano pra refletir nossa prática, pra fazer essa interlocução teoria-prática. E aí, dividir isso com a cidade. Eu acho que é isso. Não é uma proposta nova. A gente está levando. É que, no bojo da nossa proposta, já vem a história de que vamos então abrir espaço pra conversar, não é isso?*

Jaqueline: *É, porque assim, pra acontecer essas pessoas tem que ver essa necessidade, também. Então, a partir da experiência ali que talvez isso surja. Só que eu acho que a gente tem que, em algum momento, colocar: "Olha como está sendo bom, era bom a gente ter um espaço pra discutir, outro mês ou a cada dois meses, não sei". E aí por região, porque pra cidade toda fica muito inviável ter esse encontro.*

Carmem: *Então, eu acho que lá a gente pode ter essa proposta. De sair de lá com assim: "Oh, vamos fazer uma agenda? A leste pode se reunir tal dia". E a cada região vai procurar um espaço. Cada região vai procurar um espaço.*

Assim, a proposta que planejamos consistiu em um encontro de um período, cuja data e horário seriam definidos de acordo com a disponibilidade do espaço a ser pleiteado junto ao Espaço Público do Aprender Social (ESPASO), para compartilhamento da experiência vivida nas oficinas de reflexão e

fomento de troca de experiências, tendo como participantes os trabalhadores e as trabalhadoras de CRAS da cidade de São Paulo. O tema central do encontro era o trabalho social com famílias no âmbito do CRAS, sendo a programação dividida em três momentos: 1) Relato do processo vivido nas oficinas de reflexão, contendo a síntese dos temas discutidos e dos materiais produzidos; 2) Discussão de subtemas em grupos de trabalho a partir de 3 eixos relacionados ao trabalho social com famílias no CRAS; e 3) Compartilhamento das discussões nos pequenos grupos e encaminhamentos.

Além disso, organizaríamos um material escrito, contendo a síntese das oito oficinas de reflexão, a descrição dos temas, as referências bibliográficas e o relato de ações e experiências desenvolvidas pelas trabalhadoras no âmbito do trabalho social com famílias.

Jaqueline: *Eu acho que seria insuficiente relatar apenas as nossas experiências na cartilha, não sei. Por mais que tenham coisas riquíssimas, mas ainda eu acho que talvez, na discussão, vai aparecer coisa assim que a gente nem imagina. Não sei, seria mais o que a gente discutiu, conteúdo da discussão. Por exemplo, a discussão da trajetória da família na assistência; uma reflexão sobre o que cabe a cada... enfim, tentar... um pouco da nossa discussão de cada encontro.*

Carmem: *Os textos também seriam interessantes estarem. Foram muito bons! Então, é uma junção de todo esse material, eu acho.*

Consideramos pertinente que o encontro fosse realizado no ESPASO, que é o local destinado às capacitações e à formação dos trabalhadores e das trabalhadoras da política de assistência social na cidade de São Paulo. Embora esteja situado na zona sul, a proximidade do metrô facilitaria o acesso e viabilizaria a participação das trabalhadoras das diversas regiões do município. Elaboramos uma lista de pendências a serem definidas e avaliamos necessário realizarmos uma reunião para organização do encontro e finalização do material escrito. A intenção era que as outras trabalhadoras da oficina de reflexão pudessem se juntar ao grupo e participar da divisão das tarefas preparatórias e durante a realização do encontro.

4.3 | Encontro dos(as) Trabalhadores(as) de CRAS sobre Trabalho Social com Famílias: desafios e possibilidades

4.3.1 Preparação

Para dar início à organização do encontro de trabalhadores, submetemos uma proposta detalhada ao ESPASO, solicitando a utilização do espaço físico, a oferta de *coffee break* no encontro e a impressão do material escrito a ser entregue a todos os participantes. Após alguns dias, obtivemos resposta positiva apenas para o uso do espaço físico, pois o ESPASO não dispunha de recursos programados para atender aos outros pedidos. A sala disponibilizada contava com 40 lugares, pois o maior auditório estava reservado para outro evento. A equipe do ESPASO se prontificou a colaborar com a divulgação do evento, por meio de envio do convite via correspondência eletrônica aos trabalhadores e às trabalhadoras da cidade.

Diante da resposta positiva em relação ao espaço e à data para o encontro, no final de julho de 2019, realizamos a reunião preparatória com a presença de Suelen, Carmem e Jaqueline (que compareceu acompanhada de duas novas estagiárias dispostas a colaborar com a organização do evento). Embora estivéssemos em um número pequeno, o clima da reunião era de ânimo e entusiasmo em relação ao evento, evidenciando a disposição e o investimento do grupo.

Neste dia, organizamos os detalhes do evento, tais como o período, a programação, o material e as estratégias de divulgação, a distribuição de tarefas preparatórias e no dia do evento e a aprovação do texto do material escrito. Entendemos que, a despeito do engajamento e do compromisso das trabalhadoras na organização e na realização do evento, os seus nomes não seriam divulgados em momento algum, assim como elas também não seriam identificadas como tais durante a realização do encontro, para que pudéssemos preservá-las respeitando o sigilo de suas identidades.

Definimos que o encontro teria início com uma apresentação acerca da pesquisa-ação em desenvolvimento, com breve exposição de aspectos centrais achados na literatura atual sobre o trabalho social com famílias no CRAS, e uma síntese do processo das oficinas de reflexão a partir do material escrito. Em seguida, os/as participantes se dividiriam em 3 subgrupos, de acordo com o interesse individual pelos seguintes temas: 1) Os desafios do trabalho social com famílias no CRAS; 2) Práticas exitosas de trabalho social com famílias no CRAS; e 3) Articulação territorial e intersetorial no trabalho social com famílias no CRAS. Por fim, nos reuniríamos novamente com todas as participantes para compartilhar os pontos principais das discussões nos subgrupos e propor encaminhamentos.

A fim de apoiar o trabalho dos subgrupos, criamos roteiros norteadores, considerando que deveríamos privilegiar a troca e o diálogo entre os/as participantes, entendendo que o maior desafio das moderadoras seria possibilitar a circulação da fala entre os/as participantes e criar um clima de escuta das dificuldades que caminhasse para as potências do trabalho cotidiano.

Por fim, a partir de um esboço do material escrito que havíamos preparado, aprovamos a versão final do texto e o nomeamos de Memória das Oficinas de Reflexão. Embora ansiássemos pela entrega

do material em versão impressa, diante da indisponibilidade de recursos financeiros, decidimos que o disponibilizaríamos em formato *online* (arquivo PDF) para os/as participantes do encontro.

Finalizamos a reunião após acertamos todos os pontos e dividirmos as tarefas. Nos mantivemos em contato constante por meio de chamadas telefônicas e por aplicativo de mensagens. No início de agosto, começamos a divulgar o evento e a receber as inscrições.

Figura 5 – Folder de divulgação do evento



Fonte: Produzido em conjunto pelas proponentes do evento (2019).

Tão logo demos início à divulgação do evento, por meio de nossas redes pessoais de contato, a equipe do ESPASO e a Coordenação da Proteção Social Básica solicitaram esclarecimentos a respeito do encontro, por meio do preenchimento de formulários específicos e de uma reunião entre todas.

Embora o processo de pesquisa tenha se iniciado adequadamente, após a aprovação do projeto de pesquisa, e, durante toda a organização do evento, estivéssemos constantemente em contato com a equipe do ESPASO demonstrando disponibilidade para realizar quaisquer esclarecimentos, a Coordenação da Proteção Social Básica tomou conhecimento de todo o projeto por meio da divulgação do evento, gerando um clima de tensão e desconfiança em relação à pesquisa e ao encontro de trabalhadores. Além disso, o desconhecimento entre as partes e a dificuldade de conciliar as agendas, para uma reunião presencial, tornaram o diálogo ainda mais difícil, fazendo aumentar o temor em relação

à possibilidade de cancelamento do encontro, por falta de autorização das esferas gestoras da política de assistência social de São Paulo.

Nos reunimos com a equipe do ESPASO e com as coordenadoras da Proteção Social Básica, quatro dias antes da data do evento. O clima inicial da conversa era de tensão, haja vista o desconhecimento das instâncias gestoras acerca da pesquisa em desenvolvimento e do conteúdo a ser abordado no evento. As informações foram fornecidas conforme solicitado, inclusive com envio prévio de um exemplar da Memória das Oficinas de Reflexão para apreciação. Da mesma forma, as gestoras esclareceram que estavam preocupadas com o conteúdo e a intenção do encontro, já que deviam zelar para que ações dessa natureza estejam alinhadas com as prerrogativas da política pública e que sejam preferencialmente oferecidas em parceria. Além disso, temiam que o evento promovesse uma falsa ideia de modelo único e padrão para o trabalho social com famílias no CRAS.

Ao longo da conversa, na medida em que os esclarecimentos foram feitos e que houve a confirmação da ancoragem das propostas nas diretrizes da política de assistência social e do SUAS, o clima de tensão foi se dissipando e abriu-se espaço para a colocação de tópicos fundamentais, já percebidos ao longo das oficinas de reflexão, acerca das necessidades e dos desafios enfrentados pelas trabalhadoras.

As gestoras acenaram para a oferta de espaços de formação e capacitação das trabalhadoras, mas demonstraram compreensão em relação à necessidade das trabalhadoras em organizar um espaço específico de debate e articulação, a fim de se sentirem fortalecidas e dividirem as experiências, as dificuldades e os êxitos relativos ao trabalho cotidiano no CRAS. Além disso, foi possível apontar algumas das inúmeras dificuldades relatadas pelas trabalhadoras ao longo das oficinas de reflexão, que, embora não sejam desconhecidas das esferas gestoras, foram reafirmadas e legitimadas.

Por fim, acordamos que o ESPASO forneceria declarações de participação aos presentes no evento e que nós encaminharíamos um relato sobre o desenvolvimento do evento, bem como compartilharíamos a avaliação dos/as participantes sobre a atividade, considerando a possibilidade de criar novas propostas a partir dessa iniciativa.

4.3.2 Encontro

No dia 20/08/2019, das 9h às 13h15, realizamos o “I Encontro de Trabalhadores(as) de CRAS sobre Trabalho Social com Famílias: desafios e possibilidades”, contando com a presença de 45 estagiárias e trabalhadoras de CRAS. A lista de inscrições continha o total de 54 participantes, pois durante a etapa de inscrições, a sala com 60 lugares foi disponibilizada. Do total de inscritos, 25 atuavam em unidades da zona leste de São Paulo, 19 da zona sul, 5 da zona oeste, 3 da zona norte e 2 do centro.

A programação do evento cumpriu a seguinte estrutura:

9h – Credenciamento

9h15 – Apresentação do processo e divulgação da memória das “Oficinas de reflexão: uma experiência de reflexão e discussão coletivas sobre o trabalho social com famílias no CRAS” – Carla Regina Silva Soares

10h15 – Café colaborativo

10h30 – Grupos de Trabalho:

- 1) Os desafios do trabalho social com famílias no CRAS
- 2) Práticas exitosas de trabalho social com famílias no CRAS
- 3) Articulação territorial e intersetorial no trabalho social com famílias no CRAS

12h – Compartilhamento das discussões nos grupos de trabalho e encaminhamentos

13h – Encerramento

Ao chegarem, as participantes foram convidadas a assinar a lista de presença e escolher em quais dos grupos de trabalho gostariam de participar na segunda parte da manhã. A fim de que todas as discussões fossem contempladas e heterogêneas, nos atentamos para que as participantes se distribuíssem de forma equilibrada entre os três subgrupos.

A apresentação de abertura começou com um pequeno atraso, a fim de esperar a chegada da maior parte das participantes; contudo, o tempo de apresentação foi encurtado em respeito à programação estabelecida. Durante a apresentação, pontuamos aspectos relevantes sobre o trabalho social com famílias no SUAS, a partir do levantamento bibliográfico realizado para a elaboração da introdução da pesquisa-ação em desenvolvimento.

Os itens brevemente apresentados versavam sobre a família no cenário brasileiro, as mudanças sociais, econômicas e políticas que afetaram as famílias e as políticas sociais no período pós-Constituição Federal de 1988; a inserção da família e a centralidade da mulher na política de assistência social; e a apresentação dos dados de pesquisas recentes sobre o trabalho social com famílias no CRAS. Além disso, a apresentação incluiu um relato sobre o processo das oficinas de reflexão, comentado a partir da exposição da Memória das Oficinas de Reflexão.

Ao término da apresentação, as participantes teceram comentários e levantaram questões a respeito do papel da mulher usuária e da mulher trabalhadora da política de assistência social. No entanto, com vistas a dar conta da programação, a discussão não foi prolongada.

Após a pausa para o café colaborativo, os grupos se dividiram em três salas para desenvolverem as discussões específicas. Cada grupo contou com a presença de 2 moderadoras previamente definidas e solicitou a indicação de uma ou duas relatoras que pudessem tomar nota e compartilhar a discussão

com o grupo todo no momento seguinte. Os trabalhos em grupo tiveram cerca de 1h20 de duração e, em seguida, o grupo inteiro voltou a se reunir para compartilhar as discussões específicas.

O grupo 1 “Os desafios do trabalho social com famílias no CRAS” elencou os principais desafios experimentados cotidianamente e refletiu sobre possíveis propostas de condução e encaminhamento das questões. Quanto aos desafios, os membros do grupo apontaram os seguintes:

- Necessidade de melhorar o planejamento e a organização do trabalho, considerando as atividades de atendimento social, os acompanhamentos em grupos e as visitas domiciliares
- Poucas situações de troca entre a equipe técnica, devido à falta de tempo e à rotina desgastante
- Dificuldade para conciliar e organizar as atividades de atendimento social, PAIF e gestão de parcerias
- Recursos humanos reduzidos em relação à quantidade de atribuições, considerando também que os trabalhadores são responsáveis pelas comissões de monitoramento e chamamentos públicos
- Dificuldade de acesso das famílias aos CRAS
- Falta de formação continuada de profissionais
- Falta de recursos financeiros para lanche nos grupos
- Falta de oferta de benefícios eventuais
- Dificuldade de manusear e utilizar o SISCRA

Quanto às propostas de encaminhamento e condução de alguns dos desafios apresentados, as participantes pontuaram que algumas ações dizem respeito à organização das equipes e unidades de CRAS e outros à gestão da política pública, sugerindo:

- Que as equipes de CRAS poderiam dar prioridade ao acompanhamento do PAIF, priorizando o desenvolvimento dos grupos e a construção de novos temas com os/as usuários/as
- Aumento de recursos humanos
- Participação das trabalhadoras em espaços e oportunidades de formação continuada
- Aumento de recursos financeiros e de infraestrutura: lanche, material pedagógico, benefícios eventuais e estrutura física adequada

O grupo 2 “Práticas exitosas de trabalho social com famílias no CRAS” apresentou duas experiências exitosas, sendo a primeira relacionada à organização e ao planejamento do trabalho a partir das condições objetivas: planejamento da semana organizada por dias de atendimento e divisão entre atendimento (considerando o conjunto de atividades: grupo, visita domiciliar, agendamentos e reuniões de equipe) e gestão de parceria. A segunda relacionou-se à experiência de um grupo de idosos. Ademais, o grupo pontuou o levantamento de diversas experiências positivas: articulação entre as famílias

acompanhadas pelo PAIF e pelo SASF, resultando em maior autonomia em relação aos encaminhamentos para CCA e cursos; mapeamento do território e utilização dos serviços existentes vinculados às diferentes políticas públicas; atuação em referência e contrarreferência com a rede socioassistencial.

O grupo 3 “Articulação territorial e intersetorial no trabalho social com famílias no CRAS” levantou as dificuldades experimentadas na atuação intersetorial e territorial e apresentou questões a serem refletidas nesse contexto, assinalando a percepção de que muitas trabalhadoras da assistência social culpabilizam e estigmatizam as famílias acompanhadas; a naturalização das violências e a necessidade de capacitação e preparo para o enfrentamento das situações; o excesso de demandas recebidas no CRAS atrelado à “falta de identidade do CRAS”; o desconhecimento das trabalhadoras acerca dos serviços e atores da rede dos territórios; a lacuna de trabalho multidisciplinar na assistência social e o aumento do sofrimento e adoecimento das trabalhadoras em decorrência desse cenário de trabalho.

Diante disso, o grupo levantou algumas possibilidades para lidar com as situações colocadas, entendendo como prioridade a necessidade de articular ações conjuntas e de apoio mútuo às trabalhadoras em situação de sofrimento e adoecimento. Em relação à articulação territorial e intersetorial, as trabalhadoras elencaram como estratégias: estabelecer parcerias com as ações já desenvolvidas por outros serviços do território, para potencializar o contato e o acompanhamento da população; dar voz e vez aos usuários, reconhecendo e utilizando as potências dos territórios; fortalecer os recursos que já existem nos territórios e os espaços de articulação entre trabalhadores da rede; responsabilizar os setores e as coordenações para dividir as atribuições.

Após a apresentação dos grupos, as participantes apontaram a importância dos temas discutidos e a necessidade de outros momentos de troca e diálogo. Apesar das diferenças entre os diversos bairros e territórios da cidade, foi possível notar que os pontos levantados são comuns às unidades de CRAS presentes e também aos aspectos discutidos ao longo das oficinas de reflexão.

Como organizadoras, ressaltamos que o grupo não vislumbrou se comprometer com a organização de atividades futuras, apesar de concordar com a importância de momentos como aquele. Dessa forma, após a discussão sobre algumas propostas de encaminhamento, foi composta uma comissão temporária - contendo uma trabalhadora de cada região da cidade - que se responsabilizou por organizar o próximo encontro em formato semelhante, a partir do levantamento de temas sugeridos na avaliação do encontro. Nos disponibilizamos a colaborar com a organização, considerando o contato já realizado com a equipe do ESPASO e com a Coordenação da Proteção Social Básica da SMADS. A data prevista para o próximo encontro seria novembro de 2019¹¹.

¹¹ A comissão organizadora, formada para coordenar a realização do II Encontro de trabalhadores(as) de CRAS, realizou algumas conversas e se mostrou mobilizada para seguir com a proposta. Contudo, com o adiamento da Conferência Municipal

Os certificados de participação elaborados pelo ESPASO, foram enviados para todas as participantes por *email*, acompanhados da cópia da apresentação em *slides* realizada durante o evento e um exemplar da Memória das Oficinas de Reflexão.

4.3.3 Avaliação

As participantes do evento foram convidadas a responder um formulário de avaliação elaborado em conjunto com a equipe do ESPASO. Ao final do evento, foram devolvidas 37 avaliações preenchidas, sendo 23 de trabalhadoras e 14 de estagiárias.

O formulário continha dois quadros com aspectos variados, acerca do formato e da infraestrutura do evento, e oferecia como resposta as opções: insatisfatório, regular, bom e muito bom. Não houve insatisfação em relação a nenhum quesito avaliado. As trabalhadoras demonstraram maior satisfação quanto ao tema do encontro, avaliado por 86,4% como muito bom; 83,7% das trabalhadoras também avaliaram como muito bom os temas dos grupos de trabalho, enquanto 78,3% afirmaram que o evento contribuiu para novos conhecimentos a respeito do tema. Na avaliação “bom”, 64,8% das trabalhadoras mencionaram a carga horária e 51,3% a qualidade do material apresentado.

Em seguida, o formulário apresentava questões abertas sobre os pontos positivos e negativos do encontro, sobre o interesse em participar de outros encontros com aquele formato e quais seriam os temas de interesse. Quanto aos pontos positivos, a maioria das trabalhadoras mencionou a troca de experiências, o encontro e o diálogo com outras trabalhadoras, assim como o tema e o formato do encontro. Nos pontos negativos, algumas trabalhadoras avaliaram a carga horária como insuficiente, apontaram poucas críticas em relação à organização do tempo e das tarefas durante o evento e lamentaram que fosse um evento único. 81% das trabalhadoras afirmaram interesse em participar novamente de encontros como aquele, propondo temas diversificados a serem tratados. 21,6% mencionaram interesse em continuar e aprofundar a discussão sobre trabalho social com família. As avaliações podem ser lidas na íntegra no Anexo IV.

de Assistência Social para novembro de 2019, o grupo considerou que seria melhor se o evento fosse realizado no início de 2020. Depois das diversas tentativas de encontrarmos uma data em comum, agendamos uma reunião de organização em dezembro de 2019, a fim de planejarmos o encontro e encaminharmos um projeto ao ESPASO, seguindo o passo a passo da primeira atividade. A reunião foi desmarcada por conta das demandas urgentes que surgiram de última hora nos CRAS. O grupo não voltou a se falar e, por conta da pandemia de COVID-19 instaurada no início de 2020, não deu continuidade à proposta.

**OFICINAS DE REFLEXÃO: UMA OPORTUNIDADE DE DISCUSSÃO E
REFLEXÃO COLETIVA**

O conteúdo das oficinas de reflexão será examinado à luz do que nos propõe Gonçalves Filho (2005, p.18):

Encerrado e transcrito o depoimento, um exame nosso precisa prosseguir o exame e a discussão já iniciados pelo depoente. Trata-se de confrontar a lembrança e a discussão do depoente com nossa própria lembrança e discussão do fenômeno, confrontando-as também com autores eventualmente devotados ao assunto. O que então proporemos como tese será apenas o que houver rigorosamente atravessado a memória do fenômeno e o diálogo alargado.

Compreendemos que as discussões e reflexões produzidas ao longo das oficinas de reflexão introduziram a análise e a interpretação acerca do trabalho social com famílias no CRAS e dos temas correlatos, demonstrando que o trabalho social com famílias é apenas uma dentre muitas ações realizadas pelas trabalhadoras nos CRAS. Os temas abordados nos encontros permitiram transitar por aspectos estruturais da política de assistência social, conhecer os contextos e as condições de atuação profissional, compreender as dinâmicas de trabalho, as atribuições profissionais, as demandas específicas de cada unidade e as práticas desenvolvidas pelas trabalhadoras.

Os tópicos a serem destacados nesta análise e interpretação, de modo algum esgotam o amplo conjunto de elementos que podem ser despontados da rica e singular experiência das oficinas de reflexão, mas certamente são fundamentais para a leitura e a compreensão do trabalho social com famílias desenvolvido atualmente nos CRAS do município de São Paulo. Ainda que alguns dos aspectos a serem evidenciados nesta discussão já tenham sido apontados e discutidos em outros estudos realizados no campo da assistência social, reiteramos a relevância do procedimento metodológico desenvolvido nesta pesquisa, que priorizou a opção ética e política da construção coletiva de conhecimento, ao fomentar espaços de encontro, diálogo e articulação das trabalhadoras da assistência social.

Desde o início da pesquisa, umas das nossas maiores preocupações era a efetivação das oficinas de reflexão, tanto pela dinâmica da pesquisa-ação proposta, quanto em relação ao cenário da assistência social na cidade de São Paulo (conforme verificado no capítulo anterior). Mesmo após a confirmação do cronograma e da participação das trabalhadoras, muitos eram os receios em relação à adesão e à expectativa das participantes; à dinâmica de funcionamento do grupo e ao clima estabelecido ao longo dos encontros; e à receptividade das trabalhadoras a esta pesquisadora – tanto por não ser uma trabalhadora da assistência social, apesar de dispor de experiências atreladas a projetos de ensino, pesquisa e extensão universitária no campo da assistência social, quanto pela formação como terapeuta ocupacional, profissão pouco encontrada nos equipamentos públicos do SUAS na cidade de São Paulo¹².

¹² Dados do Censo SUAS 2017 (BRASIL, 2018) informam a presença de 127 terapeutas ocupacionais nos CRAS em todo o Brasil, sendo 36 atuantes no estado de São Paulo e, destas, apenas 1 no município de São Paulo, na condição de estagiária.

Desse modo, foi importante considerar o lugar do agente externo na pesquisa-ação em Psicologia Comunitária, que, segundo Maritza Montero (2004), atua de acordo com seus conhecimentos científicos e culturais, enquanto os agentes internos ao processo – as pessoas da comunidade – detêm os conhecimentos historicamente produzidos sobre a comunidade, seus problemas e sua cultura. Nessa relação e ação dialética, ambos são sujeitos conscientes e ativos na produção de conhecimento e serão transformados durante o processo – o qual possibilitará a devolução sistemática do conhecimento científico produzido à comunidade e do conhecimento popular aos agentes externos.

A preparação e o processo das oficinas, desde a organização da sala, do lanche, dos materiais de consulta, dos temas e da estrutura de cada encontro, bem como a forma de acolher as trabalhadoras e articular o trabalho em grupo, foram elementos de atenção e cuidado, com intuito de constituir um espaço de escuta e diálogo e de estimular a participação igualitária em um clima de confiança, parceria e horizontalidade. O período anterior ao início das oficinas demarcou uma etapa de leitura, estudo e preparação sobre processos de pesquisa-ação como procedimento de pesquisa, assim como sobre grupos operativos e círculos de cultura do educador Paulo Freire. Já, no decorrer dos encontros, as leituras foram realizadas de acordo com as temáticas abordadas e com foco na organização dos materiais e dinâmicas de cada oficina.

A dedicação e o zelo com o processo das oficinas de reflexão também estiveram amparados na proposição de Ecléa Bosi (2003), de que a relação estabelecida deve permitir a formação de laços de amizade, da qual os sujeitos sairão transformados pela convivência. Essa amizade pressupõe conversar desarmado dos signos de classe, *status* e instrução, está também atenta ao processo de estereotipia que costumeiramente enfrentamos ao entrar em contato com o novo. Frente a isso, a autora questiona:

Como podemos encontrar o caminho das coisas se já nos disseram tudo antes que as experimentássemos? Como nos salvar dos preconceitos penetrantes que governam nosso processo de percepção? Onde começam as nossas ideias sobre as coisas? Por que as aceitamos? Como chegaram a nós? (BOSI, 2003, p.117)

O conjunto de leituras, a convivência e o trabalho em parceria com trabalhadores e trabalhadoras do SUAS desde 2011, as dúvidas e as reflexões advindas da pesquisa de mestrado e o processo de preparação das oficinas de reflexão resultaram em um conjunto de informações acerca do trabalho social com famílias que operaram como um processo de estereotipia – “aspectos do real já recortados e confeccionados pela cultura” (BOSI, 2003, p.115) –, que, se não interrompido, poderia levar ao

Em relação aos CREAS, não há registro de profissional na cidade, apesar das 15 terapeutas ocupacionais verificados neste serviço em âmbito estadual e 49 em âmbito nacional. Já, nos Centros Pop, foram encontradas 18 terapeutas ocupacionais no país, dos quais 5 trabalhavam no estado de São Paulo e nenhum no município.

estreitamento das percepções de caminhos já conhecidos. Portanto, ao longo do processo das oficinas, enfrentamos o exercício contínuo de aprimorar o trabalho perceptivo, considerando o que ressalta Bosi (2003, p. 125-126):

Tudo começa numa afinidade, numa simpatia do sujeito da percepção e da ação pelo seu objeto. Para alcançar esse alto grau de tomada de consciência da vida em si, há um momento de recusa do que foi estabelecido sem a nossa aquiescência e experiência. Isso se dá sempre que nós queremos habitar plenamente as coisas do mundo. Se há no cientista um momento de astúcia, de desconfiança e luta, ele é motivado por uma percepção aventureira em busca do conhecimento.

Tendo assumido esse compromisso, nos apoiamos nas colocações de José Bleger (2011), sobre o coordenador de um grupo operativo e sua função de romper estereótipos, auxiliar o grupo a superar o medo e encontrar o prazer em pensar. O grupo faz suas descobertas por meio da experiência de cada um: aprendendo a pensar, a observar, a escutar, a se relacionar com opiniões alheias, a formular hipóteses e a trabalhar em equipe. Para isso, é fundamental que o coordenador esteja atento aos conteúdos emergentes do grupo e atue com vistas à facilitação do diálogo, ao respeito ao silêncio, ao respeito às diferentes opiniões, preocupando-se com os integrantes e com as relações interpessoais.

Em relação a Paulo Freire, aproximamo-nos das ponderações acerca das virtudes do educador, já que estas não devem ser vistas como uma habilidade natural, “mas como uma forma de ser, de encarar, de comportar-se, de compreender tudo o que se cria através da prática, na busca da transformação da sociedade” (FREIRE, 1982, p.1). Dentre as virtudes, estão pontuadas a possibilidade de saber escutar respeitando a tensão entre a palavra e o silêncio, de compreender os diferentes momentos de cada um e da tensão entre a objetividade e a subjetividade, de ler o contexto e viver positivamente as contradições e os distanciamentos entre teoria e prática (FREIRE, 1982).

Ao discorrer sobre a modalidade de pesquisa-ação voltada à formação contínua de profissionais protagonistas, crítico-reflexivos, empoderados, capazes de transformarem a si e às suas circunstâncias, Maria Amélia Franco (2016) emprega o conceito freireano de consciência como elemento fundamental da emancipação do sujeito, orientando-se pela transformação da consciência ingênua em consciência crítica. Além disso, salienta a noção de universo comum de conhecimentos entre o pesquisador e os sujeitos da prática como possibilidade de alcançar a participação e a contribuição de todos, enfatizando que “é fundamental essa postura de buscar o outro, partilhar valores e agir de modo coerente com as expressões do grupo” (p.516). Nesse método ativo e crítico, o diálogo tem papel fundamental. “Nasce de uma matriz crítica e gera criticidade” (FREIRE, 2019, p.141), sendo estabelecido em uma relação horizontal, de simpatia e confiança.

Partindo do desejo de aprofundar o conhecimento em torno das questões motivadoras desta pesquisa, assim como daquelas despontadas coletivamente ao longo das oficinas de reflexão, percorreremos a seguir os dois eixos propostos a partir do encontro e do diálogo entre todos os componentes dessa pesquisa-ação. O primeiro se dedicará a refletir sobre os elementos da experiência cotidiana das trabalhadoras na assistência social, caminhando sobretudo sobre as limitações e barreiras para o desenvolvimento do trabalho que se estendem para situações de adoecimento e sofrimento. O segundo, versará sobre as principais características que pudemos destacar a respeito do trabalho social com famílias nos CRAS da zona leste de São Paulo.

5.1 A (im)possibilidade do fazer cotidiano: o trabalho social e as trabalhadoras

Nas oficinas de reflexão, a discussão sobre trabalho social com famílias no CRAS esteve entrelaçada ao tema do trabalho social e do(a) trabalhador(a) social. Muitas vezes, o cenário e as condições das práticas com família tornaram-se protagonistas dos debates e das reflexões, sendo apontados como obstáculos e contradições no desenvolvimento do trabalho cotidiano. Foram pontuadas desde dificuldades atreladas à infraestrutura dos CRAS e à insuficiência de recursos humanos, até os entraves de diálogo e articulação com as redes setorial e intersetorial, assim como com os órgãos gestores da política de assistência social. O adoecimento das trabalhadoras decorrente do desgaste do trabalho também ocupou lugar de destaque.

Embora o período das oficinas de reflexão tenha sido curto para contemplar com profundidade a discussão sobre o cenário político e econômico brasileiro – que tem afetado acentuadamente a política de assistência social (SPOSATI, 2018; SILVA, 2018; CARVALHO; TEIXEIRA, 2019) – durante o planejamento dos encontros, consideramos a importância de dedicar um momento específico para discutir o contexto atual e seus impactos no trabalho social. Desde os momentos iniciais de apresentação do grupo, os entraves cotidianos do trabalho social tiveram destaque nas falas das trabalhadoras e se colocaram até mesmo como obstáculos para participação nas oficinas de reflexão. Embora contássemos com a disponibilidade e o envolvimento de todas, impedimentos de diversas ordens se sobrepuseram continuamente ao longo do processo, reforçando a inviabilidade de realizarmos qualquer leitura ou discussão acerca do trabalho social com famílias no CRAS sem considerá-los.

Segundo Paulo Freire (2019), essa abertura à realidade posiciona homens e mulheres como seres eminentemente interferidores, isto é, não apenas como simples espectadores, mas como sujeitos integrados às condições de seu contexto, história e cultura. A integração é princípio de enraizamento e se amplia na medida em que o sujeito domina a realidade, apropriando-se de seus temas fundamentais,

reconhecendo suas tarefas e adquirindo uma consciência crítica. Em oposição a isso, a simples adaptação, a acomodação e o ajustamento conduzem, sem saber, à renúncia da capacidade de decidir.

As tarefas de seu tempo não são captadas pelo homem simples, mas a ele apresentadas por uma “elite” que as interpreta e lhes entrega em forma de receita, de prescrição a ser seguida. E, quando julga que se salva seguindo as prescrições, afoga-se no anonimato nivelador da massificação, sem esperança e sem fé, domesticado e acomodado: já não é sujeito. Rebaixa-se a puro objeto. Coisifica-se (FREIRE, 2019, p.60-61).

No diálogo com Gonçalves Filho (2005), coisificar-se e desumanizar-se podem ser compreendidas como experiências de impedimento de participação, que, tal como a dominação, resultam em sofrimentos políticos e psicológicos, exigindo o engajamento de quem sofre em duas formas de enfrentamento: a articulação de modos de participação no governo do trabalho e “um trabalho interior, uma espécie de digestão, um trabalho que não é apenas pensar e não é solitário: é pensar sentindo e em companhia de alguém que aceite pensar junto” (p.8).

Nesse sentido, a escolha em iniciarmos o processo das oficinas de reflexão propondo algumas leituras em grupo atendeu não somente à solicitação das trabalhadoras – de utilizarmos o espaço como possibilidade de aproximação com o conhecimento científico acerca da política de assistência social e do trabalho social com famílias –, mas também como forma de fomentar o debate e construirmos juntas uma nova visão e compreensão dos velhos temas, situando-os em uma esfera coletiva de vivência e enfrentamento. Sem a pretensão de dar conta das inúmeras dificuldades manifestadas pelas trabalhadoras, a leitura e a discussão coletiva possibilitaram compreendê-las como componente do trabalho do conjunto dos CRAS representados neste grupo, assim como em outras regiões da cidade de São Paulo e do país, considerando os aspectos conjunturais da proteção social brasileira (Dagmar MEYER et al., 2014).

Couto et al. (2012) advertem que, para a realização de qualquer análise sobre a política de assistência social, é necessário considerar a história da assistência social no Brasil, particularmente com ênfase no legado assistencialista, no ainda recente período de cultura política da assistência social e de organização e vigência do SUAS. No livro “O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento”, as autoras apresentam uma análise do processo de implantação do SUAS em São Paulo, no período entre 2005 e 2010, que ainda corresponde, em muitos aspectos, ao cenário atual (YAZBEK et al., 2012). A publicação referiu-se à PNAS e ao SUAS como avanços que, além de comprometimento, suscitavam um processo de mudança instaurador de um estado de permanências e rupturas, pois, a despeito de as regulamentações legislativas operarem a favor do enfrentamento do assistencialismo, as particularidades políticas e o histórico de primeiro-damismo e de filantropia lentificaram os avanços no Estado de São Paulo (COUTO et al., 2012).

Os CRAS foram denominados como a inovação da política de assistência social, exigindo engajamento e compromisso das equipes técnicas, que, no âmbito do estudo, apresentaram fragilidades por conta do quadro insuficiente de trabalhadores e nem sempre adequadamente capacitado; da não apropriação de conceitos e diretrizes estabelecidos pela NOB/SUAS, tais como territorialização e matricialidade sociofamiliar; da ausência de competências para gestão (considerando o novo formato); e do universo heterogêneo e com identidade múltipla revelado nos CRAS. Naquele momento, a noção de um sistema único de assistência social foi concebida como pouco praticada, já que se verificaram práticas heterogêneas e condicionadas aos sujeitos e às relações (COUTO et al., 2012).

Suelen: *Eu acho importante a gente falar dessas questões que são conjunturais do cotidiano profissional, porque tem impacto direto. Por exemplo, estou numa unidade que sou eu a referência do PAIF. Uma profissional referência de milhares de famílias. É um trabalho que já está dado ao fracasso! O que é que eu entendo? Eu não vou abraçar o fracasso e ficar lá. Eu tento ser criativa e poder promover alguma coisa, porque você paralisa de falar: "só tem eu, então não dá pra fazer nada" e cruza os braços. Só que eu entendo a minha limitação. Eu entendo que não dá pra fortalecer vínculo familiar e comunitário pra todas as milhares de famílias que estão de referência, porque estou eu lá pra PAIF; pra PETI; para as famílias em descumprimento de condicionalidades; para os expedientes que chegam; para os idosos pra acolhimento inicial; pra todas as famílias que chegarem lá no CRAS espontaneamente, porque é porta-aberta. Então, visivelmente você percebe que é uma demanda enorme pra se fazer.*

Helena Hirata (2011) aponta a intensificação do trabalho como uma das consequências da precarização do trabalho, que se estabelece como uma ameaça aos trabalhadores estáveis oriunda daqueles que estão desempregados e dispostos a aceitar condições salariais e de trabalho mais difíceis e penosas. Nesse sentido, o trecho da fala de Suelen apresenta a aflição experimentada continuamente pelas trabalhadoras, evidenciando o esforço diário para contornar as dificuldades e dar conta do trabalho social no CRAS, mesmo diante das limitações estruturantes do sistema de proteção social brasileiro – notadamente da assistência social –, vividas e sentidas de forma individual e isolada e, muitas vezes, nomeadas e percebidas como fracasso do trabalhador social (MEYER et al., 2014).

À vista disso, a possibilidade de estudo, conversa e reflexão acerca do trabalho desenvolvido nos CRAS foi um dos motivos de valorização das oficinas de reflexão. A disponibilidade e a abertura das trabalhadoras para dialogar e trocar experiências, bem como o interesse mútuo em compreender a organização das tarefas entre as equipes das diferentes unidades e quais são as estratégias adotadas para lidar com as demandas apresentadas pela população, foram demonstrados desde o primeiro encontro e persistiram até o final do processo.

Suelen: *Eu vi na pesquisa uma possibilidade de pausa do cotidiano e reflexão, que é uma questão que na rede direta a gente tem bastante dificuldade, devido às demandas e aos poucos profissionais. Eu vi na pesquisa uma oportunidade de encontrar outras pessoas, de conhecer outras histórias e também de refletir o meu cotidiano profissional. Então, pra mim, está sendo uma oportunidade enquanto trabalhadora de refletir o que eu já estou fazendo, de pegar outras experiências, de fazer essa troca que é necessária, é fundamental pra nossa saúde como trabalhador. Pra avançar nas coisas, pra fazer análise do momento que a gente está. Eu estou muito disponível mesmo a fazer essa troca.*

Apesar da previsão de atividades de educação permanente pela NOB/SUAS (BRASIL, 2004), algumas consequências da ausência dessas oportunidades já foram descritas na literatura (Roberta Carvalho ROMAGNOLI, 2016; COSTA; ALBERTO, 2017; ANDRADE; MORAIS, 2017), sendo também verificadas e ampliadas ao longo das oficinas de reflexão: a) o sentimento e a experiência de isolamento das trabalhadoras; b) os impactos para a saúde das trabalhadoras; c) a desmobilização política da categoria profissional; d) a falta de acolhimento das demandas das trabalhadoras (resultando em sentimento de angústia e adoecimento); e) a desvalorização da aprendizagem por meio de trocas intergeracionais entre as trabalhadoras; f) a estruturação do trabalho cotidiano a partir de saberes construídos majoritariamente durante a prática profissional e não por meio de formação específica. Segundo Stechi (2013) e Oliveira, Magalhães e Conserva (2016), esses aspectos podem ser compreendidos como componentes do processo de precarização do trabalho e resultam no empobrecimento da diversidade de oferta e da qualificação do trabalho com a população.

Carmem: *A gente não tem uma capacitação permanente há muito tempo. A gente não tem um momento de troca, pra gente falar assim "Olha que legal, ali no CRAS tal, o que ela está fazendo, tem um grupo de violência". Então eu vou lá participar, me apropriar, discutir com ela, ver o que ela está fazendo de violência. Nós não temos mais isso. A gente perdeu. A gente já teve uma Secretaria em outros momentos, nos idos de mil novecentos e alguma coisa, que você tinha, você construía um conhecimento. Hoje eu acho que a gente tem um isolamento muito grande.*

Suelen: *E quando tem, são cursos palestras, né? É uma coisa que me provoca bastante, porque, pra mim, o cotidiano profissional, eu me formo, atuo, avanço com as famílias, utilizando o diálogo. E quando eu vou em espaços de formação já tem tudo formalizado, prontinho, nem o espaço da pergunta no finalzinho eles deixam. Ouviu, ouviu e depois pergunta. Nem isso. Ouço, ouço, ouço e aí a gente volta pra ser atropelada pelo cotidiano. Nem volta, continua no cotidiano, porque isso faz parte do cotidiano também. E fica desconexo.*

Vitória: *Nós tivemos momentos na Secretaria, como eu entrei em 2009, então participei 2009, 2011, 2012... Foram anos em que nós nos reunimos muito. Nós tínhamos capacitação. Nós trocávamos entre os grupos de trabalho. E isso acabou. E isso fragmentou a gente enquanto equipe, enquanto técnicos. Nos enfraqueceu. E acabou claro, fazendo com que o nosso trabalho ficasse mais difícil.*

Isabel: *Sim, é exatamente isso. Eu também entrei em 2009. E a gente percebe essa necessidade de formação continuada. E também a troca com colegas da psicologia, da pedagogia, pra gente poder também pensar junto, porque a gente não tem também.*

A respeito das condições mínimas para a realização do trabalho social, a NOB-RH/SUAS (BRASIL, 2011) regulamentou as equipes de referência de CRAS de acordo com o número de famílias referenciadas. No caso das trabalhadoras participantes, todas atuam em unidades de grande porte, ou seja, até 5.000 famílias referenciadas, o que prevê a presença de 4 profissionais, sendo 2 assistentes sociais, 1 psicólogo e 1 profissional de outra categoria habilitada a atuar no SUAS. No entanto, todas as participantes da pesquisa são assistentes sociais ou estudantes de Serviço Social e referem a ausência de psicólogos na equipe de trabalho, assim como de outros técnicos que pudessem colaborar com a construção e o desenvolvimento conjunto das ações. Não obstante a isso, algumas trabalhadoras referiram ter atuado ou estar atuando sozinhas no atendimento e no acompanhamento direto das famílias referenciadas ao CRAS.

Daniela: *Desde que eu estou aqui, eu fiquei trabalhando em dupla pouquíssimo tempo com uma colega que era aposentada. Depois que ela foi embora, já faz tempo, eu acho que uns três anos, eu fiquei sozinha. Assim, tinha uma técnica pra supervisão e só eu pro trabalho com famílias. Então, ficou meio complicado, porque eu consegui fazer o trabalho com famílias, teve o grupo de PAIF, eu sempre tive, mas com suporte de estagiário, porque ficando sozinha é complicado, né? Porque a colega que está na supervisão de serviços, a gente pode até tentar manter uma troca com as meninas da equipe, mas é um outro mundo. A questão do dia a dia não dá pra partilhar. Então, eu fiquei solitária até a Joana chegar. Eu nem estou acreditando que eu tenho uma coleguinha agora, gente! Eu estou até perdida, que eu já tinha perdido a coisa de trabalhar em equipe, de ter alguém. Eu falo "Gente, eu vou fazer visita com uma dupla!". É... Não dava, mas tinha que dar, porque não tinha quem. Não é à toa que eu tive uns... Mas bom, tudo bem, isso era detalhe. Então, agora acho que a gente está num processo aqui legal, nós estamos assim, tem que retomar algumas coisas porque até então eu vinha fazendo sozinha, de acordo com o que eu pensava, do jeito que eu sabia.*

Devido a dupla atribuição dos CRAS do município de São Paulo, que envolve tanto o atendimento à população – seja por demanda espontânea ou na execução do PAIF – quanto a gestão da rede socioassistencial do território, no caso das equipes das trabalhadoras participantes das oficinas de reflexão, a maior parte referiu executar apenas uma das funções, dedicando-se exclusivamente ao cumprimento das tarefas específicas a cada uma das modalidades de trabalho no CRAS, tendo em vista o alcance de melhores resultados e de mais qualidade nas ações desenvolvidas. Algumas trabalhadoras, no entanto, referiram que a forma de divisão de tarefas entre a equipe técnica foi imposta pela SAS de referência do CRAS, como um modelo estabelecido pela SMADS que deveria ser seguido pelas equipes de trabalho.

Jaqueline: *Dependendo da dinâmica do CRAS, eu acho que é melhor, porque, às vezes, você fica com muita demanda de atendimento e com a demanda dos serviços da rede. Você acaba priorizando o que tem prazo pra você dar conta. Eu acho que deixa um pouco a desejar, a parte do atendimento às famílias. Então, assim, se tem pouco serviço, eu acho que é melhor dessa forma. Não sei. Teve um tempo que a gente dividiu e não funcionou muito bem, porque tinha muito expediente, muitas demandas e você não sabia o que fazer. Então, tinha um prazo, aí você tinha que fazer o que estava ali no prazo.*

Vitória: *E as famílias acabam sempre ficando em segundo plano.*

Contudo, essa organização das equipes pode significar a experiência de percursos mais solitários em ambas as atividades e se desdobrar em sobrecarga e maiores dificuldades para o desenvolvimento do trabalho, já que as equipes – já enxutas – se dividem e compartimentalizam ainda mais a execução das atividades. Diante disso, uma das questões colocadas pelas trabalhadoras é a inviabilidade de lidarem com assuntos que pertencem ao arcabouço teórico e prático de outras profissões.

Daniela: *Esse trabalho com famílias, a gente vem discutindo um pouquinho, agora que eu consigo discutir com alguém. Então, você desencadeia esse processo, você tem lá os seus temas, você faz uma programação baseada até no que eles trazem. Só que o universo que essas famílias nos trazem a cada reunião... Elas nos trazem conteúdos que a gente, a nossa formação, às vezes, não dá conta. Tem coisas muito complicadas de lidar, que a ajuda de um profissional psicólogo acho que faz muita falta nesse trabalho com o grupo, porque aparecem coisas, você vai fazer um encaminhamento e não consegue porque não tem vaga e fica nesse pepino. Muitas vezes... Eu até entendo, porque eu sei que muita gente não faz esse trabalho de grupo, tem uma certa resistência, muitas pessoas alegam essa questão de não*

virar terapia. Eu tenho muito esse cuidado. Mas tem coisas que aparecem, você não tem como mandar a pessoa calar a boca. E aí, na verdade, eu uso muito nas coisas que eu trabalho com as famílias, porque eu fiz terapia. Acho que se eu não fizesse terapia, eu ficaria com mais dificuldade. Não é que eu dou uma de psicóloga, mas algumas coisas que aparecem eu acho que consigo não ficar tão mal, porque eu uso os recursos que um dia eu ouvi, que um dia me ajudaram. Porque eu não sou a profissional adequada pra isso, mas naquele momento eu tenho que me valer do que eu tenho de experiência até de vida, né?

O trecho da fala de Daniela chama a atenção para a duplicidade de sentidos que a noção de condicionalidade pode originar no âmbito da assistência social, envolvendo trabalhadoras e usuárias. As beneficiárias dos programas de transferência de renda, tal como o Programa Bolsa Família, devem se comprometer com o cumprimento de condicionalidades compreendidas como obrigações notadamente no campo da saúde e da educação dirigidas principalmente às crianças, mas, para os casos em que tais tarefas não são cumpridas, as famílias devem ser acompanhadas em abordagens individuais ou grupais comumente denominadas pelas trabalhadoras de “descumprimento de condicionalidade”. No entanto, os relatos durante as oficinas de reflexão fazem parecer que o caráter obrigatório de cumprir com algumas tarefas pré-determinadas pela política social não se dá apenas para as usuárias, mas é também experimentado pelas trabalhadoras, tendo em vista o apontamento sobre a necessidade de desenvolver determinadas ações – mesmo sem condições mínimas de estrutura física e de equipe de trabalho.

Caio: *Antes a gente fazia o grupo de condicionalidades mensalmente. Agora, estamos tentando colocar a cada dois meses, por conta da nossa agenda e do espaço lá. A gente tem uma questão muito grande em questão de espaço. Temos apenas uma sala pra atendimento no CRAS. Então, o único dia que a gente consegue fazer grupos é às quartas-feiras. Então, a gente faz BPC na primeira quarta-feira do mês; PAIF na segunda; e a terceira quarta-feira do mês a gente separa para ofícios do Conselho Tutelar ou para orientações sobre o que é o CRAS e os serviços disponíveis. E, também, a gente vai dividir agora com a questão da condicionalidade. Então, o nosso desafio mesmo é a questão de espaço.*

Suelen: *É até torturante, porque toda avaliação você tem que colocar a mesma coisa. Por exemplo, eu tenho enfrentado lá que pra além do lanche, eu oferto água, mas em vários momentos do mês, não tem copo. Então, você não consegue ofertar nem água. Estou há três semanas com o ventilador quebrado. Nessa semana, por exemplo, teve grupo e eu e as famílias estávamos suando. Como é que se faz um grupo com qualidade com todo mundo suando? O ambiente não está acolhedor e agradável. E acho que se é uma prerrogativa da assistência acolher, ter café, lanche, água, estar num espaço que tem a mínima ventilação, é o mínimo para as famílias se sentirem num ambiente pra refletir.*

Meyer et al. (2014) descreveram dificuldades semelhantes no Rio Grande do Sul, ressaltando que a precarização das relações de trabalho, a rotatividade e a insuficiência de profissionais nos serviços, assim como a falta de infraestrutura adequada para o desenvolvimento das ações, resultam em impactos diretos na qualidade e na efetivação do trabalho técnico e contribuem para o descrédito da população em relação às ações públicas. Para as autoras, a responsabilidade do sucesso e, especialmente, das falhas das políticas sociais incidem igualmente sobre a população usuária e sobre as trabalhadoras, sendo que, na maioria dos casos, espera-se que as condições para o trabalho se materializem por meio da ação isolada de trabalhadores que devem desenvolver suas ações profissionais nesses contextos.

Somado a isso, as autoras ressaltam que os enunciados, tais como vocação, afeto e força de vontade, são constitutivos das representações de um determinado tipo de feminino e de atividades profissionais vinculadas à educação, à saúde e à assistência social, evidenciando uma das formas pelas quais o gênero é tomado como organizador social nessas políticas (MEYER et al., 2014). Nesse sentido, Luz Arango (2010) chama a atenção para a noção de “economia do cuidado”, que é sustentada e desenvolvida fundamentalmente por meio das mulheres ou das funções tomadas como femininas, a partir de uma lógica que define as trabalhadoras e as mulheres-mães¹³ como centrais no mercado do cuidado.

Assim, além da responsabilização pelo cuidado na esfera doméstica e familiar, a mulher passa também a ser responsabilizada profissionalmente pelo sucesso ou fracasso das políticas sociais. Mesmo reconhecendo e nomeando os limites e dificuldades vividos cotidianamente nos CRAS, as trabalhadoras assumem para si a responsabilidade de resolver os problemas da população usuária e da instituição, compreendendo esse aspecto como “disposição e comprometimento profissional”. Dessa forma, ao mesmo tempo em que se efetiva a desresponsabilização do Estado, “investe-se na otimização de ‘competências femininas’ que devem promover ‘remendos’ nas carências de serviços públicos e minorar efeitos destrutivos decorrentes da precariedade das relações de trabalho mais amplas” (MEYER et al., 2014, p.898).

Os sentimentos de desmotivação, angústia, impotência e isolamento são algumas das consequências desse cenário de trabalho na assistência social, podendo resultar em impactos na saúde das trabalhadoras e em situações de adoecimento. As trabalhadoras frisaram esse fenômeno recorrente nos seus CRAS de atuação, atrelando as situações de adoecimento à burocratização, ao desmonte da assistência social, à pouca possibilidade de ação, diante das situações de extrema pobreza e

¹³ O termo “mulheres-mães” tem sido utilizado nas discussões sobre gênero nas políticas sociais, para enfatizar a perspectiva naturalizada da mulher como mãe amorosa, educadora e responsável, quase integralmente, pelo cuidado com a família. Segundo Carin Klein (2012, p.649) “é na estreita articulação que se faz entre determinadas formas de exercício da maternidade, vulnerabilidade social e políticas públicas que as mulheres são posicionadas como agentes centrais de operacionalização das políticas que as chamam a responder e a se responsabilizar pelas ações propostas. Assim, pluralizam-se políticas de Estado que passam a difundir e veicular esse modelo de mulher-mãe, uma vez que as mulheres são o público-alvo das campanhas de cunho educativo e social”.

vulnerabilidade da população, e às condições precárias de trabalho. Além do trecho do relato da Daniela: “Não é à toa que eu tive uns... Mas bom, tudo bem, isso era detalhe”, que faz referência a um dos episódios de adoecimento da trabalhadora, resultando em meses de afastamento do trabalho por licença médica, esses sentimentos foram manifestados pelo restante do grupo, em relação a diversas situações cotidianas.

Jaqueline: *É, esse é um ponto importante, principalmente o estímulo para o trabalho. O quanto eu estou disposta a orientar ou é mais fácil fazer assim "Tal, tal, tal. Pronto!?" Tipo assim, qual é o estímulo que eu tenho pra vir trabalhar? Porque isso eu acho que impacta muito. Além da política, além de tudo, a forma como eu estou enquanto trabalhadora repercute no meu atendimento, repercute na minha relação com o outro serviço, enfim. Isso tem um peso muito grande e eu acho que às vezes, a gente deixa um pouco de lado, como se "Não, não, eu sou profissional", mas não é bem assim. Essa falta de estímulo também prejudica pra pensar um grupo, pensar outras ações, pensar um passeio, uma atividade, porque ela vai minando, vai minando a vontade de vir. E quando você tem uma coordenação difícil também, aí que impacta mesmo o trabalho. Porque eu acho que o coordenador, principalmente no CRAS, ele tem que ter um momento pra conversar. Quando você não fala os problemas que você tem, você vai sofrendo sozinho. Você vai sofrendo sozinho e você não sabe o que fazer com aquilo, se você não procurar os outros. Por exemplo, aqui [na oficina de reflexão], a gente vai conversando, a gente vai pensando "Não, o problema não é só meu. Tem outras...". E é a mesma coisa que acontece com os usuários, a mesma coisa.*

Nicole: *Tem sido... não sei nem dizer se é só desafiador pra nós, porque a gente tem que dar conta de tudo e não é fácil. A sensação é que você está enxugando gelo a todo momento.*

Jaqueline: *E você lida com muito sofrimento humano, assim. Os atendimentos você tem que lidar com a questão da alimentação, com os recursos pro trabalho. Você lida com coisas que tinham que ter sido superadas há muito tempo. Então, você sente mais culpa ainda por você não conseguir dar uma resposta para aquela demanda, mesmo entendendo que aquilo extrapola a sua dimensão de trabalho. Mas é algo bem difícil.*

Em uma pesquisa-intervenção com 5 psicólogas trabalhadoras de CRAS do município de Vitória, ES, tendo como objetivo discutir as reverberações das atividades de trabalho para a saúde das profissionais, lasmin Libalde Nascimento e Thiago Drumont Moraes (2019) destacaram que a intensa rotatividade dos profissionais da equipe, as metas elevadas estabelecidas pela gestão e a relação

autoritária por parte da coordenação dos serviços foram elencados como aspectos negativos do trabalho e se relacionaram ao sentimento de medo da perda do emprego e ao adoecimento das trabalhadoras. Além disso, a falta de recursos humanos e materiais, a precarização dos vínculos laborais e a insatisfação com os salários foram identificados como geradores de angústia e sofrimento.

Os autores ressaltaram também os sentimentos de isolamento e enfraquecimento do coletivo de trabalho experimentado pelas trabalhadoras, identificado principalmente a partir do relato de dissolução do fórum de psicólogos atuantes no SUAS, o qual funcionava como um espaço formal de discussão sobre a atividade de trabalho, tendo funcionado por 2 anos com encontros mensais. Para eles, as participantes “confrontam-se com o esgotamento dos recursos de ofício característicos de uma construção coletiva, o que, somado à precarização de seu trabalho, parece contribuir para a diminuição do poder de agir dessas trabalhadoras e para a precarização de sua saúde” (NASCIMENTO; MORAES, 2019, p.11).

Nascimento e Moraes (2019) constataram que as condições de trabalho e a fragilidade do coletivo profissional constituíram-se como bases para o adoecimento das trabalhadoras participantes da pesquisa. As psicólogas relataram experimentar, além de um desgaste afetivo e físico, a experiência de solidão e insegurança durante a atuação profissional.

Nas oficinas de reflexão, foi possível notar que o isolamento no planejamento e na execução do trabalho social se dá tanto dentro do CRAS quanto na relação com as redes socioassistencial e intersetorial.

Nicole: *É algo que acaba trazendo angústia pra nós, porque nós já não temos recursos. Nós não temos, às vezes, o que orientar, o que proporcionar para aquela família. Então, a gente vai esgotando as possibilidades, nós vamos encontrando, nos atendimentos, as possibilidades e os encaminhamentos pra nossa rede. E aí, se até mesmo os serviços parceiros nossos, que nós fazemos a gestão, estão barrando, então a gente vai fazer o quê nos atendimentos? Essa é uma angústia nossa no atendimento, porque eu não tenho pra onde encaminhar essa família, até mesmo dentro da nossa rede... da nossa proteção.*

Isabel: *São situações complexas e com grandes desafios, porque muitas vezes eu acho que a gente se sente um pouco sozinho nessa política. Por exemplo, a ausência de parceria com a Secretaria do Trabalho, que possibilitasse o encaminhamento, treinamento e inserção no mercado de trabalho destas famílias que buscam esse acesso. Eu acho que é muito difícil mesmo, muito complexo. Realmente são grandes desafio pra gente.*

Ana Paula Dias Guimarães, Helian Oliveira e Jandira Maciel da Silva (2020) realizaram entrevistas semiestruturadas com 12 trabalhadores, a respeito da violência no trabalho vivenciada no SUAS e as repercussões para a saúde psíquica dos trabalhadores. Na maior parte, as trabalhadoras eram mulheres, atuantes nos serviços da Proteção Social Básica e da Proteção Social Especial. Segundo as autoras, a violência do trabalho diz respeito àquela que decorre das condições precárias de trabalho e resultam em acidentes e adoecimentos. Já a violência no trabalho está atrelada ao modo de organização das atividades, da jornada de trabalho e da divisão das tarefas. Nesta modalidade, também estão incluídas as situações de ameaça e comportamentos abusivos por parte da chefia, da gestão e de colegas de trabalho, que se colocam como risco à saúde dos trabalhadores.

As entrevistas identificaram que as trabalhadoras sofriam os dois tipos de violência, sendo a violência psicológica – incluída na categoria violência no trabalho – verificada de forma recorrente e incisiva. Além disso, evidenciaram que o envolvimento emocional com os problemas sociais dos usuários também se configurou como elemento de violência indireta, diante de situações de pobreza, miséria e violência, causando sofrimento psíquico. Para as autoras, “os elementos de violência identificados repercutiram na saúde dos trabalhadores entrevistados, tanto em relação à perda de sentido daquilo que fazem, como também em sofrimentos psíquicos, qualidade do trabalho ofertado, além de licenças médicas, rotatividade e absenteísmo (GUIMARÃES; OLIVEIRA; SILVA, 2020, p.13).

Além dos impactos para a saúde, outra importante consequência da falta de socialização e convivência entre as trabalhadoras, sobretudo de diferentes gerações – considerando a idade da trabalhadora e o tempo de ingresso e carreira na assistência social – pode ser a diminuição da mobilização política em torno de assuntos importantes para a categoria. Algumas autoras apontam que o isolamento vivido pelo profissional coopera para a desarticulação entre membros da mesma categoria e enfraquece a luta pelo direito dos trabalhadores (BRISOLA, 2016; NASCIMENTO; MORAES, 2019). Entre as trabalhadoras desta pesquisa, Carmem era a mais velha e acumulava maior tempo de serviço na assistência social. Ela costumava disparar as conversas sobre mobilizações em torno dos direitos trabalhistas, das mudanças na legislação e da relação da categoria com o sindicato. Durante uma conversa de estímulo e incentivo às mais jovens, para participarem das discussões sobre a categoria profissional e as mobilizações junto ao sindicato, ela relatou sua experiência na greve de 2018 e levantou questões pertinentes ao cenário político atual.

Carmem: *A gente tem que estar na resistência pra não perder o que a gente demorou tanto pra conquistar. As coisas vão se perdendo e isso vai precarizando o nosso atendimento.*

Laís: Assim, na contramão da maré, quando você cria estratégias pra poder explicitar para população as condições precárias de trabalho, porque os benefícios não estão chegando, porque acontece esse problema da ausência do benefício eventual e às trabalhadoras cabe apenas o repasse do recurso, ou benefício eventual de alimentação que não atende, acaba em dois, três dias. Ao mesmo tempo, o profissional e a equipe que se posiciona pra ir fazer isso é penalizada. Aí começam as perseguições, ou mudam, deslocam pra outra unidade. Ou é a pressão psicológica que se converte num problema de saúde. Então, é muito difícil de permanecer. Enfim, estratégias coletivas, como a colega disse. Que bom que a gente já iniciou esse processo agora, nos últimos meses, de uma aproximação maior... em sindicatos e alguns Conselhos de Classe. Mas isso eu estou vendo agora, depois de três anos e meio. Mas que bom! Antes tarde do que mais tarde.

A diferença geracional também aparece como fator que pode influenciar na leitura e no entendimento das situações e evidencia o prejuízo decorrente da ausência dos espaços coletivos de aprendizagem, troca e convivência. Ao longo das oficinas de reflexão, verificamos diferenças na compreensão dos fenômenos cotidianos, pois, na medida em que as trabalhadoras tinham mais tempo de carreira na assistência social, tendiam a contextualizar os acontecimentos atuais em decorrência do processo histórico da assistência social, em relação às mais jovens, principalmente as estagiárias. As diferentes perspectivas em relação à percepção e à caracterização de um acontecimento podem resultar em condutas e posturas divergentes em relação ao usuário, afetando diretamente o atendimento ofertado. Essa questão fomentou considerações acerca dos processos de formação atuais e do quanto a luta histórica pela conquista dos direitos sociais pode ser preterida em relação aos procedimentos técnicos burocratizados e desumanizados.

Laís: A precarização da formação dos profissionais rebate na concretização das ofertas no espaço do CRAS e no aligeiramento do nosso atendimento também. Você tem uma demanda gigantesca e não tem tempo de trabalhar esse campo socioeducativo. Tempo. Você tem que cavar caminhos pra poder trabalhar a consciência, porque o nosso último estágio é trabalhar a consciência, pra que esse usuário não só seja alguém que receba, mas que problematize e provoque o Estado, pra que os direitos sejam garantidos.

Cintia: Eu sempre fico me questionando, porque eu não tenho a experiência de vocês, mas eu tenho me questionado muito porque ao mesmo tempo que estou dentro, estou fora, porque estou olhando de fora como estagiária na experiência.

Carmem: *Eu brinco lá no meu CRAS, que a gente precisa tomar muito cuidado quando a gente fala as coisas na frente do estagiário, porque eles são profissionais em formação. Se a gente está só entre as mais velhas, a gente pode falar umas besteiras maior. Se está com umas mais novas, a gente tem que ficar tomando cuidado pra não. Agora, com estagiário então, tem que tomar um cuidado enorme! A gente tem muita dificuldade pra fazer a diferença do que é assistencialismo, do que é assistência e do que é ser grossa com o usuário. Não é porque você é educada, é carinhosa, fala "A senhora quer sentar? Quer uma água?", que você está sendo assistencialista. Não é porque você está tratando ele de forma seca e grossa, que você está sendo profissional. Então é uma linha muito tênue. Porque fala "Ah não, mas aí vai pôr pra dentro? Não é nosso caso, não é nosso atendimento". Está bem, não é nosso caso, mas você pode pôr um idoso, pode pôr uma mulher, pode pôr uma gestante, pode pôr um homem, sentar e orientar. Não precisa ser grossa. Não precisa despachar ele no balcão. Então eu sempre tento trabalhar isso, que a gente perdeu um pouco isso. Eu vejo que algumas pessoas, elas entendem que eu tenho que ser profissional, e ser profissional é ser assertiva. "Não é aqui!". "Não, senhora, é no CREAS, não é aqui". Explica porque não é aqui. Naquele momento, você tem que ser acolhedora, tem que ser carinhosa, tem que ser gentil. Não é que alguém que é tudo isso, é assistencialista.*

Por outro lado, a questão geracional também apareceu na crítica das trabalhadoras mais jovens à manutenção de práticas e posturas assistencialistas ainda usuais na assistência social e pouco condizentes com as premissas atuais da política pública. As noções de informação, orientação, emancipação e autonomia foram afirmadas como objetivos do trabalho social desenvolvido no CRAS.

Nicole: *Nós não trabalhamos mais com o plantão social, mas eu acho que quem pegou o plantão social, antigamente, tem uma dificuldade muito grande de entender que hoje é o atendimento social e não mais o plantão. E aqui [referência ao texto] fala muito da questão da tutela. O plantão social enquanto concessão de benefícios eventuais ou de garantia dos direitos? Eu fico muito me pegando nisso, vamos fazer atendimento social pra ficar concedendo benefícios ou trazer emancipação, conhecimento e autonomia?*

Carmem: *Então, eu acho que a gente tem um isolamento e a gente acaba reproduzindo o que a gente sabe, de um modelo tradicional. Por quê? Porque a gente tem essa perspectiva de trabalhar com a família, mas a gente está responsabilizando a família, é o que está posto na nossa lei. A matricialidade diz isso, que o trabalho é focado na família, mas que o Estado e a família são responsáveis. Então... é difícil!*

Meyer et al. (2014) apontam que, a despeito da importância do processo de formação em cenários de prática, em muitas situações, a presença de estagiários no CRAS configura-se como uma forma de suprir as lacunas resultantes da falta de profissionais. Nesse sentido, Rosa Maria Castilhos Fernandes (2017) defende a importância de investimento em processos formativos para todos os envolvidos na execução da política de assistência social, frisando que as aprendizagens vivenciadas no trabalho no SUAS são experiências coletivas e não de âmbito individual.

Nesse sentido, as oficinas de reflexão se constituíram como espaço dialógico de escuta e troca ao mesmo tempo em que puderam explicitar as adversas condições de trabalho. A discussão coletiva, sobre as características e o contexto do trabalho no CRAS, possibilitou a reflexão acerca das contradições estruturais da política de assistência social e a expressão das estratégias de enfrentamento e resistência adotadas individualmente pelas trabalhadoras, que se concretizam diariamente no desenvolvimento do trabalho com muitas potencialidades.

Carmem: *Eu vejo a política e vejo muitas ações nossas, mas a gente também tem uma resistência. Não sei se eu vou usar essa palavra: resistência. Mas assim, uma coisa que vai minando essa política, porque os próprios profissionais, nós vamos buscando alternativas, vamos buscando caminhos pra fazer aquilo com a qualidade que a gente acredita, entendeu?*

Cintia: *Estou como estagiária lá no CRAS há um semestre e estou apaixonada. Logo de cara, na primeira aula, já curti a faculdade. Depois, quando você vai pra prática é uma outra realidade, porque o sistema sufoca, mas ao mesmo tempo você vê que é um universo que se abre, que a gente, enquanto assistente social, tem que tentar encontrar caminhos de resistência e é isso que me encanta.*

As oficinas de reflexão indicaram não só a importância da convivência entre as trabalhadoras, mas o desejo delas em participar de encontros e oportunidades de troca com outras profissionais. Assim como apontado por Nascimento e Moraes (2019), o fórum de trabalhadores do SUAS ampliava o fortalecimento do coletivo de trabalho e possibilitava a construção de recursos que potencializam a saúde do trabalhador, por se constituir como um espaço formal de “confronto entre as construções singulares no fazer e para a produção de um saber partilhado” (p.10). Nesse sentido, a experiência das oficinas de reflexão pode se constituir como espaço de convivência, encontro e fortalecimento das trabalhadoras e do trabalho desenvolvido.

Laís: *Eu atuo na Secretaria desde 2015 e tive raríssimas experiências de encontros e discussões. E é fundamental realmente poder mapear os problemas que nós vivenciamos. E eu acho que lá no final, você*

vai enxergar resultados do que a gente enfrenta, com certeza absoluta, no nosso cotidiano de trabalho. As dificuldades estruturais que muitas vezes refletem em questões de saúde dos trabalhadores... Porque a gente está tão mergulhada num dia a dia tão avassalador, com uma série de problemas gravíssimos de acesso, de opressão, de perseguição, de denúncias, que atacam diretamente o assistente social, a prerrogativa ética do assistente social, que antecede qualquer outra política pública.

Jaqueline: *Eu acho que a dificuldade, às vezes, ela deixa a gente imóvel ali. Eu acho que isso acontece muito, por exemplo, de paralisar, falar assim "Ah está assim mesmo, então eu acho que não consigo fazer porque não tem isso, porque não tem aquilo" e a atuação profissional, ela fica muito comprometida, e o funcionário, trabalhador, ele fica muito angustiado. E acho que acaba não tendo postura pra pensar outras coisas, perde um pouco essa criatividade. Então, assim, ver algumas experiências exitosas, foi bem animador assim pro trabalho, me fez pensar outras coisas que eu poderia fazer dentro das possibilidades. E eu achei que isso foi muito bom.*

Em suma, as questões assinaladas nesse tópico explicitam as dificuldades e os desafios de ser trabalhadora da política de assistência social no contexto atual, destacando a intensificação do trabalho, a insuficiência de recursos humanos e materiais, a ausência de equipes multidisciplinares e a falta de iniciativas de educação permanente, como parte do processo de precarização do trabalho e de sucateamento dos serviços públicos. Tais condições, somadas ao trato cotidiano das situações de vulnerabilidade, pobreza, violência e violação de direitos vivenciadas pela população usuária dos CRAS, incidem diretamente sobre a saúde, a identidade e a subjetividade das trabalhadoras, resultando em desgaste, sofrimento e adoecimento.

Na pesquisa desenvolvida por Maria Teresa dos Santos e Vania Maria Manfroi, em 2015, sobre as condições de trabalho das assistenciais sociais, ressaltou-se que a falta de financiamento das políticas sociais brasileiras impacta diretamente o trabalho das assistentes sociais e que a precariedade das condições de trabalho é a face mais visível das reais contradições do capitalismo. Segundo as autoras:

Percebe-se, portanto, que as condições objetivas de trabalho incidem diretamente na subjetividade do trabalhador. Na verdade, essas diferentes dimensões compõem uma totalidade, uma relação orgânica que não pode ser compreendida separadamente. Deste modo, quando se fala em precarização do trabalho, está se falando na precarização das condições de vida e da própria reprodução da vida do trabalhador (SANTOS; MANFROI, 2015, p.191).

Nesse mesmo sentido, a permanente contradição entre capital e trabalho foi assinalada como um aspecto fundamental para compreender os processos de adoecimento e sofrimento vividos pelos assistentes sociais participantes da pesquisa desenvolvida por Lindamar Alves Faermann e Cássia

Camila Val de Mello, em 2016. As autoras apontam que as condições e as relações de trabalho, além da prevalência da lógica produtivista e burocrática, têm repercutido diretamente na saúde física e mental dos trabalhadores.

Para Faermann e Mello (2016), o trabalho do assistente social nas políticas sociais tem se conformado a partir do foco nas particularidades da realidade social, em detrimento da sua totalidade, resultando em intervenções imediatistas, reducionistas e paliativas. Na medida em que se tolhe a leitura ampla e crítica da realidade social, tende-se a minimizar as expressões da questão social e a naturalizar os fenômenos em torno dela. Assim, o trabalho profissional tem se desenvolvido “centrando-se nos interesses do capital e não nas necessidades e aspirações dos trabalhadores” (p.108). As autoras complementam, ainda, que esse processo de deterioração das condições de trabalho, somado ao isolamento sentido pelos trabalhadores, pode se desdobrar sobre a possibilidade de construção de identidades coletivas, prejudicando a organização política do conjunto de trabalhadores.

Após essas considerações fundamentais da prática das trabalhadoras no campo da assistência social no contexto atual, que refletem diretamente no desenvolvimento do trabalho social com famílias no CRAS, seguiremos para o próximo tópico.

5.2 O Trabalho Social com Famílias

Neste tópico, percorreremos os aspectos específicos a respeito do trabalho social com famílias, de acordo com a experiência das trabalhadoras da zona leste da cidade de São Paulo. As discussões e as reflexões foram fomentadas tomando a experiência prática das trabalhadoras nos CRAS como fio condutor, a fim de conhecermos como o trabalho social com famílias tem sido realizado, assim como suas dificuldades e potências. Com isso, pretendemos iluminar diferentes elementos da atual realidade do trabalho social com famílias no CRAS em São Paulo.

Alguns dados objetivos foram obtidos por meio do formulário de caracterização profissional, no qual as trabalhadoras descreveram informações acerca da experiência de atuação com famílias. Como pode ser verificado no Quadro 4 (capítulo 4), apenas duas trabalhadoras mencionaram não ter experiência prévia de trabalho com famílias e quatro referiram não ter tido formação específica para este tema. A maior parte das trabalhadoras mencionou estar desenvolvendo trabalho social com famílias no CRAS há aproximadamente três anos, utilizando abordagens individuais e grupais para atendimento.

Durante as apresentações iniciais, as trabalhadoras pontuaram brevemente a experiência do trabalho realizado com famílias, mas, a partir da terceira oficina de reflexão, demos ênfase a este tema. As leituras em grupo possibilitaram a aproximação com o tema da família na política de assistência social, sendo destacadas pelas trabalhadoras a questão da matricialidade sociofamiliar e a dificuldade de

organizar o trabalho sem individualizar os problemas nem culpabilizar a família, mas a partir das potencialidades e da leitura ampliada da conjuntura econômica e política. Suyane Perez (2017) ressalta que é fundamental identificarmos as contradições sociais que se materializam nas políticas, considerando o impacto das transformações sociais na vida dos sujeitos sociais, no caso das mulheres e, principalmente, das mulheres pobres e negras.

Isabel: *Nessa parte do texto que fala da matricialidade sociofamiliar, uma coisa que me chamou bastante atenção é quando a autora fala um pouco da família nesse conceito novo, seus arranjos e reconfigurações, e no finalzinho ela fala da importância da família. "Além do que, nas sociedades capitalistas, a família é fundamental no âmbito da proteção social". Eu achei que, querendo ou não, tem todos os aspectos positivos e negativos, mas o quanto é importante manter a família. Porque quando não dá muito certo, a gente tende a corresponsabilizar a família. Nós não, eu digo a própria sociedade. Então, fica bem dentro do modo de produção capitalista, né? E fica meio que como um escudo. "Ah, então essa família aqui deu certo, mas é porque eles se empenharam mais". Porque quando você vai atender essas famílias em vulnerabilidade altíssima, são questões tão anteriores e ela também está tão sozinha.*

Vitória: *A questão da matricialidade sociofamiliar, quando a gente tem que tirar o foco de casos específicos e olhar para as potencialidades da família. O quanto isso é um desafio pra nós? Por que quais potencialidades muitas dessas famílias tem? E quais são as políticas públicas que nós temos pra inseri-las? Seja saúde, educação, habitação ou a própria assistência social? Então, eu fico "Poxa, eu nem quero falar", porque sou tão pessimista, às vezes. Ou será que é a realidade que a gente está vivendo, não é? Como é que você tira do caso específico daquela família? Eu acho que o trabalho em grupo, que as colegas vêm desenvolvendo, serve de inspiração pra gente, quando a gente vai desenvolver o trabalho lá também. Mais uma vez, mais uma tentativa. Fazemos grupos eventualmente, mas é muito complicado, porque é muito bonito, muito lindo mesmo. As leis são também muito lindas, mas elas não, de fato, a gente não vê elas estão sendo efetivadas.*

Além das leituras iniciais, foi importante trocarmos informações sobre quais eram os perfis das famílias atendidas nos diferentes CRAS e quais suas demandas. Em relação ao perfil das famílias, a maior parte das trabalhadoras citou: famílias monoparentais femininas, com mulheres em situação de trabalho informal e beneficiárias do Programa Bolsa Família; idosas e idosos que residem sozinhos; e homens entre 40 e 60 anos fora do mercado de trabalho formal e com dificuldade para recolocação profissional, sendo este último um novo e crescente público usuário do CRAS. Quanto às demandas e

às solicitações das famílias ao CRAS, as trabalhadoras pontuaram a procura por benefícios eventuais (principalmente cesta básica), inserção em programas de transferência de renda, procura por qualificação profissional e trabalho, acesso à documentação pessoal, solicitações de encaminhamento para a rede socioassistencial e para os serviços vinculados às políticas de saúde, educação e habitação.

***Jaqueline:** E uma outra coisa que eu achei interessante, a gente fala muito do trabalho com famílias, só que o que se vê na prática, na execução do trabalho, é um trabalho com mulheres e a gente coloca como família. E aqui no texto, fala que está muito relacionado com o feminino, até a questão da estrutura física, muitas vezes remete para o feminino. Pra você ver que está muito ainda atrelado. E também fala sobre a semelhança entre o espaço privado e o público, quando tem, por exemplo, um CRAS que tem uma organização como se fosse uma casa. Antes eu pensava de uma outra forma, isso aqui me fez pensar, porque antes era mais a questão do acolhedor, de a pessoa se sentir mais à vontade. Só que aí vai trazendo a questão da desprofissionalização do atendimento das demandas. Então, pode trazer esse conflito no entendimento do usuário, que muitas vezes também relaciona a equipe não com a perspectiva do direito, mas com a perspectiva da bondade dos profissionais, que não seria a perspectiva da política.*

Assim como nas pesquisas citadas no primeiro capítulo (MEYER; KLEIN; FERNANDES, 2012; SANTOS, 2014; SANTOS; HECKERT; CARVALHO, 2017), o público majoritário atendido pelas trabalhadoras nos CRAS é o das mulheres-mães. Essa população tem sido foco, nos últimos anos, de diversos estudos que discutem e problematizam o lugar da mulher na política de Assistência Social, tecendo desde considerações positivas à sua posição como beneficiária titular do Programa Bolsa Família, até críticas a respeito do ônus que esse cargo confere ao atribuir a essas mulheres o cumprimento das condicionalidades, que se somam à sobrecarga cotidiana da dupla jornada de tarefas domésticas e de trabalho, de articulação de estratégias de sobrevivência, de cuidado com os filhos e com os membros mais velhos da família, entre outros, que acentuam os encargos femininos na esfera do cuidado (Silvana Aparecida MARIANO; Cássia Maria CARLOTO, 2009; MEYER et al., 2014; Kamila Delfino Santos CORGOZINHO, 2015).

De acordo com Meyer et al. (2014, p.887), “mulheres de diferentes estratos sociais têm sido posicionadas como importantes agentes de implementação de ajustes econômico-sociais produzidos pelas políticas neoliberais”. Nesse cenário, as políticas sociais e, em especial, a política de assistência social, ao elegerem a mulher como representante da família, não apenas reforçam o papel tradicionalmente delegado à mulher no interior da família, como colaboram com a desresponsabilização do homem – o qual também deveria assumir a função de cuidado e de responsabilidade financeira. É

nesse sentido que as autoras situam as políticas sociais como generificadas e resultantes de “feminização” (MEYER et al., 2014; GORGOZINHO, 2015).

Virgínia de Souza et al. (2020) esclarecem que, de modo geral, a noção de feminização refere-se ao processo de tornar mais feminino. Na leitura apresentada por Meyer et al. (2014), o termo feminização é utilizado para explicar o recorte de gênero a partir do qual as políticas sociais se estruturaram, não apenas direcionadas para determinados tipos de mulheres e suas famílias, mas também executadas majoritariamente por trabalhadoras sociais, envolvendo o cuidado de si e dos outros, ainda identificado como domínio do feminino.

Nesse sentido, Souza et al. (2020) defendem, a partir da análise dos dados das Pesquisas Nacionais de Amostra de Domicílios (PNAD) – IBGE de 2001 a 2015, que o Brasil tem vivido um processo de “feminização da pobreza”. Esse termo tem sido utilizado por autoras feministas para demarcar o crescimento da diferença nos níveis de pobreza e/ou de desigualdade entre as mulheres e os homens ao longo do tempo; embora apresente um amplo leque de definições, se relaciona, em geral, a dois elementos: o aumento da chefia feminina como indicador de pobreza e a inserção das mulheres no mercado de trabalho de forma subalternizada (SOUZA et al., 2020).

As autoras elencaram seis fatores que, quando combinados, aumentam a chance de classificar um domicílio como pobre e se relacionam diretamente com a incidência da feminização da pobreza no Brasil: ser mulher negra, parda ou indígena; ter menor tempo de escolaridade; ter maior número de crianças no domicílio; ser mulher desempregada ou inserida no setor informal; ser mulher em família monoparental; ser mulher nas regiões Norte e Nordeste do Brasil (SOUZA et al., 2020).

Ainda que, ao longo do século XX, as mulheres tenham experimentado avanços importantes no que tange à escolaridade e à ocupação de cargos no mercado de trabalho, para Corgozinho (2015) e Souza et al. (2020), as transformações ocorridas no modo de produção capitalista e as inúmeras desvantagens sofridas pelas mulheres, na sociedade e no mercado de trabalho, são fatores que contribuem para o aumento da pobreza nas famílias chefiadas por mulheres.

Mary Castro (2001), por sua vez, chama a atenção para que a discussão sobre a “feminização da pobreza” não seja abordada apenas em relação às diferenças de posição entre homens e mulheres no mercado de trabalho, mas “como aumento da visibilidade estrutural da pobreza das mulheres” (p.91) e, especialmente das mulheres negras, já que o trabalho doméstico não remunerado da mulher contribui para a composição da renda familiar, mas não para a renda individual, fazendo com que as mulheres casadas sejam as mais pobres dentre os pobres, por terem menores oportunidades de qualificação e carreira profissional.

Para garantirem sua sobrevivência, as mulheres pobres precisam, ao mesmo tempo, trabalhar e cuidar de suas proles. Deste modo, as políticas sociais poderiam se configurar como pontos de apoio,

ao associar a inserção das mulheres em programas de transferência de renda à oferta de serviços públicos que atendam às necessidades específicas dos membros da família. A composição dessa rede de apoio poderia permitir o aumento da participação das mulheres nos espaços públicos, além de colaborar com a diminuição da feminização da pobreza e com o fortalecimento de novos espaços e papéis sociais para as mulheres. Contudo, segundo a percepção das trabalhadoras, a primazia do Programa Bolsa Família nos CRAS dificulta o investimento de recursos humanos e financeiros para a articulação de outras ações.

Jaqueline: *Uma coisa que me incomoda um pouco em relação ao Programa Bolsa Família é o peso que a gente atribui a esse programa dentro da política. É como se fosse resolver o problema de todo mundo. É cem, cento e pouquinho, e parece que resolve a vida de todo mundo! "Ah, mas já tem o Bolsa Família". Então, tem o Bolsa Família e pronto? Já tem tudo? Esse é o problema. Eu acho interessante quando o texto fala que "proteção social exige a capacidade de maior aproximação possível do cotidiano da vida das pessoas, pois é nele que os riscos se constituem". E eu sinto que nós estamos distantes dessa realidade. Como a gente pensa nessa proteção se a gente está aqui e as famílias estão lá? É muito distante. E aí, entra o Bolsa Família. Muitos profissionais falam: "mas já tem o Bolsa Família", e isso que é o pior, porque só tem o Bolsa Família.*

A pesquisa desenvolvida por Corgozinho, em 2015, com mulheres beneficiárias do estado do Rio de Janeiro, demonstrou que, para a maioria das entrevistadas, o Programa Bolsa Família não contribuiu para mudanças significativas nas relações de gênero, mas para o aprofundamento das desigualdades existentes. Isso porque, além de as mulheres continuarem a desempenhar as mesmas tarefas domésticas e de cuidado antes e depois do recebimento do benefício, todas elas priorizavam os gastos com as necessidades básicas dos filhos e sinalizavam o benefício como um meio de desresponsabilização financeira dos companheiros, reforçando ainda mais a responsabilidade da mulher em casa e no CRAS, por conta das condicionalidades.

Segundo a pesquisadora, as atividades domésticas e de cuidados com os filhos, na maioria dos casos, restringiam a circulação e a participação das mulheres nos espaços públicos. Nesse sentido, mudanças nas configurações dos papéis femininos nos espaços privados ligam-se, necessariamente, à desnaturalização da função social das mulheres como principais responsáveis pela esfera do cuidado (CORGOZINHO, 2015).

A evidência do trabalho doméstico e do cuidado com os filhos não afasta a atenção das mulheres-mães dispensada aos membros mais velhos das famílias, que também constituem um público

relevante nos CRAS de atuação das trabalhadoras, mesmo com a previsão de serviços específicos para idosos no âmbito da Proteção Social Básica.

Carmem: *Eu tenho um grupo de idosos, que é família também. Mas é assim, a gente chama o grupo da manhã de família e o da tarde de idosos. O da manhã começou com o descumprimento de condicionalidades. O meu é de idosos que chegam lá com alguma demanda, a partir de sessenta anos. É assim, eu convido sempre acima de 60. Começou com 65, porque são as pessoas que vêm buscar o BPC, auxílio pra aposentadoria e cesta básica. Aí, começou aquela história e começamos a nuclear o grupo de idosos. Então, ficou nessa faixa: 60, 65. E é um grupo aberto. Aí, agora "Ah, posso trazer a minha vizinha?", e ela nem é idosa, está na faixa dos 50. Não tem ninguém de 30, 40, mas tem uma lá de 55.*

Nicole: *Isso acontece muito, entre 50 e 60 anos. Não está ainda na categoria idoso, mas você já observa pelas características, contexto e as condições de não conseguir mais emprego.*

Carmem: *Isso, por exemplo, é o perfil do idoso, mas não atingiu a idade. Mora sozinha. Aí, vai no grupo. Porque nós temos dois NCI. Então, o objetivo seria nuclear pra encaminhar pro NCI. Só que o território lá é muito grande, então o NCI é longe e o idoso não vai. O NCI, infelizmente, atende aquele idoso do território, da proximidade. É difícil um que toma ônibus.*

Além da procura por BPC e cesta básica, outras demandas recorrentes relacionadas aos idosos são a solicitação da Carteira do Idoso e os expedientes com requisição de visita domiciliar para responder às denúncias de negligência e maus-tratos contra idosos.

Daniela: *Gente, essa questão de idoso, com essa questão da longevidade, que não é pra todos, mas o pessoal está ficando velho. Agora não vem tanto pra gente, vai mais para o CREAS, mas a gente recebe expediente de idoso negligenciado. Você vai fazer a visita, quando você vai ver são todos idosos. Aí, você vai culpabilizar quem? Culpabilizar não, responsabilizar. Então, é uma política que avançou, mas tem uma coisa capenga aí. Porque são famílias envelhecidas que precisam de proteção. Não tem como você cobrar de um ou de outro, porque são todos idosos. Tem muitas famílias que todo mundo é idoso.*

Jaqueline: *Em relação a isso, também tem muito a questão do tutelamento. Cria um incômodo quando o idoso mesmo independente e com autonomia, vive sozinho. Então, chegam muitas denúncias de que ele está sendo negligenciado. Aí, você vai lá, vê a dinâmica, vê tudo organizado, mas tem que ter alguém*

ali porque ele não pode mais assumir a própria vida. Então, querendo ou não é uma lógica de que o idoso é incapaz. Claro que a família tem uma responsabilidade, mas não pode tirar tudo isso e deixar só aquele estigma de idoso abandonado.

A Carteira do Idoso foi mencionada pelas trabalhadoras como uma das maiores demandas nos CRAS. Como essa se revelou uma demanda comum, durante as oficinas de reflexão, as trabalhadoras fizeram trocas em diversos momentos sobre propostas de acolhimento dos idosos e entrega das carteirinhas em grupo.

Vitória: *Eu pensei em algo bem fácil de implementar, que é o tal de grupo de idosos, de carteirinha do idoso que a gente já vinha fazendo, já foi feito durante um tempo. Como se trata de um grupo muito amplo, durante a nossa acolhida, que acontece duas vezes na semana, a gente tem um número de quinze pessoas pra atender por dia e, às vezes, metade desse grupo é idoso precisando da carteirinha do idoso. Nesse momento, a gente oferece uma declaração, em papel sulfite, que a gente carimba e tem duração de seis meses até chegar a carteirinha do idoso, que ele faz naquele momento, no atendimento conosco ele já fez a solicitação da carteirinha e ela pode demorar no mínimo três meses. Não sei porque demora tanto. E ele usa isso nesse período. Então, como é um grupo muito grande, a gente podia fechar um dia no mês, um dia, aliás, na semana ou a cada quinze dias. E a gente faz esse grupo, por exemplo, na quinta-feira. Toda quinta-feira, tal horário. O idoso gosta de ir de manhãzinha. Então, um grupo de idoso que ia ser só a carteira do idoso. Atender esse grupo de idosos, por exemplo, pra quem nos procura pra acessar a carteira pra viagens interestaduais, utilizando o atendimento e tornando esse momento mais rico. Porque você não vai falar só disso.*

As trabalhadoras mencionaram brevemente o perfil dos idosos que tem acessado os seus CRAS de atuação, mas pesquisas recentes, desenvolvidas nos estados de São Paulo e do Ceará, demonstraram similaridade em relação às características desse público. Em ambas as pesquisas, participaram mais de 200 idosos, dos quais aproximadamente 80% eram do sexo feminino, 40% casadas e 50% apresentava baixo nível de escolaridade, tendo cursado de 1 a 4 anos de estudo. A pesquisa desenvolvida em Fortaleza demonstrou que, para 92% das participantes, o CRAS era entendido como espaço de lazer (Juliana FERNANDES-ELOI; Angélica SILVA; Josevânia SILVA, 2020). Já, na pesquisa realizada em São Carlos, 80% das idosas residiam em territórios com índice de média e alta vulnerabilidade social (Isabela JESUS et al., 2017).

Na pesquisa desenvolvida em Minas Gerais, por Izabela Silva e Renata Pegoraro (2019), as mulheres idosas identificaram o CRAS como um local de pertencimento e de acolhimento das questões

sobre o envelhecimento. Além disso, as autoras destacam que a forte presença de idosas no CRAS também está atrelada à busca de atendimento para demandas de filhos, netos e outros familiares, reforçando o papel de cuidadora desempenhado pela mulher.

Além das mulheres e das idosas, os homens entre 40 e 60 anos, fora do mercado de trabalho, foram apontados como um público crescente dos CRAS nos últimos tempos, em busca de vagas de emprego e benefícios eventuais. Na descrição feita pelas trabalhadoras, chama a atenção a referência ao público do CRAS como as “mulheres em famílias monoparentais” ou “mulheres chefes de família”, enquanto em relação aos homens, não há menção ao papel de pai ou de responsável pela família, mas como “homens desempregados”.

Isabel: *Eu tenho percebido que antes você atendia famílias com uma questão de vulnerabilidade social e que estavam ali no setor informal. Hoje, cada vez mais, eu tenho recebido mulheres, homens também – bastante pra falar a verdade –, que estão desempregados e não eram necessariamente pessoas que utilizavam o CRAS. E hoje vem falando "Olha, eu não sabia, eu estou com vergonha". É uma nova demanda... Esta semana mesmo, eu atendi três pessoas que eram assim, meio que em situação mais atípicas, pessoas que não tinham esse contato com os CRAS. E eu acho que vai aumentar pela questão da crise. Os serviços de Proteção Básica de forma geral, acho que mudou bastante a procura.*

Laís: *Eu tenho notado ultimamente, a gente não fez nenhuma pesquisa pra saber estatisticamente, mas eu observei um maior número de homens buscando a Assistência Social.*

Nicole: *Sim, quando eu atendo, a gente recebe. Mas a grande maioria são homens acima dos 50 anos, sozinhos e que não conseguem mais emprego, não têm direito a aposentadoria por idade, porque não contribuiu com o INSS ou não é suficiente. Ainda não tem direito ao BPC. O valor do Bolsa Família, pra um homem solteiro ou uma mulher, é noventa e um reais. Muitas vezes, com muitos problemas de saúde. A gente vê muito homem trabalhando na construção civil, então, problema de coluna, né? E não consegue também exercer. Tem um senhor que ele sempre comparece ao atendimento social e mês passado minha colega atendeu, a outra técnica, e ela falou "O senhor aqui de novo?" e conversou com ele. Sempre a demanda de cesta básica. Aí, quando foi nesse mês ele apareceu todo machucado, porque foi realizar alguma atividade informal pra ver se recebia algum dinheiro e caiu. Então, é muito grande o número de homens também.*

Vitória: *A maioria com depressão.*

Jaqueline: *Eu acho também que o cadastro como agora está sendo acessado para outros benefícios, está trazendo mais homens, né? O passe livre, os benefícios, ele acaba conhecendo os outros serviços que têm no CRAS.*

Laís: *Mas eu acho que está mais latente. Já tinha, mas o público que se encontra em situação de desemprego está acessando em massa a Assistência Social, que está vivendo esse momento de total esvaziamento.*

Para Daguimar Barbosa e Rita Freitas (2013), a priorização da mulher como protagonista da política de assistência social, além de responsabilizá-la e culpabilizá-la pelos sucessos e fracassos das ações em torno das famílias, pode tornar os homens pobres invisíveis e desresponsabilizados afetiva e economicamente em relação à família. Fundamentando-se nos estudos sobre gênero, as autoras apontam que as exigências e associações, ligadas à figura do homem, originam-se de um modelo há muito estabelecido e assentado nos paradigmas da heterossexualidade e da virilidade, que resultam em hierarquias masculinas construídas em torno de “grandes” e “pequenos” homens. Neste último, estariam os pobres, os negros, os homossexuais; ou seja, todos aqueles que não exercem plenamente um ideal de masculinidade.

Assim, sem diminuir ou sem negar os privilégios masculinos, as autoras apontam que, do mesmo modo que a divisão binária dos papéis de gênero estabeleceu um lugar natural das mulheres em relação ao espaço da casa e da família, aos homens designou a esfera produtiva. No entanto, especialmente no caso das famílias pobres, essa divisão de papéis coloca-se como um grande problema, pois, diante das condições de vulnerabilidade e desemprego, não é simples encontrar espaços e alternativas de participação para a masculinidade não hegemônica. As autoras complementam que a interdição do desempenho das funções de cuidado pelos homens também está atrelada à negação do feminino – esfera doméstica e de cuidado – na construção da masculinidade (BARBOSA; FREITAS, 2013).

Nesse sentido, Barbosa e Freitas (2013) atentam para a invisibilidade masculina socialmente construída no CRAS, que assume padrões de práticas e representações sociais reconhecidas como femininas desde a decoração até a oferta de atividades. Maria Carmelita Yazbek et al. (2012) também pontuaram a tendência dos CRAS em tornar os espaços mais atrativos para mulheres e frisaram a importância de analisar os condicionantes que limitam a participação masculina no trabalho social, a fim de evitar o processo contraditório de reforçar o papel da mulher e desresponsabilizar o homem.

Para Barbosa e Freitas (2013), é preciso romper com as concepções naturalizadas e considerar a diversidade e a dinâmica dos arranjos familiares que, por conta da forte presença feminina na política pública de assistência social, emprega majoritariamente a noção de família como sinônimo de mulher,

excluindo o homem pobre das ações da proteção social básica. As autoras problematizam a naturalização discriminatória de representações de gênero ao mencionarem o desenvolvimento de pesquisas anteriores que atrelaram a presença do homem no CRAS com a possibilidade de violência. Do mesmo modo, verificaram, durante o processo de preenchimento do Cadastro Único – instrumento de acesso do Programa Bolsa Família –, o predomínio de um discurso das mulheres sobre um abandono masculino que se sustenta em uma imagem negativa de abandono afetivo e econômico do homem em relação às suas famílias, que nem sempre reflete a realidade. Para as autoras, esse discurso do abandono masculino gera uma desqualificação do homem pobre, que também deve ser visto como sujeito de direito, na dimensão da responsabilidade afetiva e econômica.

Suelen: *Eu acho que é um tema muito necessário de se fazer debate – inclusive com as famílias. É um tema que me interessa muito, essa questão da discussão de gênero, a mulher, as masculinidades. Não ter na equipe técnicos homens, eu acho que prejudica. Porque a gente tem um histórico de CRAS como um lugar que é tipo a casa, familiar, como o lugar da mulher, é a mulher que vai lá. Parece que é o típico lugar de mulher. A minha dificuldade, quando eu faço encontros coletivos é: eu tenho famílias que são monoparentais femininas, grande parte delas são. Mas eu tenho famílias que tem a figura do homem em casa. A discussão com as que tem o homem em casa é diferente das que a mulher está lá com os filhos. A mulher com os filhos normalmente tem uma rede, que às vezes é a mãe dela, a vizinha dela, que é composta de outras mulheres, normalmente. A que está com o companheiro, o que a gente tenta fazer é desconstruir isso, ver o que dá pra incluir ele, mas ela ainda tem dificuldades. Por exemplo, até por essa questão de disputa feminina, como é que eu faço um atendimento individual e eu mostro pra ela que é importante que eu tenha um atendimento individual com ele? Eu já senti isso com os trabalhos com as famílias. E aí, como é que conversar com um homem pra desconstruir masculinidades, se ele tem a figura da mulher, mesmo que na frente dele tenha uma profissional, como uma figura mais frágil que ele? Isso só homem. Tem privilégios diferentes. Eu acho que se tivessem homens pra discutir masculinidades, teria uma proximidade, uma identificação muito maior pra debater gênero. Uma outra coisa que eu penso e tenho cuidado quando vou trabalhar nos grupos, é o papel do homem e o papel da mulher, no senso comum parece "está faltando homem aqui em casa" das famílias que não tem a figura de um homem. O que não é coerente, quando tem uma mulher e as crianças, são famílias, e podem ser tão organizados quanto quando tem um homem. Então, sempre que eu vou debater, a gente sabe que o encontro não dá conta de tudo, mas eu fico com esse cuidado, porque às vezes as coisas estão tão claras pra mim, porque eu tenho outros acessos, outros encontros, que eu vou dialogar com a família e estou achando que está superclaro, mas aí, aquela mulher que não tem o cara em casa, sai pensando "Nossa! Quando eu tinha ele pelo menos..." ou aquela mulher que tem o homem em casa e está*

encostado, fica "Nossa! É melhor eu não ter". Então, de induzir o que é o perfeito de família, sabe? E trabalhar as masculinidades, pra mim, é um tema que a gente precisa avançar na política pública.

Para Barbosa e Freitas (2013), não olhar para os homens pobres e urbanos também é sobrecarregar as mulheres, pois, diante da inexistência de uma rede institucionalizada e organizada, os homens recorrem às redes de solidariedade organizadas e compostas por mulheres. A fala de Suelen ilustra claramente as ambiguidades da presença masculina no CRAS e também nos leva a pensar acerca das redes de solidariedade e da rede socioassistencial.

Segundo as autoras, a criação de redes de apoio informais e de redes de solidariedade se constitui como um recurso central para a sobrevivência de famílias pobres (BARBOSA; FREITAS, 2013). Para Verônica Gonçalves de Azeredo (2010), as redes de parentesco e de vizinhança – formadas principalmente pelas mulheres – se configuram como formas alternativas de proteção “associadas aos mínimos das políticas governamentais, como refúgio das inseguranças sociais” (p.587). Essas redes apareceram, nas falas das trabalhadoras, como redes compostas por mulheres que apoiam outras mulheres, especialmente no cuidado com os filhos e para o desempenho das tarefas domésticas, além das redes formadas nas vizinhanças e comunidades.

Laís: *Está estendendo para os vizinhos, pra comunidade, que é o que a gente vê; onde o Estado se ausenta, a solidariedade vira regra, porque nos territórios realmente há muita solidariedade e as famílias se ajudam, dividem o arroz e ninguém passa fome. E a gente vai assistindo isso se intensificar cada vez mais.*

Nas três situações mais citadas pelas trabalhadoras, a família aparece representada pela figura de um indivíduo: a mulher-mãe, a/o idosa/o e o homem desempregado. Uma das formas possíveis de compreensão da identificação da família a partir dos indivíduos, e para o desenvolvimento do trabalho social por nichos populacionais, é a forma como a rede socioassistencial está organizada no município de São Paulo. Nesta cidade, os serviços previstos para serem ofertados pelos CRAS, pela Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (BRASIL, 2009), estão segmentados em outras unidades de execução que atuam mediante convênios entre a Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Assistência Social e as organizações da sociedade civil, tais como os Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) para crianças e jovens – conhecidos na cidade como Centro da Criança e do Adolescente (CCA) e Centro de Juventude (CJ) – e os Núcleos de Convivência de Idosos (NCI). Essa divisão da execução de serviços pela rede socioassistencial resulta em um contato restrito ou nulo das

trabalhadoras de CRAS com os membros da família que não sejam os titulares dos programas de transferência de renda e dos benefícios eventuais.

***Laís:** E, assim, dentro da política de Assistência, considerando o modelo que a capital adota, é o único local no Brasil que terceiriza mais de 90% dos serviços assistenciais. Isso é uma problemática específica, que não dá pra gente comparar com nenhum outro local no país, porque optou-se por terceirizar. Então, tudo vem dessa relação do público-privado e que a gente sente, no nosso cotidiano, esse esvaziamento. Eu posso falar um pouquinho porque acompanho os serviços há três anos, é uma luta diária pra você instituir a identidade dos serviços, como um serviço público de direito. Porque o que geralmente aparece em primeiro lugar é o nome da organização nas ações e no diálogo com o território. E só depois vem o logo da Assistência. Aí, a identidade transita, ela se revela e se oculta a todo momento. Então, é muito difícil pra gente firmar uma identidade, porque a própria unidade pública estatal, instituída por uma série de regulamentações e que alcançou o status de política pública, de defesa de direitos, também não fixa a sua própria identidade. O que aparece, o que a gente vê? É o Bolsa Família, porque isso tomou uma dimensão dentro da unidade, que afetou todas as outras atividades e ações que a unidade deveria executar pra fixar a sua identidade.*

Assim como expressado por Laís, a fragmentação da rede socioassistencial dificulta o estabelecimento da identidade do CRAS e a possibilidade do desenvolvimento de ações considerando a totalidade da família. Como trabalhar fortalecimento de vínculos e da convivência familiar com apenas um membro da família? Além disso, os SCFV estão superlotados com a grande demanda de crianças e jovens a serem atendidos pelos serviços. Esses serviços pouco dispõem de tempo, energia e de compreensão do seu lugar como componente da rede socioassistencial; ou seja, do seu papel como política pública, para promover ações junto às famílias para além das “reuniões de pais” – reproduzindo um formato muito próximo do que se verifica na escola – e dos dias de festa, quando os serviços são abertos para toda a família.

De acordo com Maria Fernanda Lara e Mariana Cordeiro (2019), a relação antiga entre a organizações da sociedade civil e o Estado, na execução das ações assistenciais, situa as organizações sociais como importantes atores na luta em prol da assistência social. Embora reiterem a desresponsabilização por parte do Estado em relação à política de assistência social, as autoras defendem que esse processo está ligado à falta de centralidade da assistência social na agenda governamental e não necessariamente à existência da rede socioassistencial composta por instituições estatais e não estatais.

Renata Bichir, Gabriela Horesh Brettas e Pamella Canato (2017) afirmam que São Paulo se diferencia das outras cidades do país, ao registrarem que 94% da oferta socioassistencial são financiados e regulados pela prefeitura, sendo executados por organizações sociais, enquanto afirmam que a média nacional de provisão dos serviços é de 68% de provisão pública e de 32% pelas organizações sociais.

Segundo dados da SMADS sobre a rede socioassistencial da zona leste de São Paulo, em 2019 (REDE SOCIOASSISTENCIAL, 2020), a proteção social básica era composta por 285 serviços, dentre os quais: 158 Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para crianças de adolescentes de 6 a 14 anos e 11 meses; 4 Centros de Convivência Intergeracional (CCINTER); 28 Centros de Desenvolvimento Social e Produtivo para Adolescentes, Jovens e Adultos (CEDESP); 3 Circos Sociais; 12 Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para adolescentes e jovens de 15 a 17 anos e 11 meses; 40 Núcleos de Convivência de Idosos e 22 Serviços de Assistência Social à Família e Proteção Social Básica no Domicílio (SASF).

Graça Druck (2016) alega que a terceirização pode ser compreendida como uma forma de precarização do trabalho e estratégia de dominação dos trabalhadores, como parte da dinâmica de desenvolvimento do capitalismo no contexto da hegemonia neoliberal. No que tange à terceirização no serviço público, a autora ressalta que, além de ser um dos mecanismos mais importantes para o desmonte e a privatização dos serviços estatais, essa terceirização é a via que o Estado neoliberal encontrou para findar o funcionalismo público, cujo papel fundamental é garantir o direito e o acesso da população aos serviços públicos necessários à sociedade.

A proliferação da terceirização, em serviços públicos essenciais, resulta na diminuição do número de funcionários e em sua desqualificação e desvalorização, em prol de uma suposta – e não comprovada – eficiência de instituições de natureza privada, mais flexíveis e ágeis, em contraposição ao padrão do serviço público brasileiro (DRUCK, 2016, p.18).

Para Teixeira (2011), há uma nova institucionalidade, estabelecida pela PNAS e pelo SUAS, ao prever medidas de ampliação de recursos, contratação de pessoal, capacitação, aquisição de espaço físico, entre outras, as quais geram tensão e contradições com a política econômica e a desestruturação do Estado preconizada pelo neoliberalismo. Contudo, apesar dos tensionamentos importantes, José Santos (2020) aponta que o processo de precarização no SUAS esteve presente desde sua constituição, pois, a despeito das normativas que regulamentam o número e a forma de contratação de trabalhadores, por exemplo, em nenhum momento foi possível atender as previsões.

Além disso, Teixeira (2011) aponta que o modelo de desenvolvimento da política social envolve o mix público/privado, implicando a divisão de responsabilidades com a sociedade civil, o mercado e o setor informal. A autora acrescenta que, no caso da assistência social, como não é possível mercantilizar e vender as demandas da população-alvo da política, por conta da situação de pobreza, ela então é

(re)filantropizada, numa versão moderna e sob novas determinações, e em parceria com o Estado, como coordenador da rede, financiador, normatizador, mas as funções de executor, administrador e fornecedor de benefícios e serviços, além da infraestrutura necessária para garantir universalidade do acesso, são deslegitimadas, em favor da função gerencial e facilitador das parcerias (TEIXEIRA, 2011, p.3).

Especificamente em relação à São Paulo, Federico Tobar (2005) salienta que a cidade foi a última capital brasileira a assumir os propósitos da PNAS e que os governos anteriores aos dos anos 2000 recorreram majoritariamente às organizações da sociedade civil como um “mercado de prestações de serviços” (p.600). O autor esclarece que, a partir de 2002, sob gestão de Aldaíza Sposati, a Secretaria de Assistência Social de São Paulo reorganizou a consolidação da política de assistência social, a partir de um modelo regulado de cooperação público-privado, com previsão de orientações e instrumentos normativos para o estabelecimento de convênios com as organizações não governamentais.

A publicação das Portarias nº 46 e 47 da SMADS, durante a gestão da secretária Alda Marco Antônio, em 2010, instaurou instrumentos de supervisão e avaliação dos serviços conveniados, conferindo também, às trabalhadoras de nível superior, a função de “supervisoras técnicas”, atualmente denominadas “gestoras de parceria”. Na sequência, em âmbito federal, a aprovação da Lei nº 13.019/2014, conhecida como Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil (MROSC), instituiu novas diretrizes de incentivo à cooperação com o poder público por organizações da sociedade civil e priorização do controle de metas e resultados estabelecidos no termo de parceria (SÃO PAULO, 2019).

Os detalhes e as especificidades desse cenário evidenciam a importância do contexto e da organização da política municipal para entendermos as atribuições e limitações dos CRAS na cidade de São Paulo, como também suas implicações para o desenvolvimento do trabalho social com famílias. Assim como as autoras mencionadas, as trabalhadoras expressaram diferentes opiniões e compreensões a respeito da dinâmica estabelecida no município, evidenciando as contradições e as ambiguidades em relação a esse tema.

Vitória: *Quando você falou a respeito dos serviços, muitas vezes a gente faz os grupos com as famílias. Por exemplo, o grupo de condicionalidades. E aí a gente fala "Vocês sabem o que é o CadÚnico? O que é o NIS? O que é o CRAS?". E nessa conversa que a gente tem com as famílias, também lembramos a respeito dos serviços que eles frequentam: os CCA, os NCI, o SASF e tudo mais. Eles não sabem, em sua grande maioria – eu não sei se é falha lá do território onde eu trabalho, não sei se é falha nossa. Mas eles não sabem que aquele serviço, que está no território, é vinculado com a Assistência Social. Aquilo ali é a nossa cara no território. É fundamental. E a gente não está dando conta. Pelo menos no*

meu território, se você fala CCA, as pessoas não sabem. Então eles têm os filhos matriculados no serviço e a gente lembra que são eles que fazem a avaliação daquele serviço. Que o recurso público vai para aquele serviço pra atender a população. Mas a gente atende meia dúzia de gato pingado! O nosso território é imenso e isso tem que ser feito no serviço.

Carmem: *Mas eu acho que a gente não conseguiu ainda ter uma articulação na rede interna. A gente tem uma situação que, por exemplo, CRAS não conversa com CREAS, não conversa com CentroPop, não conversa com os serviços. Então, a gente não conseguiu. Eu acho que a gente lutou muito pra construir a política nacional para que as coisas estivessem mais organizadas, digamos assim. Pra sair da questão da caridade, do assistencialismo, das ações pontuais. Só que eu acho que a gente não conseguiu caminhar nisso. Eu acho que a gente tem uma legislação que está posta, tem uma política que está aí, tem uma tipificação, tem as normativas, tem o PLAS, tem o Conselho. Mas enquanto Secretaria a gente ainda não conseguiu fazer uma articulação interna e partir para essa articulação externa. Porque assim... vejo pela minha experiência, às vezes o seu CRAS está lá fazendo uma coisa e o seu CREAS desconhece. Então, eu acho que internamente a gente não conseguiu e a gente tem muita dificuldade. No intersecretarial, então! E acho que a gente tem que registrar que existe uma precariedade na gestão da política.*

Laís: *E o que ficou evidente pra mim na sua fala é que a gente parte de condições concretas. Não há como alcançar as potencialidades dessa política e o usuário poder acessar tudo o que tem direito, se não houver condições concretas para isso. E hoje o que a gente percebe: as atenções são voltadas para a rede terceirizada. As condições de infraestrutura são muito melhores e de RH... deu 30 dias, aquele funcionário tem que ser substituído. Há quanto tempo a gente não tem os auxiliares, os AGPP [Assistente de Gestão de Políticas Públicas]? Tem CRAS que está com um ou dois assistentes sociais. Não existe equipe multidisciplinar preconizada pela NOB.*

Jaqueline: *Mas esses trabalhadores estão numa condição muito mais precarizada que nós. De remuneração, de vínculo também. Tem aquela orientação, não seguiu a orientação? Está fora. Eles trabalham com uma questão muito grande de instabilidade.*

Laís: *Também, mas eu quis evidenciar mais a questão estrutural. Eles têm impressora, não ficam sem impressora no serviço.*

Jaqueline: *E, ao mesmo tempo, como trocar ou mudar a organização que está executando a parceria? Se for uma organização que está mais estruturada, você vê que o serviço tem um padrão de qualidade. Mas, em compensação, algumas organizações não conseguem fazer essas garantias. Elas têm o básico do básico. A gente vê uma diferença muito grande. Mesmo tendo a parceria que o recurso é semelhante, mas a organização, você vê uma diferença. Você compara com outros territórios, pronto.*

Isabel: *E aí você vê que quanto mais antiga a organização social, ela tem mais condições de bancar algumas coisas que ali não dá conta. Mas comparando a questão do benefício eventual versus repasse do serviço conveniado, de fato, é bem diferente.*

Em um estudo por meio de entrevistas com psicólogos do SUAS, sobre o processo de terceirização da área, Mariana Prioli Cordeiro e Leny Sato (2017) consideraram que, embora a implementação dos SUAS tenha ampliado consideravelmente o mercado de trabalho dos psicólogos, acentuou a precarização das condições em que esse trabalho se realiza, haja vista a lógica neoliberal. Segundo as autoras, além de favorecer o exercício de práticas incoerentes com o SUAS, o processo de terceirização possibilita a subcontratação de serviços individuais e a instabilidade no emprego, resultando em insegurança dos trabalhadores e alta rotatividade, assim como verificado na fala de Jaqueline.

Do mesmo modo, a pesquisa desenvolvida por Catheline Brandolt et al. (2020) reforça as condições e as relações de trabalho precarizadas, as quais os psicólogos estão expostos nos serviços do SUAS. As entrevistas evidenciaram a recorrência de situações, tais como o acúmulo de funções, conjugando a atividade técnica ao papel de coordenador do serviço; a ausência de capacitações e espaços de formação, acarretando na aprendizagem da função durante o exercício profissional; a procura por um segundo emprego ou a realização de dupla jornada devido aos baixos salários e à insegurança causada pelos contratos instáveis. O adoecimento físico e mental dos profissionais, por conta das condições de trabalho, foi outro aspecto evidenciado na pesquisa, assim como o desgaste emocional.

Em nossas discussões, as trabalhadoras apresentaram uma leitura crítica a respeito desse modelo de organização dos serviços, do repasse de verba e da contratação dos profissionais, reconhecendo os problemas e as dificuldades do trabalho conveniado. Contudo, elas gostariam que houvesse maior integração, aproximação e diálogo entre os serviços, principalmente para condução dos encaminhamentos realizados pelo CRAS.

Caio: *Até mesmo na Proteção Básica, por exemplo, na comunicação. Não que seja somente a comunicação, mas a articulação não é tão legal. Por quê? Os serviços estão totalmente lotados no território. Uma técnica do atendimento encaminhou pra um CCA...*

Nicole: *Ela encaminhou uma criança pra um CCA e mandou por e-mail. A gerente do CCA ficou enlouquecida, porque os CCA estão lotados e não era mais para fazermos os encaminhamentos para inclusão. Então, até mesmo dentro da Proteção Básica, está acontecendo isso. E eu não sabia disso, eu atendi a pessoa e eu fiz um encaminhamento. Eu não sabia. E ainda reiterei o e-mail, para que eles realmente incluam aquela criança no serviço. E ela ligou enlouquecida para a coordenadora. "Não mandem pra nós". Então, pra você ver que dentro da proteção básica acontece isso. E a coordenadora veio falar que não era mais pra fazermos os encaminhamentos, falando "para inclusão," mas "para inscrição", pra que a família fique em fila de espera.*

Carmem: *Então, pra que serve o CRAS?*

Vitória: *Porque se você não tem isso pra oferecer... Foi uma discussão entre a gente também, no semestre passado. Aconteceu de eu encaminhar um usuário para CCA, mora na rua do CCA, e a gerente disse que não tinha vaga. Mas, então, vamos ver alternativas. Porque se eu não posso fazer um encaminhamento para o CCA, então, vamos fechar a porta. Não tem mais como trabalhar.*

Embora as falas acima apresentem a perspectiva das trabalhadoras dos CRAS, é importante considerar que os psicólogos entrevistados na pesquisa de Prioli e Sato (2017) evidenciaram o grande volume de trabalho e a falta de tempo para planejar as ações nos serviços conveniados da rede socioassistencial. Para eles, a ausência de um sentimento de pertencimento à política pública e a falta de perspectiva de carreira são fatores de desmobilização. Os profissionais relataram também a ausência da oferta de espaços de capacitação a respeito da política e das estratégias a serem desenvolvidas pelos serviços parceiros. Além disso, as supervisões previstas nas orientações técnicas, como um momento de reflexão e aperfeiçoamento profissional, nem sempre acontecem ou, muitas vezes, assumem caráter fiscalizatório ou emergencial.

Para além da organização e da qualidade das ações ofertadas, a importância da articulação entre a rede socioassistencial e o CRAS está colocada como princípio do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), pois é a partir do trabalho social com famílias no PAIF que os serviços referenciados ao CRAS devem ser organizados. Ainda que parte significativa dos serviços previstos pela Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, a serem ofertados pelos CRAS, esteja

compartimentada na rede socioassistencial da cidade de São Paulo, o PAIF continua sendo necessariamente ofertado pelo CRAS (BRASIL, 2009).

A articulação dos serviços socioassistenciais do território com o PAIF garante o desenvolvimento do trabalho social com as famílias dos usuários desses serviços, permitindo identificar suas necessidades e potencialidades dentro da perspectiva familiar, rompendo com o atendimento segmentado e descontextualizado das situações de vulnerabilidade social vivenciadas. O trabalho social com famílias, assim, apreende as origens, os significados atribuídos e as possibilidades de enfrentamento das situações de vulnerabilidade vivenciadas por toda a família, contribuindo para sua proteção de forma integral, materializando a matricialidade sociofamiliar no âmbito do SUAS (BRASIL, 2009, p.12).

O PAIF é um ponto fundamental do trabalho social com famílias. Embora nem toda proposta de trabalho social com famílias no CRAS se configure como PAIF, esse serviço tem como característica principal o trabalho social com famílias. O serviço tem caráter continuado e deve atuar com vistas ao fortalecimento da função protetiva das famílias e à prevenção da ruptura dos vínculos, por meio de ações preventivas e protetivas. O PAIF conta com normativas e regulamentações específicas, inclusive a respeito da metodologia de trabalho a ser adotada em seu bojo.

As colocações das trabalhadoras sobre o PAIF ressaltaram diversos aspectos, compreendendo-o como: espaço de escuta e de acolhimento, que possibilita conhecer a realidade, a singularidade e os conflitos de cada família; espaço de fortalecimento das famílias como sujeitos de direitos; espaço de acompanhamento das famílias, por meio de atendimentos individuais e em grupo, fortalecimento de vínculos, acesso à informação e estímulo à autonomia; e ação que associa trabalho técnico a acesso aos benefícios e serviços do SUAS.

Vitória: *Na verdade, o PAIF é interesse de todos e é uma coisa que a gente... é uma incógnita, né? É um negócio que vai-não-vai.*

Apesar de a fala da Vitória explicitar as dúvidas em relação ao PAIF, as conversas nas oficinas de reflexão demonstraram semelhanças na condução do PAIF nos diferentes CRAS. Segundo a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (BRASIL, 2009, p.13), o público do PAIF é constituído pelas “famílias em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, do precário ou nulo acesso aos serviços públicos, da fragilização de vínculos de pertencimento e sociabilidade e/ou qualquer outra situação de vulnerabilidade e risco social”.

Vitória: *É que hoje qualquer pessoa que esteja no CRAS, praticamente está nesse critério, são beneficiárias de programas de transferência de renda. Mas, para o programa de PAIF, a gente pensa*

num projeto antes do grupo e vai nuclear famílias que estejam dentro do perfil para participar daquela temática que vai ser desenvolvida nesse grupo.

Carla: *Então, é a partir de uma ação planejada que tem o convite para aquela família fazer parte?*

Vitória: *Sim. Se for no grupo, sim. Porque a família também pode não necessariamente participar de grupo, mas também ser alvo do PAIF, através daqueles instrumentais que chama PAF, que é Plano de Atendimento Familiar, se não me engano. Ela pode ser alvo do PAIF, sem necessariamente participar do grupo.*

Isabel: *Nesses grupos PAIF, a maioria das famílias são beneficiárias do Bolsa Família, as que não são, serão, porque a gente já vai indicando. Dentre as várias ações, realizamos visita domiciliar pra maioria dos casos. A identificação das famílias ocorre de várias formas, às vezes a gente recebe ofícios do Conselho Tutelar pra fazer uma visita. E, quando você vai nesse local, a maioria dessas pessoas já são beneficiárias de Bolsa Família, mas demandam um acompanhamento não só da questão da insegurança alimentar, mas também por questões de conflitos familiares. Situações diversas pra falar a verdade. E no grupo, a ideia é o quê? A gente trabalhar um pouco de prevenção, falar da questão da garantia de direitos. Têm alguns grupos que aparece muito a questão de relacionamento com adolescentes, drogadição. Tem uma série de questões que a gente recebe no CRAS. E, também, mulheres assim na faixa etária entre 50 e 60 anos, que são beneficiárias do Bolsa Família, mas que não se encaixam ainda no NCI, porque não têm 60 e têm vontade... aparentam ter necessidade de espaço de convivência, de troca, de algum tipo de convívio. Eu acho que é bastante mesclado esses grupos. São mães que têm um companheiro, têm algumas que são famílias monoparentais, mas que envolve essas questões de pobreza, de falta de acesso.*

A partir das falas das trabalhadoras, notamos que, em geral, os critérios utilizados para o encaminhamento das famílias para o PAIF são o descumprimento das condicionalidades do Programa Bolsa Família, atrelado à vivência de dificuldades relacionais e de acesso aos serviços da rede.

A Cartilha de Orientações Técnicas do PAIF (BRASIL, 2012c) apresenta a acolhida, as oficinas com famílias, as ações comunitárias, as ações particularizadas e os encaminhamentos como ações a serem desenvolvidas no âmbito do PAIF. Considerando esse leque de ações, as famílias devem ser encaminhadas de acordo com suas demandas específicas e com o plano de acompanhamento pactuado em conjunto com o técnico de referência. Durante as oficinas de reflexão, as trabalhadoras elencaram desde atendimento individual, visitas domiciliares, palestras e oficinas como ações que realizam no PAIF.

Contudo, os acompanhamentos mensais em grupo ganharam destaque, tendo sido mencionados, por todas as trabalhadoras, como a ação principal de desenvolvimento do serviço.

Jaqueline: *Tem uma questão que eu percebo muito e não só nesse CRAS, é que esse atendimento, quando não gera um acompanhamento, muitas vezes não é visto como PAIF. A gente tem essa dificuldade de se cobrar um acompanhamento de PAIF e desconsidera esse atendimento que a gente faz. Parece que só é PAIF se está num grupo. Às vezes, já tem esse acompanhamento da visita, mas, se não tiver no grupo, parece que não é PAIF. A gente tem essa direção, principalmente de quem está nas coordenações.*

A principal característica dos grupos PAIF é o tempo de duração de 6 meses, ou seja, são realizados 6 encontros com as mesmas participantes. Nesses grupos, são abordados temas diversos, que podem surgir ao longo dos encontros ou previamente – a partir de uma proposta da trabalhadora que coordena a atividade.

Isabel: *Como a outra técnica está de licença, eu peguei os PAIF dela e dividi em dois grupos, que vai dar uma média de quinze mais ou menos por grupo. Então, eu fiz um grupo sozinha, recentemente. Compareceram dez pessoas. Como era o mês de março, eu peguei um vídeo, trouxe o notebook, que a gente não tem nada disso. E coloquei um vídeo. Fiz um histórico do Dia Internacional da Mulher. Coloquei um cartaz. Inicialmente, elas se apresentaram; a gente fez um aquecimento pra falar o seu nome, o que gostaria de estar conversando hoje, enfim. Pra variar, nós compramos salgadinho, alguma coisinha, que não tinha lanche algum e a gente acaba comprando. Bom, então inicialmente eu perguntei se alguém queria ler. O que aconteceu? Por que é esse o dia? Perguntei se alguém sabia e ninguém sabia o motivo da data em si. E aí elas foram conversando. Leram o histórico. E, depois disso, elas falaram "Nossa, que interessante!". E elas foram conversando sobre o tema. Depois, eu coloquei esse vídeo da evolução da mulher nos últimos cinquenta anos e perguntei o que cada uma achou. Aí elas foram contando um pouco da história delas, de uma forma resumida. Eu falei "Alguém quer compartilhar alguma situação que tem como foco essa questão da mulher, do preconceito?". Algumas foram ficando mais tranquilas e falando. Outras foram se identificando. Então, eu acho que o bom do grupo é o fortalecimento, a experiência de ouvir o outro e não se sentir tão diferente, achando que só ela que está com aquele problema. E foi chegando mulher, mãe e bullying, no decorrer das histórias. E, no final, eu falei "Vocês gostariam que no próximo encontro a gente pudesse trabalhar qual tema?". Elas falaram bullying. Então, agora vou estar chamando, por conta desses trinta e poucos, vou dividir em dois grupos, sempre na terceira semana do mês.*

Jaqueline: De experiência do atendimento que eu tive no PAIF, tinha os grupos, que era um primeiro encontro pra falar sobre condicionalidade. Nesse grupo, a gente convidava as famílias que quisessem participar do PAIF, que era um acompanhamento. Porque todas as famílias estavam em descumprimento, então a gente fazia o convite. Aquelas que tinham interesse, a gente convidava pro grupo. Nesse grupo, a gente fazia um primeiro encontro e elas levantavam temas que queriam discutir nos próximos encontros e aí a gente buscava trazer representante da política. Por exemplo, eu tenho dificuldade com a saúde. A gente convidava o supervisor técnico da saúde pra ir lá. Eles iam e as famílias colocavam as dificuldades que tinham. Nesses grupos, a gente tinha solução de questões individuais. Por exemplo, uma mãe que precisava passar o filho com o psicólogo. Então, eles davam resposta e já pegavam o contato e acaba criando uma rede. E o bom é que era alguém que estava na gestão, um supervisor ou, às vezes, mandava alguém representá-lo, mas assumia a responsabilidade das demandas. A gente convidou também a educação, porque tinha muita dificuldade, e foi o pessoal do NAAPA [Núcleo de Apoio e Acompanhamento para a Aprendizagem]. Eles foram explicar um pouco do trabalho, o que podiam apoiar. Foi bacana também! Então, a gente foi fazendo esse percurso. Geralmente, por seis meses e depois avaliava o resultado. Na verdade, a gente fazia uma avaliação a cada encontro. E, a cada seis meses, a gente avaliava se permanecia ou não.

Embora esses momentos de partilha sobre o PAIF tenham sido valorizados como espaços de troca de experiências e informações, também evidenciaram as dificuldades em relação à escassez de recursos para o desenvolvimento das atividades e às limitações das trabalhadoras para abordar temas específicos de interesse das famílias.

Vitória: Essa dificuldade que ela apontou agora, sobre trazer alguém com propriedade pra desenvolver algum tema, é a mesma dificuldade que eu encontro pra falar com as famílias. Porque, muitas vezes, a gente vai falar sobre e nós não temos aquela propriedade. E não tem essa pessoa pra fazer isso também. E, outra coisa, que nem você falou, YouTube. A gente não tem acesso a YouTube.

Vitória: A prioridade seria o PAIF, esse seria o mais importante. Mas o que eu vejo é que isso é o menos, do ponto de vista da Secretaria, é o menos importante. É importante pra nós, profissionais, assistentes sociais, mas pra Secretaria não é importante; então, isso acaba ficando de escanteio. Faz quando dá, se der.

Outras questões, manifestadas pelas trabalhadoras, foram a falta de adesão e a dificuldade de participação das usuárias nas atividades ofertadas. No estudo por meio de entrevistas com 21

profissionais de Uberaba, MG, responsáveis pelo desenvolvimento do PAIF, Wanderlei Oliveira, Mariana Arantes e Rosimár Querino (2012) apontaram que os profissionais consideram que as famílias não participam das ações desenvolvidas pelas equipes, ficando restritas ao recebimento do benefício do Bolsa Família, e que, em geral, as famílias que participam não são beneficiárias. Em relação ao perfil das usuárias, foram citadas mulheres-mães, com dificuldades relacionais com os filhos adolescentes, e idosos. Os relatos dos profissionais demonstraram distanciamento em relação à percepção da realidade local. Nesse sentido, as autoras frisaram a importância de elaborar um diagnóstico da comunidade para o planejamento das ações.

Vitória: *A questão da participação popular é complicada, porque, como nós conversávamos na nossa reunião equipe, a gente pensou num grupo que nós tentamos desenvolver em uma das comunidades mais vulneráveis do território. E nós estávamos falando de atrativos pra essas famílias. Então, mesmo indo no território, usando o espaço ao lado da casa deles, mesmo sendo no final de semana, você não tem quórum. Mesmo sendo um local ali, de tentar promover ações pra eles mesmos. É isso que a gente estava falando. O nosso desafio de trazer os atrativos pra que a família queira estar conosco. É um desafio!*

As trabalhadoras também problematizaram a percepção de que o CRAS está situado em locais distantes das famílias em situação de maior vulnerabilidade. Da mesma forma, essa situação foi verificada na pesquisa desenvolvida por Carla Bronzo, Maria Clara Mendes e Eliete Rezende (2019), em 2018, com usuárias e trabalhadores de CRAS de 4 municípios de Minas Gerais. As autoras referem que as oficinas e os grupos ofertados pelo CRAS mobilizavam apenas ou principalmente as famílias que moravam no entorno do equipamento e que as famílias mais vulneráveis não mantinham relações regulares com os serviços socioassistenciais.

A conversa sobre as dificuldades de participação conduziu à reflexão sobre a obrigatoriedade das ações na assistência social, especialmente vinculadas às condicionalidades dos programas de transferência de renda, que podem se desdobrar em práticas de culpabilização e controle das famílias pobres.

Caio: *É porque a gente se preocupa muito com o nosso papel. "Ah, eu tenho que passar as informações da condicionalidade. Eu ainda tenho que fazer o meu papel no PAIF". E a gente acaba esquecendo do bem-estar do munícipe. Então, a gente teria que se preocupar mais. O que ofertar? O que trazer pra eles de interessante? Porque o PAIF é um momento de você trazer informações de garantia de direitos e não esquecer desse lado. Trazer algo que seja atrativo pra eles, mas, também, não deixando de lado a*

essência do PAIF, a essência das condicionalidades. Porque, às vezes, eu percebo assim "Ai, a gente tem que fazer um grupo, porque tem que passar orientação pra eles". É bacana orientação, só que acaba sendo chato ter que ouvir aquela orientação. Tem pessoas, por exemplo, que a gente atende e na justificativa fala "Ah, eu não posso vir pro grupo". Então, por que eu não posso dar orientação pra eles, pra não precisar ter de vir novamente no grupo? Ou então, tem pessoas no PAIF que também não conseguem estar sempre se deslocando pro CRAS, mensalmente, pra participar da reunião. Eu vou fazer um acompanhamento daquela família, mas individual. Não precisa ser coletivo. Vou falar: "Não, você tem que vir. Você é obrigado a vir". Mas a gente tem outro jeito.

Daniela: É. Porque quer queira, quer não, nas nossas ações a gente traz ainda, involuntariamente, a coisa da culpabilização. A gente foca a família porque a diretriz é prioridade das famílias em descumprimento de condicionalidade. Então, são aquelas famílias que estão descumprindo as regras. Já começa por aí! E você faz! A própria estrutura de nucleação dessa demanda já é, de certa forma, culpabilizando.

Carmem: A gente faz também. A mãe que trabalha "Ah, eu faltei no trabalho. Estou trabalhando com não sei o que". Você justifica lá no SICON [Sistema de Condicionalidades], coloca acompanhamento ou não coloca, e dispensa de vir pro grupo. Na realidade, eu acho que a gente traz pro grupo ainda essas famílias que a mãe não trabalha. A gente acaba fazendo aquela peneira.

Isabel: Então, eu acho que a gente tem sempre que lembrar da condicionalidade. Essa questão que, às vezes, tem um lado bom que você traz a família, esclarece as regras e condicionalidades, mas o lado ruim que o usuário já chega meio preocupado com julgamentos. Vai num lugar que vão me culpar. Até a pessoa desconstruir e saber que é um outro espaço, que é um espaço de troca, de reflexão, que a ideia exatamente não é essa. Mas eu acho que são questões que nós, eu estou falando assim de mim, enquanto trabalhadora que atendo essas famílias. Pra mim, fica muito claro isso. As pessoas já chegam e você vê esse medo. É um tabu fazer essas cobranças que a gente vive no dia a dia.

Embora Giselle Lavinias Moneratt et al. (2007) afirmem que a perspectiva de punir as famílias que não cumprem as condicionalidades do Programa Bolsa Família, pareça incompatível com os objetivos de promoção social do programa, apontam a diferenciação entre o controle estrito da população - por meio da frequência escolar e da inserção nos serviços de saúde -, e o acompanhamento social das beneficiárias, para o qual o vínculo com as famílias e as propostas de intervenção mais amplas são determinantes. Para as autoras, as condicionalidades poderiam favorecer a gestão intersetorial das

políticas sociais, potencializando uma rede de proteção social em torno dos beneficiários e atuando como estratégia de emancipação e ampliação do exercício do direito à saúde, à educação e à assistência social.

Seguindo as diferentes perspectivas sustentadas pelos estudos sobre o tema, durante as oficinas de reflexão, as trabalhadoras apresentaram considerações diversas em torno das condicionalidades, evidenciando que, ao mesmo tempo em que podem funcionar para a ampliação do acesso às políticas de saúde e educação, também podem ameaçar os princípios de cidadania, ao associarem o cumprimento de obrigatoriedades à disposição de direitos sociais.

Jaqueline: *A família sente essa responsabilidade de estar acompanhando e de que a criança vá pra escola, para que tenha aquele benefício que é tão importante. Então, ao mesmo tempo que tem também essa cobrança, a gente vê, tem alguns artigos que falam, que teve um papel importante essa exigência no sentido de cumprir acesso. Não é uma transferência que não tenha um retorno, digamos assim.*

Sobre o grupo de condicionalidades – que também se configura como uma forma de trabalho social com famílias –, as trabalhadoras apontaram diferenças na periodicidade em cada CRAS, sendo ofertado com regularidades semanal, quinzenal ou mensal, de acordo com a organização das equipes. Contudo, o contato com as participantes desse grupo é pontual, já que o encontro se volta à orientação a respeito do Programa Bolsa Família e não ao acompanhamento das demandas específicas das famílias.

Suelen: *Eu acho que você consegue fazer com que as pessoas se expressem. Você consegue promover trocas. Porque, pra mim, o grande elemento do grupo é que as pessoas consigam se expressar e identificar que a demanda dela não é uma demanda isolada. É uma demanda da contrariedade do sistema que a gente está instalado. Então, por vezes, tiveram famílias que se sentiram à vontade para falar de alguma coisa e a outra falar "Estou numa situação igual a sua". Então, o meu papel é de mediar esse diálogo entre as famílias. E eu acho que é nossa competência técnica, sim. Vou mediando e vai vir assunto de saúde, de trabalho. Vão vir. Vão vir e eu não falo logo "Olha, mas aqui não vai conseguir resolver", deixa efervescer. As famílias dão dicas do território umas para as outras e eu vou mediando. A ideia é que o grupo finalize no encontro, porque não tenho certeza se essa família daqui a dois meses vai estar lá de novo. Então, essa que é a diferença do PAIF, que tem a qualidade de falar assim "Olha, no próximo período a gente vai aprofundar...". Essa experiência com condicionalidade, eu findo ali. Explicando e esclarecendo as dúvidas do que o CRAS pode promover diante daquilo que aconteceu com*

a temática. Se tem alguma questão mais individual, aí fazemos um atendimento individual ou colocamos no SICON pra acompanhar.

Na pesquisa desenvolvida por Bronzo, Mendes e Rezende (2019), as atividades coletivas e os grupos demonstraram maior capacidade de ampliar e fortalecer as estratégias para lidar com as situações de vulnerabilidade social das usuárias. Nas entrevistas, os profissionais ressaltaram a importância dos grupos – para o reconhecimento dos problemas comuns e como suporte e apoio para as famílias. Já as usuárias evidenciaram o sentimento de acolhida e pertencimento em relação aos espaços grupais.

Os atendimentos e os acompanhamentos em grupos foram colocados como uma importante estratégia, tanto para o desenvolvimento do PAIF quanto para o atendimento do descumprimento das condicionalidades do Programa Bolsa Família. Algumas trabalhadoras também citaram a organização de atendimentos em grupo com idosos que apresentam a demanda da Carteira do Idoso. As discussões levantaram as potências do trabalho em grupo e se configuraram como um espaço importante de troca de experiências sobre o uso dessa modalidade de atendimento e acompanhamento.

Suelen: *As famílias se reconhecem melhor no grupo. Por exemplo, a situação de desemprego. Quando aparece no grupo, um fala e os outros concordam entre si. E eu fomento: "Quantos daqui estão nessa mesma situação?". E a gente quer que as famílias percebam que a culpa pelo desemprego não é delas. Tem uma questão de estrutura de sociedade que não está colaborando. Porque, às vezes, no atendimento individual, requer muito mais reflexão pra chegar nisso. "Oh, o desemprego não é um fracasso meu. É uma questão da conjuntura". No grupo, a reflexão vai muito mais rápido.*

Isabel: *Você tem razão. E, no grupo, além de ser um espaço de troca de experiências e de poder falar daquilo que deu certo, daquilo que está incomodando, eu acho que, para as famílias, querendo ou não, é um espaço de fortalecimento. As famílias têm poucos espaços pra serem ouvidas. As pessoas falam "Ah, nossa! Posso falar?". Então, já começa por aí: "Posso falar?". E, muitas vezes, a pessoa não consegue falar das dificuldades, falar das questões. Eu acho que o grupo possibilita as reflexões.*

Suelen: *Eu acho que um dos ganhos que a gente tem no grupo é que as famílias façam essa troca de entender que a dimensão do que eu vivo, da minha pobreza, da situação de falta de acesso, pela condição que ela está vivendo, ela está também. Logo, tem uma questão de conjuntura. Até o ponto de ela entender que a gente está numa sociedade desigual, que tem "n" mecanismos efetivados pra continuar sendo desigual e que não tem uma coisa que "Ai, eu não me esforcei tanto" ou "Eu não fiz*

tanto". Até o ponto de ela sair de passiva da história e falar "Oh, se o problema é coletivo, a solução também... tem que ser coletiva". Porque, de fato, o nosso trabalho no individual, com família por família, avança às vezes, pouquíssimo. Pouquíssimo. Mas, quando eu consigo, no grupo, que as famílias consigam interagir e falar assim "Não, tem isso", consegue ampliar essa leitura da realidade, aí eu acho que tem ganhos assim. Eu falo assim: "Ah, então, elas vão buscar alternativas". Porque dar essa carta marcada não vai criar sentido. Ah, eu falo assim: "Estamos num mundo desigual. É isso, isso e isso". Ok, ela até pode falar: "É verdade"; mas ela não entendeu que as dimensões da vida dela e as culpas que foram atribuídas, no decorrer histórico. E, essa construção de sentido, a gente faz com a pessoa falando, vendo a outra. Vai caindo a ficha.

Dada a relevância desse tema e o interesse mútuo das trabalhadoras em conhecer outras experiências nesse formato, dedicamos a sexta oficina de reflexão para discutirmos sobre os grupos no CRAS e no trabalho social com famílias. Nesse encontro, pudemos discutir sobre o processo de planejamento, desenvolvimento e avaliação das atividades em grupo, abordando desde experiências realizadas pelas trabalhadoras até uma proposta de organização dessa modalidade de atendimento.

Em geral, as trabalhadoras relataram a contribuição das usuárias no processo de planejamento, execução e avaliação dos grupos. Isso acontece principalmente a partir do levantamento de temas de interesse e na avaliação das propostas.

Suelen: *Quando eu vou planejar, acho que tem a criatividade correlacionada com a realidade. Porque, por vezes, eu gostaria de fazer trocentas coisas, e tem a limitação dos espaços, dos instrumentos que a gente tem. Mas eu sempre busco, dentro do que pode ser feito, construir coisas mais criativas pra envolver as famílias. Então, o que tem surgido bastante são pequenos vídeos pra promover diálogo. Música. São coisas assim, que promovem diálogo com as famílias. Principalmente se for alguma coisa que resgatou do grupo anterior. A Maria falou de uma tal coisa, então eu resgato isso trazendo a música que ela citou, por exemplo. Ou com um vídeo pequeno. Pegando uma poesia do que teve a ver. Isso conecta mais as pessoas e promove mais o diálogo.*

As trabalhadoras compartilharam como desenvolvem o processo de avaliação a respeito da continuidade ou da finalização dos encontros do grupo após encerramento dos encontros previstos, assim como a avaliação sobre a permanência ou a finalização da participação das usuárias nos grupos.

Isabel: *Se for grupo do PAIF, normalmente tem duração de seis meses e depois pode ser revisto. A ideia é que fique uns seis meses com as mesmas famílias. A gente faz um levantamento de demandas e*

outras situações são avaliadas durante o acolhimento. Porque você vai avaliar, pegar o prontuário, conversar com essa pessoa individualmente. Mas, normalmente, pelo menos é o que eu penso hoje, é ter uma duração de no máximo seis meses, dependendo do tipo de grupo. Um grupo pontual é diferente. Mas, no caso do PAIF, seria isso. E depois você vai rever essa situação. Porque a ideia também é referenciar, é o CRAS ser referência dessas famílias, independente do técnico que está nesse grupo hoje. E essa função também tem que estar muito clara, de alguma forma, as famílias saberem que podem procurar o CRAS para uma outra situação, outra demanda. E também não se perpetuar, trabalhar essa questão da autonomia, do acesso a direitos, do fortalecimento de redes entre as pessoas.

Vitória: *A gente sempre fez no final do grupo. A gente também faz seis encontros. E a gente já tem um planejamento do tema de cada encontro. Se surgir alguma coisa, se vier do grupo, a gente pode incluir. E no final fazer a avaliação junto com as famílias. Pra elas fazerem a avaliação de como foi ter aquele momento conosco no CRAS. Se foi rico, se não foi. Tem gente, já aconteceu de ter participado e dizer no final das contas, que foi só porque foi obrigado. Não que a gente obrigou, mas ele achou que era obrigado e teve gente que queria continuar esses grupos. Mas, por força das dificuldades nossas, não continuamos. Mas tem grupo que dá pra continuar. Se as famílias trazem temas a gente continua. Mesmo que a gente não dê conta, às vezes, daquele tema, a gente traz alguém. Já aconteceu assim.*

Além disso, também conversamos sobre como são feitas as avaliações dos processos grupais e do atendimento oferecido nessa modalidade.

Suelen: *Uma coisa que eu lembrei é que as famílias têm mais facilidade de avaliar positivamente do que falar dos incômodos, mesmo problematizando isso. Eu digo que não é uma questão pessoal, que a gente melhora com os pontos que não foram tão bons, e tal. Porque a maioria das avaliações é assim: "Foi muito bom", e ok, mas eu queria saber dos pontos que precisava melhorar. Inclusive a estrutura assim. Nunca aparece "A sala está pequena". E, pra mim, gente, a sala está pequena. O ventilador não dá conta. Fiz o formulário no papel, mas mesmo fazendo formulário, faço uma conversa com bastante cuidado "Olha, não precisa colocar seu nome". "Importante avaliar o que precisa melhorar mesmo. Se quiser elogiar, pode elogiar, mas eu preciso saber o que precisa melhorar". No papel, surgiram outros elementos, que no oratório não estavam surgindo assim. "Preferia que fosse de tal jeito, preferia que fosse menos tempo ou que fosse mais tempo. Eu queria que fosse só de mulher ou preferia que meus filhos estivessem em outro lugar". Elementos que, pra avaliação, são maravilhosos. Porque o "Foi bom" ok, elas fortalecem o vínculo entre si. Mas não dá aspecto de como é que eu vou modificar, no futuro.*

Outros dois componentes do trabalho social com famílias nos CRAS são o atendimento individual e os encaminhamentos. O atendimento individual foi uma modalidade relatada por todas as trabalhadoras, em geral, nas situações em que o atendimento ou o acompanhamento em grupo não é suficiente. Cada CRAS demonstrou uma organização de rotina específica, ofertando momentos de atendimento individual com regularidade. Embora essa seja uma prática marcante no cotidiano das trabalhadoras, ao longo das discussões, os processos de acompanhamento individual no trabalho social com famílias não tiveram destaque. Já, as questões acerca dos encaminhamentos foram evidenciadas, apontando as fragilidades de articulação com a rede socioassistencial e com a rede intersetorial.

Carmem: *O nosso plano do ano passado foi essa articulação da rede. A gente tem um bom relacionamento com a Secretaria da Educação, mas qual é o nosso bom relacionamento? A partir do momento que elas descobriram o CRAS: "Olha, essa família é muito problemática". E aí é assim, uma articulação maravilhosa, porque está vindo a demanda da escola pra nós.*

Suelen: *Mas eu acho que a gente está numa ótica de um paradigma ainda positivista... Que diz que a vida é partes ou entende a sociedade como um corpo, e aí, você tem que se localizar onde você está. A gente ainda tem dificuldade de ter uma lógica dialética, que integra. E aí, a gente fragiliza as famílias.*

Laís: *Mas, ao mesmo tempo é isso. É o mesmo usuário, são as mesmas famílias, tem uma questão que é geracional, mas será que essa rede realmente conhece essa família? Estão lá há 10, 20, 30 anos, passando em todos os espaços. É essa questão da visibilidade e invisibilidade.*

Karine Yanne de Lima Pereira e Solange Teixeira (2013) salientam que, principalmente nos países capitalistas latino-americanos, a formação de redes de políticas públicas está relacionada ao processo de descentralização que despontou como sinônimo de democratização política do poder. No caso brasileiro, a proposta de descentralização foi incorporada à Constituição Federal de 1988, demarcando um esforço de democratização do país e de institucionalização da participação da sociedade civil nos processos decisórios. As redes se configuraram como estratégia de construção de parcerias em níveis local, estadual e federal, por meio da divisão de responsabilidades, de recursos e do poder de decisão, que poderiam significar não um processo de desmonte ou desresponsabilização do Estado, mas o rompimento da desfragmentação das políticas sociais.

Paralelamente à noção de rede, a atuação intersetorial pode ser compreendida como estratégia de maior efetividade das políticas setoriais com menor custo de execução, por meio da articulação entre instituições governamentais e entre os setores e a sociedade civil (Michelly Eustáquia do CARMO; Francini Lube GUIZARDI, 2017).

A concepção de intersetorialidade, apresentada por Rose Marie Inojosa (2001), a compreende como a articulação entre diferentes saberes e experiências que se integram tanto nas diversas esferas das políticas públicas quanto em suas etapas (planejamento, execução e avaliação), com vistas a atingir patamares melhores de desenvolvimento social. Para tanto, requer mudanças substanciais no modelo organizacional e na conduta de gestores e profissionais dos diferentes setores, incluindo a participação da sociedade civil, a fim de alcançar maior permeabilidade e comunicação em um trabalho processual e complementar (CARMO; GUIZARDI, 2017).

Contudo, a pesquisa desenvolvida por Carmo e Guizardi (2017), sobre os desafios da intersetorialidade nas políticas públicas de saúde e assistência social, demonstra que o isolamento dos trabalhadores dessas áreas é, ao mesmo tempo, barreira para a intersetorialidade e sintoma da dificuldade de adotar uma postura mais dialógica e integrada entre os setores. Além disso, a fragilidade institucional, a pouca legitimidade social e política e a insuficiência de profissionais no corpo técnico dessas políticas contribuem para o estabelecimento de relações intersectoriais construídas informalmente, com base nas relações pessoais e com pouca durabilidade e concretude.

Especificamente em relação ao trabalho com famílias, as concepções culturalmente arraigadas, sobre a relação entre família e proteção social, dificultam a proposta integrada de ações intersectoriais, revelando a necessidade de fortalecimento de processos democráticos na gestão das políticas sociais e de avanços nas concepções teóricas e nos mecanismos de efetivação da intersetorialidade com ênfase no enfrentamento das desigualdades (CARMO; GUIZARDI, 2017; Elizete OROZIMBO; Maria Lúcia AFONSO; 2020).

Nicole: *Eu acho que nas outras políticas as famílias não se sentem acolhidas. Então, a referência delas é a Assistência. "Não, eu vou lá, porque a Assistência pelo menos vai me acolher, vai me ouvir e vai me dar uma solução". Eu acredito que acontece muito isso, também. Além das outras políticas jogarem essa responsabilidade pra Assistência, as famílias não se sentem acolhidas nos outros espaços.*

Suelen: *Eu entendo que a gente tem que fortalecer a nossa identidade enquanto política pública, mas também, por que a gente não começa a problematizar nas outras políticas públicas? Porque de fato a gente não tem avanços com as famílias que a gente atende, se não caminhar enquanto coletivo.*

A ideia de coletivo foi colocada principalmente por Suelen, ao longo das oficinas de reflexão. Embora, no conjunto, as trabalhadoras sublinhassem a necessidade da articulação da assistência social com outros setores, Suelen evidenciava seu entendimento de que o trabalho social com famílias e o restante das ações do CRAS seriam mais integrais e teriam mais efeito se fossem realizados

considerando não só a rede de serviços socioassistenciais e outras políticas públicas, mas as potências e os recursos do território e da comunidade. Na experiência de trabalho comunitário relatada por Taiane Queithe da Silva Faustino et al. (2019), foi sublinhada a relação entre a proteção social das famílias e o fortalecimento de vínculos comunitários. As autoras frisaram que a comunidade, quando fortalecida e articulada, potencializa seus saberes e ações e permite melhor atendimento e proteção, ressaltando a dimensão de prevenção atribuída ao CRAS.

Suelen: *A maior parte da minha vida, eu trabalhei com Educação Popular em outras áreas de atuação. Quando fui pra formação de Serviço Social, a formação é muito inclinada pro atendimento individual. As poucas coisas que tinham de experiência, no Serviço Social de grupo, me brilhavam os olhos. Quando eu vim pro serviço público, eu percebi, e aí acho que não tem como falar que percebi da SMADS, porque estou num território só e ainda não tenho essa expertise de falar que tive contato com outros territórios. Mas, do que eu tive contato, o que é priorizado são os atendimentos individuais. Mesmo que nas cartilhas do PAIF tem essa questão coletiva com maior dimensão. E aí, o que acontece? O mérito que aparece, dos atendimentos coletivos, é que você atende várias pessoas numa hora só. Mas eu acho que não é esse o mérito do atendimento coletivo. É certo que se eu faço o atendimento, está lá a Dona Maria, a Maria, a Madalena, o seu José. Mas as experiências que eu tenho mais exitosas, nesse tempo de trabalho lá no CRAS, têm sido de troca de vivência, de roda de conversa, de coisas feitas juntas. Por mais que tenha essa dificuldade das famílias de chegar até o CRAS. E de coisas que eu consegui organizar no território, de ir até lá e fazer junto, sabe? Juntar as pessoas, as vivências.*

Diante da apresentação dos inúmeros componentes do trabalho social com famílias, pudemos elencar suas principais características e nuances – a partir do trabalho realizado cotidianamente nos CRAS da zona leste de São Paulo pelas trabalhadoras participantes das oficinas de reflexão.

No que diz respeito à formação das trabalhadoras, metade afirmou ter tido formação específica para o trabalho com famílias. Embora as trabalhadoras tivessem conhecimento da maior parte das cartilhas e dos materiais de orientações técnicas elaborados pelos órgãos gestores, as escassas oportunidades de educação permanente e de espaços de troca de experiências evidenciaram um processo de aprendizagem em ato, ou seja, durante o desenvolvimento da prática profissional com famílias.

Nessa circunstância, verificamos que o trabalho social com famílias é realizado majoritariamente com mulheres-mães, mulheres idosas e homens de 40 a 60 anos desempregados. Sob a denominação de trabalho social com famílias também está o acompanhamento das condicionalidades do Programa Bolsa Família e o PAIF, realizados de forma semelhante em todos os CRAS examinados.

Embora o trabalho social com famílias seja uma dentre as várias ações desenvolvidas no CRAS, pudemos confirmar a referência deste serviço – tanto pelas trabalhadoras quanto pelas autoras estudadas – como unidade de atendimento à família, mesmo que as ações sejam prevalentemente realizadas com indivíduos. Nesse cenário, as ações individuais têm importância e costumam ser realizadas entre a dupla trabalhadora social e usuária – como representante da família –, mas os grupos, em geral organizados seguindo a homogeneidade da população e das suas demandas, foram apontados como a principal estratégia de atendimento e acompanhamento. Esses são realizados no espaço dos CRAS e essencialmente em torno de três temas: condicionalidades do PBF, acompanhamento PAIF e Carteira do Idoso.

O encaminhamento para as redes socioassistencial e intersetorial também se configurou como aspecto importante do trabalho social com famílias. Especificamente em relação à composição com a rede socioassistencial, destacamos as dificuldades vivenciadas por conta da presença majoritária das organizações sociais na oferta dos serviços de assistência social na cidade de São Paulo e das dificuldades observadas na comunicação e na organização de um fluxo de atendimento em referência e contrarreferência entre a rede de serviços e os CRAS. Quanto à atuação intersetorial, também foram verificados desafios constantes no trabalho conjunto com os setores de saúde, educação, habitação e trabalho – resultando em encaminhamentos pontuais na maioria dos casos.

Por outro lado, as redes de apoio informais e de solidariedade apareceram como um ponto de apoio importante para as famílias usuárias da política de assistência social, porém ainda pouco exploradas como estratégia de trabalho social pelas trabalhadoras. Nesse sentido, elas apontaram o desejo e a necessidade de organizar ações mais próximas e dialogadas com a população e o território de referência.

Nesse percurso, destacamos também a posição da mulher na lógica da “economia do cuidado”, tanto como trabalhadora quanto como usuária da política de assistência social, e acenamos para os desafios de acolher e formular propostas de integração e atendimento ao número crescente de homens desempregados que tem se apresentado nos CRAS.

Por fim, ainda que não tenhamos esgotado os diversos elementos presentes nas oficinas de reflexão, ressaltamos as diversas camadas que compõem o trabalho social com famílias no CRAS e constatamos que, a despeito de tamanhas dificuldades e desafios, as trabalhadoras encontram brechas cotidianas para articular e propor ações nesse cenário e se encorajam diante da possibilidade de desenhar novos caminhos.

Diante da apresentação dos aspectos teóricos e práticos que compuseram essa pesquisa-ação, propomos este capítulo de encerramento, considerando a necessidade de tecer considerações finais sustentadas pelas discussões no campo da psicologia social comunitária.

Em 1995, ao contar sua experiência de pesquisa com famílias moradoras de um bairro periférico da cidade de São Paulo, Sylvia Leser de Mello problematizou os riscos que os pesquisadores correm ao enquadrar as famílias em conceitos e teorias fundamentadas em preconceitos e na noção de universalidade a respeito 'da família'. Para a autora, é imprescindível demarcarmos a distância que separa a 'família real' da 'família ideal', para que a primeira não seja fonte de desqualificação pelos próprios sujeitos e pela sociedade. "Despidos da rigidez das fórmulas e sem olhos preconceituosos, podemos ver as famílias como elas são, e não como deveriam ser, segundo modelos que são abstratos, pois são históricos e presos às diferentes perspectivas das classes sociais" (MELLO, 2006, p.57).

Seguindo o mesmo caminho, gostaríamos de realçar a necessidade de constataremos o hiato entre o 'trabalho social com famílias ideal' do 'trabalho social com famílias real', não só para que o mesmo não seja desqualificado pelas famílias, pelas trabalhadoras, pelos gestores da política pública e pela sociedade, mas para que possamos conversar amplamente sobre seus atravessamentos, nuances, intenções e possibilidades.

Inicialmente, quando propusemos o projeto desta pesquisa, considerando os objetivos e a metodologia, esperávamos atuar junto às trabalhadoras dos CRAS na construção de estratégias e de conhecimentos que contribuíssem para as práticas cotidianas de trabalho social com famílias. Desde aquele momento, era evidente que as singularidades das famílias e dos territórios exigiram diferentes estratégias de planejamento e ação. Não desejávamos – tampouco concordávamos com – a elaboração de um "caderno de receitas" com padrões formatados e modelos normatizadores de propostas de atendimento e acompanhamento. Não haveria sentido em uma proposta assim. Apostávamos, sim, no diálogo e na escuta atenta das trabalhadoras e de suas experiências, assim como no aprofundamento da compreensão sobre as dinâmicas relacionais e territoriais e sobre os recursos disponíveis, como possibilidade de reunir conhecimento sobre as práticas já desenvolvidas e articular conjuntamente novas propostas de ações junto às famílias usuárias dos CRAS.

O encontro e a convivência com as trabalhadoras durante as oficinas de reflexão indicaram a necessidade de revisitarmos e redesenharmos os objetivos e as expectativas iniciais, remodelando-os a partir das reflexões partilhadas, dos aprendizados e do processo vivido. Esse movimento de revisão e adequação dos propósitos da pesquisa, além de característico do processo de pesquisa-ação, foi fortemente influenciado pelas limitações impostas pelo cenário atual da política de assistência social e pela coexistência de diversos aspectos que permeiam e molduram o trabalho social com famílias nos CRAS.

Notadamente, o desenvolvimento da pesquisa-ação explicitou dois temas intimamente ligados e que se entrelaçaram durante todo o percurso: o trabalho social – no que diz respeito a ser trabalhadora social no atual contexto da assistência social – e o trabalho social com famílias. Portanto, para fazermos uma leitura adequada do caminho percorrido e avançarmos na compreensão do trabalho social com famílias no CRAS, assim como na articulação de propostas, é fundamental atentarmos não só para sua finalidade, seus princípios e suas institucionalidades, mas retomarmos os pilares sobre os quais se estruturam as políticas sociais, considerando os processos social, histórico e político que as constituem nas sociedades capitalistas. Para Ivanete Boschetti (2016, p.25):

as políticas sociais são conquistas civilizatórias que não foram e não são capazes de emancipar a humanidade do modo de produção capitalista, mas instituíram sistemas de direitos e deveres que, combinados com a instituição de tributação mais progressiva e ampliação do fundo público, alteram o padrão de desigualdade entre as classes sociais.

Para a autora, alterar o padrão de desigualdade não significa superar a desigualdade, mas diminuir distâncias entre rendimentos e acessos aos bens e serviços entre as classes, ainda que se considere a grande disparidade entre os países do capitalismo central e periférico. Por conseguinte, os sistemas de proteção social constituem um conjunto planejado, sistemático e coerente de políticas sociais, organizados de acordo com as características e as condições dos locais onde se estabelecem (BOSCHETTI, 2016).

Boschetti (2016) ressalta a natureza contraditória do Estado social capitalista¹⁴, ao explicitar que, embora a ampliação das ações sociais pelo Estado e a garantia de direitos sociais na sociedade capitalista sejam resultado das lutas da classe trabalhadora por melhores condições de vida e trabalho, estão circunscritas pelas condições objetivas de desenvolvimento das forças produtivas de manutenção da natureza capitalista do Estado. Portanto, a expansão dos direitos, como saúde, assistência social, educação e trabalho, amplia o bem-estar da classe trabalhadora, mas também assegura as condições para preservar as relações capitalistas.

Nesse contexto, a autora situa a assistência social como uma “política social em incessante conflito com as formas de organização social do trabalho no capitalismo” (BOSCHETTI, 2016, p.76), pois, principalmente nos países do capitalismo periférico, “quanto maior o grau de desigualdade, de pobreza, de desemprego e de ausência ou insuficiência da proteção vinculada ao trabalho, maior a necessidade

¹⁴ Ivanete Boschetti (2016) justifica a substituição dos termos *Welfare State*, *État Providence* e *Estado de Bem-Estar Social*, pela categoria *Estado social capitalista*, cuja definição descreve como: “o Estado que, no capitalismo tardio, assume importante papel na regulação das relações econômicas e sociais, tendo por base a constituição de um sistema de proteção social de natureza capitalista, assentado em políticas sociais destinadas a assegurar trabalho, educação, saúde, previdência, habitação, transporte e assistência social” (p.28).

e demandas por assistência social” (p.107). Assim, a expansão da assistência social é proporcional à diminuição dos direitos sociais e do trabalho e ao aumento da pauperização da classe trabalhadora.

Boschetti (2016) se posiciona contrária à noção da assistência social como estratégia de superação da pobreza e nos convoca a reconhecermos as contradições dessa política, pois, ainda que os programas de assistência social possam ser assegurados como direito social, eles sustentam a função histórica de manter a coesão, a integração e o controle social sobre a parcela não criminalizada dos pobres. Nesse sentido, a autora sublinha a necessidade de desvendar a ilusão da igualdade de direitos no capitalismo, já que sua base fundante é a desigualdade.

Seguindo os preceitos de Marx, Boschetti (2016) afirma, por fim, que na sociabilidade capitalista podemos alcançar apenas a emancipação política, que se refere ao reconhecimento dos direitos do cidadão na sociedade burguesa. Entretanto, esses direitos não libertam o homem das relações capitalistas e não levam à emancipação humana.

Tais considerações destacam as contradições sobre as quais se assenta o trabalho na assistência social e se constrói a prática cotidiana das trabalhadoras. Para Boschetti (2017), ao atuar em prol da defesa dos direitos da classe trabalhadora, as trabalhadoras da política de assistência social assumem uma postura ética e fundamental para assegurar a emancipação política, estando, no entanto, impedidas de garantir a igualdade substantiva e a satisfação das necessidades apresentadas.

Assentindo com essa condição, Faermann e Mello (2016) apontam que as trabalhadoras da assistência social estão inseridas em um processo de trabalho contraditório: por um lado, o contentamento em atuar pelo propósito do acesso e da materialização dos direitos sociais da população; e, de outra parte, “o sofrimento pela exposição continuada à escassez de recursos e ao aviltamento das políticas sociais que respondam às demandas dos trabalhadores” (p.110).

A tensão inerente a esse cenário, ambíguo e desafiador, tornou-se ainda mais intensa com o processo de desmonte instaurado em 2016. Para Maria Ozanira Silva e Silva (2018), o período de construção e desenvolvimento do SUAS se encerrou em maio de 2016, quando, num contexto de profundas mudanças na conjuntura econômica e política do Brasil, deu-se início a um processo de desmonte de direitos sociais historicamente conquistados nas lutas da classe trabalhadora.

Segundo Luciana Jaccoud, Renata Bichir e Ana Cleusa Mesquita (2017), a implementação do SUAS entre os anos de 2003 e 2016 foi marcada pela “ascensão de uma coalizão política ao governo federal que privilegiou a construção de capacidades estatais na área da assistência social, reforçando sobremaneira a perspectiva de responsabilização estatal pela política de assistência social inaugurada com a Constituição de 1988” (p.38). Contudo, o levante de uma agenda reformista, em meados em 2016, tem apontado para uma perspectiva restritiva e residual da proteção social, implicando em alterações profundas na assistência social.

Nesse sentido, o processo das oficinas de reflexão expressou a crise de identidade experimentada pelas trabalhadoras de CRAS, que atuam sob a constante tensão entre a defesa das demandas e lutas por direitos da população usuária e as premissas da sociedade capitalista que fundamentam a política de assistência social. Como as trabalhadoras entendem o que devem e podem fazer se vivem diariamente a ambiguidade entre garantir direitos e controlar a população? A experiência cotidiana de atuação em um cenário de contradições e ambiguidades, além da dificuldade de construir a identidade profissional das trabalhadoras – que, por inúmeras vezes, falaram sobre a falta de identidade do CRAS e manifestaram a sensação de insuficiência dos conhecimentos que dispõem para dar conta das demandas da população, além da ausência de condições mínimas para o desenvolvimento do trabalho – resultam em sofrimento intenso e, por vezes, em episódios de adoecimento.

Para refletirmos sobre essa questão, propomos a aproximação com as discussões de Simone Weil (BOSI, 1996) sobre as causas do sofrimento gerado pela organização do trabalho fabril. Em sua experiência como operária nos anos 1935 e 1936, Simone Weil considerou que o trabalho fabril se relaciona a uma experiência de humilhação social, sobretudo em razão da pressão para aceleração da cadência produtiva, da ameaça constante de demissão, da maneira de suportar as ordens e da simplificação e fragmentação das tarefas. Para ela, não são os operários que se servem das máquinas no trabalho fabril, mas as máquinas se servem deles para acelerar o ritmo de produção.

À vista disso, Simone Weil entende que o sofrimento gerado pela organização desse trabalho poderia ser compreendido como uma forma aguda de desenraizamento, ou seja, como “impedimento de participação real, ativa e natural numa coletividade que conserva vivos certos tesouros do passado e certos pressentimentos do futuro” (BOSI, 1996, p.411). Esse impedimento também se expressa na impossibilidade de participação no governo do trabalho e na impossibilidade de participação criativa nas atividades realizadas.

Ainda que o cenário dessa pesquisa-ação mantenha ampla distância do trabalho fabril, a experiência de humilhação social e de desenraizamento, nomeadas por Simone Weil, assim como os apontamentos de José Moura Gonçalves Filho (1998) sobre a humilhação social, como “impedimento de participação igualitária no governo da cidade ou do trabalho, reduzindo cidadãos e trabalhadores a papéis servis” (p.57), podem ser notadas como parte da experiência das trabalhadoras participantes das oficinas de reflexão.

As trabalhadoras manifestaram reiteradamente o tensionamento constante que experimentam para administrar a pequena quantidade de cestas básicas referente aos benefícios eventuais; para negociar vagas remanescentes nos serviços socioassistenciais com as colegas de trabalho e com a rede; para dar conta do volume de atendimentos individuais e em grupos, bem como das visitas domiciliares e das respostas aos expedientes; para elaborar propostas de ação sem dispor de recursos materiais

adequados e de uma equipe completa e multidisciplinar; para ofertar acompanhamento de situações complexas sem contar com trocas entre profissionais por falta de reunião de equipe; entre tantas outras situações descritas ao longo das oficinas de reflexão.

Do mesmo modo, o trabalho social com famílias não se posiciona como peça separada ou isenta. Pelo contrário, a insistência na preservação do ideal de família – que já não se refere necessariamente aos componentes e à formação do núcleo familiar, mas ao tipo de vínculo e de função que exerce –, parece se configurar como parte importante da estratégia de manutenção da ordem social.

Atentando para as considerações de Ivanete Boschetti, somada à leitura proposta por Simone Weil, podemos afirmar que não são as trabalhadoras e as usuárias da assistência social que se servem do Estado, mas o Estado que se serve delas para manter uma massa de pobres e vulneráveis dependentes de ações paliativas e, assim, manter o processo de produção e reprodução ampliada do capital.

O sofrimento advindo dessa condição de trabalho foi revelado pelas trabalhadoras ao reportarem não só as inúmeras dificuldades para realizar o trabalho, mas ao relatarem a sensação de “enxugar gelo”, atrelada aos sentimentos de impotência, angústia, desconhecimento, isolamento, cansaço e culpa. Segundo as trabalhadoras, os sentimentos e as sensações têm originado, de forma crescente, situações severas de adoecimento que exigem afastamento do trabalho para tratamento e reestabelecimento. Não obstante, Faermann e Mello (2016) discutem que o sofrimento vivido mina as possibilidades de construção de identidades coletivas e repercute negativamente na organização política do conjunto de trabalhadoras.

Para Gonçalves Filho (2007, p.196-197), os “sofrimentos políticos não são enfrentados apenas psicologicamente, uma vez que são políticos. Mas enfrentá-los politicamente inclui enfrentá-los psicologicamente. Exige participação no governo do trabalho e da cidade. E exige um trabalho interior, que não é apenas pensar e não é solitário”. Segundo o autor, se trata da oportunidade e da disponibilidade para pensar junto e conversar com um outro interessado, de compartilhar experiências.

Odair Furtado e Bernardo Parodi Svartman (2009, p.101), tomando Gonçalves Filho como referência, disseram que “esse conjunto de sintomas será resolvido pela ampliação de espaços de atividades em que verdadeiramente os homens possam encontrar meios de alimentar-se da história, desenvolver habilidades e formas de participação pessoal e igualitária, assim como partilhar de projetos de construção e transformação do mundo”. Para tanto, entendem que a clareza sobre os fenômenos vividos e a participação em formas coletivas de organização são meios fundamentais de resistência e de enfrentamento da dominação.

Os autores ressaltam a extrema complexidade do processo produtivo – que enreda a classe trabalhadora em um sistema de fragmentação da consciência, de dominação e de opressão – e

concordam com Boschetti (2016), ao afirmarem que a superação do capitalismo só será possível com a superação das condições concretas que o produzem. Contudo, compreendem que a psicologia deve se colocar a serviço dos trabalhadores, colaborando com a elucidação das condições adversas de trabalho e em favor da não culpabilização do trabalhador pelo seu adoecimento e sofrimento, apoiando as estratégias de mobilização e organização dos trabalhadores na reivindicação por melhores condições de trabalho (FURTADO e SVARTMAN, 2009).

Boschetti (2017), por sua vez, chama a atenção para a capilaridade do SUAS e para a possibilidade cotidiana que as trabalhadoras têm de explorar as contradições inerentes à política de assistência social, atuando com vistas a ampliar o acesso da população à informação e aos direitos sociais e a construir possibilidades de consciência crítica e de organização coletiva, efetivando o compromisso com as classes trabalhadoras.

Nesse sentido, durante as oficinas de reflexão, as trabalhadoras contaram diversas experiências, demonstrando que o vínculo de qualidade com as usuárias, a articulação em rede, a parceria com trabalhadores de outros setores, a organização de propostas em conjunto com a população e as diversas ocasiões de concretização do trabalho social instituem brechas de resistência e transformação. Assim como Carmem nos disse: *“Mas a gente também tem uma resistência. Não sei se eu vou usar essa palavra, resistência. Mas assim, uma coisa que vai minando essa política, porque os próprios profissionais, a gente vai buscando alternativa, vai buscando caminho pra fazer aquilo com a qualidade que a gente acredita, entendeu?”*.

Ainda que as dificuldades estivessem em cena, os relatos das experiências já desenvolvidas ou que estavam sendo planejadas e/ou implementadas naquele momento, assim como as soluções encontradas em cada CRAS, para manejar alguma dificuldade, se apresentavam como possibilidade de o grupo se nutrir e se fortalecer. O ânimo se manifestava não só durante as trocas de experiências, mas diante da possibilidade de construir e propor estratégias para continuar encontrando novas brechas e driblar os enormes desafios cotidianos.

Nesse cenário, as brechas são oportunidades de fomentar ações de emancipação e lutar contra a dominação. Embora se verifiquem, no relato individual das trabalhadoras, como experiências isoladas em cada CRAS, essas brechas puderam ser reunidas e reforçadas a partir do encontro e da convivência autêntica durante as oficinas de reflexão. A convivência autêntica, segundo Paulo Freire (2019), se dá por meio da integração de homens e mulheres em um vínculo crítico e amoroso, capaz de transformar o encontro em uma unidade cooperadora.

Compreendemos que as oficinas de reflexão se apresentaram como uma oportunidade de reunir e produzir conhecimentos, adensando esforços singulares em uma trama coletiva. Essa reunião, repleta de potência e entusiasmo, provocou o desejo de compartilhar a experiência coletiva de estar e pensar

junto – resultando na elaboração das “Memórias das Oficinas de Reflexão” e na organização do “I Encontro de Trabalhadores(as) de CRAS sobre trabalho social com famílias” – com a intenção de estimular novos encontros e tessituras.

Diante disso, podemos afirmar que, fomentados pela proposta de pesquisa-ação, o encontro e a convivência entre trabalhadoras dos CRAS, em um espaço dialógico, reflexivo e de valorização dos saberes individuais, possibilitaram a discussão e a construção conjunta de conhecimentos sobre ser trabalhadora da política de assistência social e sobre o trabalho social com famílias, fortalecendo as ações individuais. Esperava-se, entretanto, que o evento, organizado ao final do processo, fomentasse a mobilização das trabalhadoras para a organização de outros espaços de encontro, discussão e articulação, a fim de fortalecê-las em seu cotidiano de trabalho e de articular ações coletivas no âmbito do trabalho social nos CRAS.

Especificamente em relação ao trabalho social com famílias, partindo das discussões realizadas nas oficinas de reflexão e do diálogo que se propôs entre a assistência social e a psicologia social comunitária, retomamos a noção de comunidade e das experiências comunitárias para propor a ampliação da perspectiva do trabalho social com famílias para uma dimensão comunitária. Essa proposta se sustenta na potência e na importância da convivência e da participação em esferas coletivas, pois, assim como nos disse Suelen, “*a gente não tem avanços com as famílias que a gente atende, se não caminhar enquanto coletivo*”.

Sposati (2016) chama a atenção para as várias versões de vínculo com as famílias que as políticas sociais propõem e aponta para a necessidade de ampliarmos a discussão para além da crítica ao trabalho social com famílias na assistência social, mas a partir de um exame profundo e intersetorial sobre as responsabilidades delegadas à família pelo Estado brasileiro. Segundo a autora, “é enganoso afirmar que é na política de assistência social que o Estado brasileiro pratica o familismo; esse comportamento é bem mais alargado” (p.13).

Como dito anteriormente, com o congelamento da verba destinada às políticas sociais, temos assistido não só a acentuação da precarização do trabalho na assistência social, como também a diminuição da oferta de serviços, projetos e benefícios – situações que demandam da população usuária ainda mais artimanhas para lidar com as dificuldades cotidianas. Nesse cenário, os recursos familiares e comunitários tendem a ser ainda mais requisitados e explorados, exigindo o fortalecimento das ações e redes comunitárias.

Para isso, é fundamental ressignificar as práticas voltadas às famílias usuárias dos CRAS, admitindo que, ao menos no contexto municipal, as ações vislumbram a proteção e o fortalecimento das famílias, mas são desenvolvidas com públicos específicos: mulheres-mães, mulheres idosas e homens de 40 a 60 anos fora do mercado de trabalho. A melhor caracterização da população usuária dos CRAS

pode dar lugar a discussões indispensáveis, tais como feminilidades e masculinidades, com vistas à desconstrução de estereótipos de gênero e à construção de projetos condizentes com as diferentes necessidades e características da população.

Além da importância de conhecer a população de cada território e suas necessidades, entendemos que é preciso promover discussões entre as trabalhadoras dos CRAS e entre as trabalhadoras e as usuárias dos CRAS, a fim de romper com os ideais de modelo de família – que resultam em estigmatização e invalidação do que encontramos na realidade – e repactuar a função de proteção atribuída a família, que deve ser compartilhada entre a comunidade e a rede de serviços.

As abordagens grupais se mostraram como estratégia potente e habitual nos CRAS. Contudo, é importante que as propostas sejam planejadas e avaliadas em conjunto com a população usuária, extrapolando o espaço interno do CRAS e se aproximando dos espaços comunitários, nos quais a população tem maior facilidade de acesso e participação. Quanto à escolha dos temas e das atividades a serem desenvolvidas, segundo as experiências relatadas pelas trabalhadoras, essas atividades parecem ter maior adesão e envolvimento quando não se restringem aos esclarecimentos sobre os programas e benefícios socioassistenciais, mas nas ocasiões em que oportunizam o diálogo e a participação espontânea, partindo da valorização dos múltiplos saberes e das trocas de experiências como possibilidade de criação de laços de apoio e de convívio.

É indispensável que as trabalhadoras dos CRAS disponham de tempo para conhecer, transitar e se vincular ao território de atuação, reconhecendo suas potências e vulnerabilidades e identificando os equipamentos da rede socioassistencial e intersetorial, bem como as lideranças comunitárias, as associações do bairro, os movimentos populares, os movimentos sociais e os grupos religiosos – fundamentais para a criação e o fortalecimento de laços a serem estreitados na construção de um tecido comunitário. Segundo as discussões realizadas ao longo das oficinas de reflexão, é importante que a articulação de ações intersetoriais e em rede seja organizada em conjunto com as coordenadoras dos CRAS e das SAS, haja vista a possibilidade ampliada de aproximação e diálogo delas com outros setores.

Outro ponto fundamental é que as trabalhadoras disponham de períodos semanais, em suas agendas de trabalho, para refletir e planejar as ações; períodos esses compostos tanto por momentos de diálogo com as usuárias, quanto por reuniões de equipe nos CRAS, entre as unidades da região e, de forma ampliada, do município. Os momentos das oficinas de reflexão dedicados ao planejamento e à avaliação das ações foram muito valorizados e contribuíram para o compartilhamento de ideias, o aprimoramento de propostas e a diminuição do sentimento de isolamento.

Entendemos que a construção e o fortalecimento dos laços e das práticas comunitárias se constituem como contribuição das ações a serem desenvolvidas no âmbito da política de assistência

social, a partir do reconhecimento das usuárias como sujeitos coletivos e políticos, da valorização dos saberes individuais e múltiplos e da construção conjunta de propostas e encaminhamentos na luta pelo acesso aos direitos sociais e pelo fortalecimento da cidadania.

Reconhecemos a inviabilidade de esgotar o estudo de um tema tão amplo, ainda mais tendo sido realizado a partir de um recorte territorial e com uma quantidade restrita de trabalhadoras. Contudo, podemos afirmar a pertinência da pesquisa-ação como estratégia de pesquisa e como ferramenta de diálogo, valorização de saberes e construção partilhada de conhecimento junto às executoras da política de assistência social. Cabe reiterar o esforço de todas em constituir um espaço de diálogo e de participação igualitária em um clima de confiança, parceria e horizontalidade, a partir do qual acreditamos ter colaborado para o fortalecimento das trabalhadoras e de suas práticas profissionais.

REFERÊNCIAS

- ÁLVARES, Luciana de Castro; JOSÉ FILHO, Mário. O serviço social e o trabalho com famílias. *Serviço Social & Realidade*, v.17, n.2, p.9-26, Franca, 2008. Disponível em < <https://periodicos.franca.unesp.br/index.php/SSR/article/view/69> >. Acesso em 09 out. 2020.
- ALVES, Lindamar. A concepção de família que orienta a intervenção profissional do assistente social. *Libertas Online*, v.14, n.2, 2014. Disponível em < <https://libertas.ufff.emnuvens.com.br/libertas/article/view/2880/2170> >. Acesso em 26 de Jun. 2017.
- ANDRADE, Anne Graça de Sousa; MORAIS, Normanda de Araújo. Avaliação do Atendimento Recebido no CRAS por Famílias Usuárias. *Psicologia: Ciência e Profissão*, v.37, n.2, p.378-392. 2017. Disponível em < https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-98932017000200378&script=sci_abstract&tlng=pt >. Acesso em 10 jan. 2019.
- ARANGO, Luz. Género e Identidad en el Trabajo de Cuidado. In: DE LA GARZA, Enrique; NEFFA, Julio César (Orgs.). *Trabajo, Identidad y Acción Colectiva*. Cidade do México: Plaza y Valdés Editores, 2010. p. 81-108.
- ARIÈS, Philippe. *História Social da Criança e da Família*. 2ed. Rio de Janeiro: LTC, 1981.
- AZEREDO, Verônica Gonçalves. Entre paredes e redes: o lugar da mulher nas famílias pobres. *Rev. Serviço Social e Sociedade*, n.103, p.576-590, São Paulo, jul./set. 2010. Disponível em < https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-66282010000300009&script=sci_arttext&tlng=pt >. Acesso em 20 dez. 2020.
- BARBOSA, Daquimar de Oliveira; FREITAS, Rita de Cássia Santos. A invisibilidade dos homens na Proteção Social Básica: um debate sobre gênero e masculinidades. *Revista OPSIS – Departamento de História e Ciências Sociais*, v.13, n.2, p.58-83, Catalão, jul./dez. 2013. Disponível em < <https://www.revistas.ufg.br/Opsis/article/view/23131> >. Acesso em 18 out. 2020.
- BICHR, Renata; BRETTAS, Gabriela Horesh; CANATO, Pamella. Multi-level governance in federal contexts: the Social Assistance Policy in the City of São Paulo. *Brazilian Political Science Review*. v.11, n.2, São Paulo, July/2017. Disponível em < https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1981-38212017000200202&lng=en&tlng=en >. Acesso em 20 dez. 2020.
- BLEGER, José. Grupos operativos no ensino. In: _____. *Temas de Psicologia - Entrevista e Grupos*. 4ed. Martins Fontes, 2011.
- BORBA, Patrícia Leme de Oliveira et al. Entre fluxos, pessoas e territórios: delineando a inserção do terapeuta ocupacional no Sistema Único de Assistência Social. *Cad. Ter. Ocup. UFSCar*, v.25, n.1, p.203-214, São Carlos. 2017. Disponível em < <http://www.cadernosdeterapiaocupacional.ufscar.br/index.php/cadernos/article/view/1429> >. Acesso em 10 out. 2020.
- BOSCHETTI, Ivanete. *Assistência social e trabalho no capitalismo*. São Paulo: Cortez, 2016.
- _____. Agudização da barbárie e desafios ao Serviço Social. *Serviço Social e Sociedade*, n.128, p.54-71, São Paulo, jan./abr. 2017. Disponível em < <https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101->

[66282017000100054&script=sci_abstract&tlng=pt](#) >. Acesso em 20 dez. 2020.

BOSI, Eclea. O tempo vivo da memória: ensaios de Psicologia Social. 2ed. São Paulo: Ateliê Editorial, 2003.

_____. *Simone Weil: a condição operária e outros estudos sobre a opressão*. Rio de Janeiro: Editora Paz e Terra. 1996.

BRANDOLT, Catheline Rubim et al. Psicologia na Assistência Social e a Atuação por via de Contratos Terceirizados. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, v.20, n.2, p.1033-1039. 2020. Disponível em < <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v20n2/v20n2a10.pdf> >. Acesso em 20 out. 2020.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm >. Acesso em 25 ago. 2018.

_____. *Constituição da República dos Estados Unidos do Brasil (de 16 de julho de 1934)*. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao34.htm >. Acesso em 09 out. 2020.

_____. *Emenda Constitucional nº 95, de 2016*. Altera o Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, para instituir o Novo Regime Fiscal, e dá outras providências. Disponível em < <http://legis.senado.leg.br/norma/540698> >. Acesso em 08 out. 2020.

_____. *Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003*. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Disponível em < <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/aceso-a-informacao/legislacao/lei-no-10-741-de-01-de-outubro-de-2003> >. Acesso em 20 dez. 2020.

_____. *Lei nº10.836, de 9 de janeiro de 2004*. Cria o Programa Bolsa Família e dá outras providências. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato20042006/2004/lei/110.836.htm >. Acesso em 18 fev. 2018.

_____. *Lei nº12.435, de 6 de julho de 2011*. Altera a Lei no 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/Lei/L12435.htm >. Acesso em: 16 jun. 2018.

_____. *Lei nº13.019, de 31 de julho de 2014*. Estabelece o regime jurídico das parcerias voluntárias, envolvendo ou não transferências de recursos financeiros, entre a administração pública e as organizações da sociedade civil, em regime de mútua cooperação, para a consecução de finalidades de interesse público; define diretrizes para a política de fomento e de colaboração com organizações da sociedade civil; institui o termo de colaboração e o termo de fomento; e altera as Leis nºs 8.429, de 2 de junho de 1992, e 9.790, de 23 de março de 1999. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2014/lei/13019.htm >. Acesso em 20 out. 2020.

_____. Presidência da República. *Lei Orgânica da Assistência Social*, nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Poder Executivo, Brasília, DF, 8 dez. 1993. Seção 1. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742compilado.htm >. Acesso em 09 jan. 2018.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social. *Censo SUAS 2017: análise dos componentes sistêmicos da Política Nacional de Assistência Social*.- Brasília, DF: MDS, Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2018. 116 p.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. *II Plano Decenal da Assistência Social (2016/2026): Proteção social para todos/as os/as brasileiros/as*. Parte I. Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social. 2016.

_____. _____. *Fundamentos ético-políticos e rumos teórico-metodológicos para fortalecer o Trabalho Social com Famílias na Política Nacional de Assistência Social*. Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social. 2016.

_____. _____. *Norma Operacional Básica - SUAS*. Brasília, DF: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2012.

_____. _____. *Norma Operacional Básica – Recursos Humanos Anotada e Comentada*. Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social. 2011.

_____. _____. *Orientações Técnicas Centro de Referência de Assistência Social - CRAS*. Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social. 2009a.

_____. _____. *Orientações técnicas sobre o PAIF - Vol. 1. O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais*. Brasília, DF: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2012b.

_____. _____. *Orientações técnicas sobre o PAIF - Vol. 2. Trabalho Social com Famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF*. Brasília, DF: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2012c.

_____. _____. *Plano Decenal SUAS – Plano 10*. Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social. 2007.

_____. _____. *Política Nacional de Assistência Social*. Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social. 2004.

_____. _____. *Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais*. Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social. 2009.

_____. _____. *Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais*. Brasília: Secretaria Nacional de Assistência Social. 2014.

_____. *Portaria n.º 78, de 8 de abril de 2004*. Estabelece diretrizes e normas para a implementação do "Programa de Atenção Integral à Família - PAIF" e dá outras providências. Disponível em < http://www.mds.gov.br/webarquivos/legislacao/assistencia_social/portarias/2004/Portaria%20no%2078-%20de%208%20de%20abril%20de%202004.pdf >. Acesso em 16 nov. 2018.

BRISOLA, Elisa Maria. O Assistente Social como trabalhador na Política de Assistência Social. *Serv. Soc. Rev.*, v.19, n.1, p.05-23, Londrina. 2016. Disponível em < <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/ssrevista/article/view/23701> >. Acesso em 08 out. 2020.

BRONZO, Carla; MENDES, Maria Clara; REZENDE, Eliete. Os serviços socioassistenciais como mecanismos de proteção: explorando efeitos e limites. *Cadernos Gestão Pública e Cidadania*. v.24, n.77,

p.1-17, São Paulo, 2019. Disponível em < <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/cgpc/article/view/72476> >. Acesso em 18 out. 2020.

BRUSCHINI, Cristina. Teoria Crítica da Família. In: Maria Amélia Azevedo e Viviani N. de A. Guerra (Orgs.). *Infância e Violência Doméstica: Fronteiras do Conhecimento*. São Paulo: Cortez, 1993.

CAMPOS, Marta Silva. O casamento da política social com a família: feliz ou infeliz? In: MIOTO, Regina Célia Tamaso; CAMPOS, Marta Silva e CARLOTO, Cássia Maria. (Orgs.). *Familismo, direitos e cidadania: contradições da política social*. São Paulo: Cortez, 2015.

CARDOSO, Julietty Nunes; TEIXEIRA, Solange Maria. O Trabalho Social com Famílias na Proteção Social Básica e suas Repercussões nas Relações de Gênero. *Sociedade em Debate*, v.22, n.2, p.319 – 347. 2016. Disponível em < <http://revistas.ucpel.edu.br/index.php/rsd/article/view/1431> >. Acesso em 08 out. 2020.

CARMO, Michelly Eustáquia do; GUIZARDI, Francini Lube. Desafios da intersetorialidade nas políticas públicas de saúde e assistência social: uma revisão do estado da arte. *Physis Revista de Saúde Coletiva*, v.27, n. 4, p.1265-1286, Rio de Janeiro, 2017. Disponível em < https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-73312017000401265&script=sci_abstract&lng=pt >. Acesso em 20 dez. 2020.

CARVALHO, Maria do Carmo Brant de. A priorização da família na agenda da política social. In: KALOUSTIAN, Sílvio Manoug. *Família brasileira a base de tudo*. 10ed. São Paulo: Cortez; Brasília, DF: UNICEF. 2011. p.93-108.

_____. Famílias e políticas públicas. In: ACOSTA, Ana Rojas e VITALE, Maia Amalia Faller (Orgs.). *Família: Redes, Laços e Políticas Públicas*. 5ed. São Paulo: Cortez. 2010. p.267- 276.

_____. O lugar da família na política social. In: CARVALHO, M.C.B. (Org.). *A Família Contemporânea em Debate*. 7ed. São Paulo: Cortez. 2006. Cap.1. p.15-22.

CARVALHO, Maria do Carmo Brant de (Org.). *A Família Contemporânea em Debate*. 7ed. São Paulo: Cortez. 2006.

CARVALHO, Inaiá Maria Moreira de; ALMEIDA, Paulo Henrique de. Família e proteção social. *São Paulo em Perspectiva*, v.17, n.20, p.109-122. 2003. Disponível em < https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392003000200012 >. Acesso em 20 dez. 2018.

CARVALHO, Poliana; TEIXEIRA, Solange Maria. Sistemas de proteção social capitalista e a política de Assistência Social: implicações das contrarreformas brasileiras. *Socied. em Deb.*, v.25, n.3, p. 59-73. 2019. Disponível em < <http://revistas.ucpel.edu.br/index.php/rsd/article/view/2349> >. Acesso em 08 out. 2020.

CASTRO, Mary Garcia. “Feminização da pobreza” em cenário neoliberal. *Rev. Mulher e Trabalho*, v.1, 2001. Disponível em < <https://revistas.fee.tche.br/index.php/mulheretrabalho/article/view/2671> >. Acesso em 18 out. 2020.

CORDEIRO, Mariana Prioli; SATO, Leny. Psicologia na política de assistência social: trabalho em um “setor terceirizado”. *Estudos de Psicologia*, v.34, n.1, p.41-52, Campinas. 2017. Disponível em < <https://www.scielo.br/pdf/estpsi/v34n1/0103-166X-estpsi-34-01-00041.pdf> >. Acesso em 13 nov. 2018.

CORGOZINHO, Kamila Delfino Santos. A política social e a feminização do cuidado no Programa Bolsa Família: invenção das tradições? *Rev. Emancipação*, v.15, n.1, p.97-114. Ponta Grossa. 2015. Disponível em < <https://revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/7446> >. Acesso em 18 out. 2020.

COSTA, José Fernando Andrade. “Fazer para transformar”: a psicologia política das comunidades de Maritza Montero. *Psicologia Política*. v.15, n.33. p.269-283. maio-ago. 2015. Disponível em < <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7436708> >. Acesso em 13 out. 2020.

COSTA, Jurandir Freire. *Ordem médica e norma familiar*. 4ed. Rio de Janeiro: Campus, 1989.

COSTA, Rafaela Rocha; ALBERTO, Maria de Fátima Pereira. Discursos sobre família e a formação para o trabalho social no Centro de Referência de Assistência Social. *Pesquisas e Práticas Psicossociais*, v.12, n.1, p.193-208, São João Del Rei: jan./abr., 2017. Disponível em < <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ppp/v12n1/14.pdf> >. Acesso em 26 set. 2018.

COUTO, Berenice Rojas. *O direito social e a assistência social na sociedade brasileira: uma equação possível?*. 4ed. São Paulo: Cortez. 2010.

COUTO, Berenice Rojas et al. *Sistema Único de Assistência Social no Brasil - uma realidade em movimento*. Cortez Editora. 3ed. 2012.

COUTO, Berenice Rojas; YAZBEK, Maria Carmelita; RAICHELIS, Raquel. A Política Nacional de Assistência Social e o SUAS: apresentando e problematizando fundamentos e conceitos. In: COUTO, Berenice Rojas et al. *Sistema Único de Assistência Social no Brasil - uma realidade em movimento*. Cortez Editora. 3ed. 2012.

CRONEMBERGER, Izabel Herika Gomes Matias; TEIXEIRA, Solange Maria. Política de Assistência Social: as direções da matricialidade sociofamiliar e do trabalho social com famílias. *Serv. Soc. Rev.*, v.16, n.2, p.97-118, Londrina. 2014. Disponível em < <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/ssrevista/article/view/17577> >. Acesso em 10 out. 2020.

_____; _____. O Sistema de Proteção Social Brasileiro, Política de Assistência Social e a Atenção à Família. *Rev. Pensando Famílias*, v.19, n.2, p.132-147. 2015. Disponível em < http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-494X2015000200011 >. Acesso em 09 out. 2020.

DE LIMA PEREIRA, Karine Yanne; TEIXEIRA, Solange Maria. Redes e intersetorialidade nas políticas sociais: reflexões sobre sua concepção na política de assistência social. *Textos & Contextos*, v.12, n.1, p.114-127. Porto Alegre. 2013. Disponível em < <https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/view/12990> >. Acesso em 18 out. 2020.

DONZELOT, Jacques. *A polícia das famílias*. Rio de Janeiro: Ed. Graal, 1980.

DOS SANTOS, Wederson Rufino. O circuito familista na Política de Assistência Social. *Textos & Contextos*, v.16, n.2, p.388-402, Porto Alegre. 2017. Disponível em < <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-912395> >. Acesso em 09 out. 2020.

DRAIBE, Sônia Miriam. Por um reforço da proteção à família: contribuição à reforma dos programas de assistência social no Brasil. In: KALOUSTIAN, Sílvio Manoug. *Família brasileira a base de tudo*. 10ed. São Paulo: Cortez; Brasília, DF: UNICEF. 2011. p.109-132.

DRUCK, Graça. A terceirização na saúde pública: formas diversas de precarização do trabalho. *Trabalho, Educação e Saúde* [online]. v.14, suppl.1, p.15-43. 2016. Disponível em < https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1981-77462016000400015&lng=en&nrm=iso&tng=pt >. Acesso em 28 out. 2020.

ENGEL, Guido Irineu. Pesquisa-ação. *Rev. Educar*, v.16, p.181-191, 2000. Disponível em < <http://www.scielo.br/pdf/er/n16/n16a13.pdf> >. Acesso em 18 jan. 2019.

ESPING-ADERSEN, Gosta. A economia da unidade familiar doméstica. In: _____. *Social foundations of post-industrial economies*. New York: Oxford, 1999. p. 47-70.

_____. As três economias políticas do Welfare State. *Lua Nova*, n.24, 1991. Disponível em < http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-64451991000200006 >. Acesso em 23 out. 2018.

FAERMANN, Lindamar Alves; MELLO, Cássia Camila Val de. As condições de trabalho dos assistentes sociais e suas implicações no processo de adoecimento dos profissionais. *Textos & Contextos*, v.15, n.1, p.96-113, Porto Alegre, jan./jul. 2016. Disponível em < <https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/view/23035> >. Acesso em 20 dez. 2020.

FALS BORDA, Orlando. *Una sociología sentipensante para América Latina*. Antología y presentación, MONCAYO, Víctor Manuel. México, D. F.: Siglo XXI Editores; Buenos Aires: CLACSO, 2015.

FAUSTINO, Taiane Queithe da Silva et al. Trabalho em grupo como estratégia de reflexão crítica para contribuição de práticas emancipatórias: a experiência de uma assistente social e um coletivo de psicólogas no planejamento, monitoramento e execução de oficinas com famílias e comunidade no CRAS Senhor dos Passos (BH/MG). *Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais*, v.16, n.1, Brasília: 2019. Disponível em < <https://brosequini.bonino.com.br/ojs/index.php/CBAS/article/view/1302> >. Acesso em 18 out. 2020.

FERNANDES, Rosa Maria Castilho. Processos de educação permanente nas situações de trabalho no SUAS. *Socied. em Deb.*, v.23, n.2, p.121 - 147, Pelotas. jul./dez. 2017. Disponível em < <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/175060> >. Acesso em 18 out. 2020.

FERNANDES-ELÓI, Juliana; SILVA, Angélica Maria de Sousa; SILVA, Josevânia da. Ageísmo: percepção de pessoas idosas usuárias do CRAS. *Revista Subjetividades*, v.20, especial 1. 2020. Disponível em < <https://periodicos.unifor.br/rmes/article/view/e8945/pdf> >. Acesso em 18 out. 2020.

FONTENELE, Iolanda Carvalho. A família na mira do Estado: proteção ou controle? Jornada Internacional em Políticas Públicas, 3., São Luís: UFMA, 2007. Disponível em < <http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinppIII/html/Trabalhos/EixoTematicoC/b114935c66b53205e0fflolan da.pdf> >. Acesso em 22 dez. 2018.

FRANCO, Maria Amélia Santoro. Pedagogia da Pesquisa-Ação. *Educação e Pesquisa*, v.31, n.3, p. 483-502, São Paulo: set./dez., 2005. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ep/v31n3/a11v31n3.pdf> > Acesso em 26 de Jun. 2017.

_____. Pesquisa ação-pedagógica: práticas de empoderamento e participação. ETD – Educ. Temat. Digit., v.18, n.2, p.511-530, Campinas: abr./jun., 2016. Disponível em: < <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/etd/article/view/8637507> >. Acesso em 26 de Jun. 2017.

FRANÇA, Rosilene Marques Sobrinho de; FERREIRA, Maria D’Alva Macedo. A Ação do Estado na Assistência Social às Famílias com Crianças e ou Adolescentes no Brasil em relação à Europa e à América Latina. *Emancipação*, Ponta Grossa, v.17, n.1, p.22-33, 2017. Disponível em < <http://www.revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao> >. Acesso em 26 mai. 2018.

FREIRE, Paulo. Educação como prática de liberdade. 45ed. Rio de Janeiro / São Paulo: Paz e Terra, 2019.

_____. *Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1997.

_____. *Pedagogia do Oprimido*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2011.

_____. *Virtudes do educador*. [Folheto]. 1982.

FREYRE, Gilberto. *Casa Grande & Senzala*. 13ed. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 1963.

FURTADO, Odair; SVARTMAN, Bernardo Parodi. Trabalho e alienação. In: BOCK, A. M. B; GONÇALVES, M. G. M. *A dimensão subjetiva da realidade: uma leitura sócio-histórica*. São Paulo: Cortez, 2009.

GAMBARDELLA, Alice Dianezi et al. *Contribuições para o Aprimoramento do PAIF: Gestão, família e território em evidência*. Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília: 2018. Disponível em < http://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia_social/consulta_publica/Contribuicao%20para%20o%20Aprimoramento%20do%20PAIF%20final.pdf >. Acesso em 10 dez. 2020.

GODOY, Kathia Regina de. As implicações da atuação do psicólogo na política pública de assistência social. In: *I Congresso do Programa de Pós-graduação em Psicologia da UEL*, 2018, Londrina/PR, Anais, Londrina/PR, 2018. Disponível em < <http://anais.uel.br/portal/index.php/ppgpsi/article/view/281> >. Acesso em 10 out. 2020.

GOMES, Mônica Araújo; PEREIRA, Maria Lúcia Duarte. Família em situação de vulnerabilidade social: uma questão de políticas públicas. *Ciência e Saúde Coletiva*, v.10, n.2, p.357-363. 2005. Disponível em < <http://www.scielo.br/pdf/csc/v10n2/a13v10n2> >. Acesso em 23 jun. 2018.

GONÇALVES FILHO, José Moura. Humilhação social: humilhação política. In: SOUZA, B. de P. (Org). *Orientação à queixa escolar*. 2ª ed. São Paulo: Casa do Psicólogo. 2007.

_____. Humilhação social: um problema político em psicologia. *Revista Psicologia USP*. São Paulo. v.9, n.2, p.11-67, 1998. Disponível em < http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-65641998000200002&script=sci_abstract&tlng=pt >. Acesso em 20 fev. 2018.

_____. Problemas de método em Psicologia Social: algumas notas sobre a humilhação política e o pesquisador participante. In: BOCK, A.M.B. (org.). *Psicologia e o Compromisso Social*. 2ª ed. São Paulo: Cortez. 2005. p.1-46.

GUIMARÃES, Ana Paula Dias; OLIVEIRA, Helian; SILVA, Jandira Maciel da. Violência relacionada ao trabalho e apropriação da saúde do trabalhador: sofrimento anunciado no Sistema Único de Assistência Social. *Physis: Revista de Saúde Coletiva*, v. 30, n.2. Rio de Janeiro. 2020. Disponível em < <https://www.scielo.org/pdf/physis/2020.v30n2/e300224/pt> >. Acesso em 20 dez. 2020.

HIRATA, Helena. Tendências recentes da precarização social e do trabalho: Brasil, França, Japão. *Caderno CRH*, v.24, n. spe 01, p.15-22, Salvador, 2011. Disponível em < <https://www.scielo.br/pdf/ccrh/v24nspe1/a02v24nspe1.pdf> >. Acesso em 15 out. 2020.

HORST, Claudio Henrique Miranda. A atuação profissional do Serviço Social junto às famílias nas políticas sociais: (re)atualização do conservadorismo?. In: *5º Encontro Internacional de Política Social e 12º Encontro Nacional de Política Social*, 2017, Vitória/ES, Anais, Vitória/ES, 2017, p.1-16. Disponível em < <http://periodicos.ufes.br/EINPS/article/view/16528> >. Acesso em 17 mar. 2018.

HORST, Claudio Henrique Miranda; MIOTO, Regina Célia Tamasso. Serviço Social e o trabalho com famílias: renovação ou conservadorismo? *Revista em Pauta*, n.40, v.15, p.228-246. Rio de Janeiro, 2017. Disponível em < <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revistaempauta/article/view/32749/23568> >. Acesso em 09 out. 2020.

INOJOSA, Rose Marie. Sinergia em políticas e serviços públicos: desenvolvimento social com intersetorialidade. *Cadernos Fundap*, n.22, p.102-110, São Paulo, 2001. Disponível em < https://www.pucsp.br/prosaude/downloads/bibliografia/sinergia_politicas_servicos_publicos.pdf >. Acesso em: 4 dez. 2020.

JACCOUD, Luciana; BICHR, Renata; MESQUITA, Ana Cleusa. O SUAS na proteção social brasileira: transformações recentes e perspectivas. *Novos estudos – CEBRAP*. v.36, n.2, p.37-53, São Paulo, 2017. Disponível em < https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-33002017000200037&script=sci_abstract&lng=pt >. Acesso em 20 dez. 2020.

JESUS, Isabela Thaís Machado de et al. Fragilidade de idosos em vulnerabilidade social. *Acta Paulista de Enfermagem*. v.30, n.6, p.614-20. 2017. Disponível em < https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002017000600614&lng=pt&nrm=iso >. Acesso em 18 out. 2020.

KALOUSTIAN, Sílvio Manoug. *Família brasileira a base de tudo*. 10ed. São Paulo: Cortez; Brasília, DF: UNICEF. 2011.

KLEIN, Carin. Educação de mulheres-mães pobres para uma "infância melhor". *Rev. Bras. Educ.* [online], v.17, n.51, p.647-660. 2012. Disponível em < https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-24782012000300009&script=sci_abstract&lng=pt >. Acesso em 20 dez. 2020.

LARA, Maria Fernanda; CORDEIRO, Mariana Prioli. A assistência social no Brasil: uma análise histórica das relações entre OSC e Estado. In: CORDEIRO, Mariana Prioli et al. (Orgs.). *Pesquisas em psicologia e políticas públicas: diálogos na pós-graduação* [ebook]. São Paulo: IPUSP, 2019. Disponível em < <http://www.livrosabertos.sibi.usp.br/portaldelivrosUSP/catalog/view/413/364/1465-1> >. Acesso em 18 out. 2020.

LINO, Michelle Villaça. *Família em vulnerabilidade social: uma produção da demanda*. Dissertação (Mestrado) – Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Faculdade de Educação. 2010. 100 p.

MACÊDO, Orlando Junior Viana et al. Atuação dos Profissionais de Psicologia nos CRAS do Interior da Paraíba. *Trends Psychology*. v.26, n.2, p.1083-1097, Ribeirão Preto, 2018. Disponível em < https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S2358-18832018000201083&script=sci_arttext >. Acesso em 08 out. 2020.

MARIANO, Silvana Aparecida; CARLOTO, Cássia Maria. Gênero e combate à pobreza: programa bolsa família. *Revista Estudos Feministas*. v.17, n.3, 2009. Disponível em < <https://periodicos.ufsc.br/index.php/ref/article/view/S0104-026X2009000300018> >. Acesso em 18 out. 2020.

MARIN, Thais Rodrigues. *Entre a caridade e os direitos sociais: a política da política de assistência social no município de São Paulo (1989-2012)*. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Ciência Política da Universidade de São Paulo. São Paulo, 2012. 141 p.

MARTÍN-BARÓ, I. Para uma psicologia da libertação. In: GUZZO, R. & LACERDA Jr., f. (Orgs.) *Psicologia Social para a América Latina*. Campinas: Alínea. 2009.

MAS - MINISTÉRIO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL. Conselho Nacional de Assistência Social. *Relatório da IV Conferência Nacional de Assistência Social*. Brasília, DF: 2003. Disponível em < https://www.ipea.gov.br/participacao/images/pdfs/conferencias/Assistencia_social_IV/relatorio_regulamento_deliberacoes_4_conferencia_assistencia_social.pdf >. Acesso em 10 out. 2020.

MAURÁS, Marta; KAYAYAN, Agop. Apresentação. In: KALOUSTIAN, Sílvio Manoug. *Família brasileira a base de tudo*. 10ed. São Paulo: Cortez; Brasília, DF: UNICEF. 2011. p.9-10.

MELLO, Sylvia Leser de. Família: perspectiva teórica e observação factual. In: CARVALHO, Maria do Carmo Brant de (Org.). *A Família Contemporânea em Debate*. 7ed. São Paulo: Cortez. 2006. Cap.5. p.51-60.

MEYER, Dagmar Estermann; KLEIN, Carin; FERNANDES, Leticia. Prezzi. Noções de família em políticas de 'inclusão social' no Brasil contemporâneo. *Revista Estudos Feministas*, v.20, n.2, p.433-449, 2012. Disponível em < http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-026X2012000200005&script=sci_abstract&tlng=pt >. Acesso em 28 dez. 2018.

MEYER, Dagmar Estermann et al. Vulnerabilidade, gênero e políticas sociais: a feminização da inclusão social. *Rev. Estudos Feministas* [online], v.22, n.3, p.885-904. 2014. Disponível em < https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-026X2014000300009&script=sci_abstract&tlng=pt >. Acesso em 15 out. 2020.

MDS - MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL. CadSUAS. 2018. Disponível em: < <http://aplicacoes.mds.gov.br/cadsuas/visualizarConsultaExterna.html;jsessionid=294D6F82C44F04EB4E99560D7894927E> >. Acesso em: 20 fev. 2018.

MIOU, Regina Célia Tamasso. Novas propostas e velhos princípios: a assistência às famílias no contexto de programas de orientação e apoio sociofamiliar. In: SALES, Mione Apolinario.; MATOS, Maurílio Castro

de; LEAL, Maria Cristina. (Orgs.). *Política social, família e juventude: uma questão de direitos*. 6ed. São Paulo: Cortez, 2010.

_____. Política social e trabalho familiar: questões emergentes no debate contemporâneo. *Serviço Social e Sociedade* [online], n.124, p.699-720, São Paulo. 2015. Disponível em < https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-66282015000400699&script=sci_abstract&lng=pt >. Acesso em 09 out. 2020.

MIOTO, Regina Célia Tamaso; CAZZANIGA, Susana; NOGUEIRA, Vera Maria Ribeiro. Desafios ao Serviço Social no Cenário Atual. *Sociedade em Debate*, v.24, n.1, p.04–07, Pelotas. 2018. Disponível em < <http://revistas.ucpel.edu.br/index.php/rsd/article/view/1918/1061> >. Acesso em 10 out. 2020.

MONERATT, Giselle LAVINAS et al. Do direito incondicional à condicionalidade do direito: as contrapartidas do Programa Bolsa Família. *Rev. Ciência & Saúde Coletiva*. v.12, n.6, Rio de Janeiro, nov./dez. 2007. Disponível em < https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232007000600008&script=sci_arttext&lng=pt >. Acesso em 20 dez. 2020.

MONTERO, Maritza. *Introducción a la psicología comunitaria*. Desarrollo, conceptos y procesos. Buenos Aires: Editorial Paidós. 2004.

NASCIMENTO, Iasmin Libalde; MORAES, Thiago Drumond. Atuação de psicólogas na assistência social: relações entre gênero profissional e saúde. *Laboreal* [Online], v.15, n.2, 2019. Disponível em < <http://journals.openedition.org/laboreal/15090> >. Acesso em 20 dez. 2020.

NICOLAU DE MELO, Joana D'Arc de. A concepção de família na política nacional de assistência social brasileira: no foco da criminalização da pobreza. *MEMORIAS Revista digital de Historia y Arqueología desde el Caribe colombiano*, v.9, n.17, Barranquilla, 2012. Disponível em < http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-88862012000200005&script=sci_abstract >. Acesso em 15 dez. 2018.

OLIVEIRA, Nívia Lúcia de Andrade et al. Relato de experiência: a atuação do psicólogo no CRAS e sua contribuição para o fortalecimento dos direitos sociais. *Psicologia em Revista*, v. 22, n.1, p.31-45, Belo Horizonte, 2016. Disponível em < http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-11682016000100004 >. Acesso em 08 out. 2020.

OLIVEIRA, Patrícia de Lima Larissa; MAGALHÃES, Jacinta Moura; CONSERVA, Marinalva de Sousa. Trabalho social no SUAS: pelepas, dilemas e desafios para a proteção social de família. In: CONSERVA, Marinalva de Sousa; ALVES, Jolinda de Moraes.; SILVA, Emanuel Luiz Pereira da. (Orgs.). *A gestão da proteção social em debate*. João Pessoa: Editora do CCTA, 2016. 241 p. E-book. Disponível em < http://www.ccta.ufpb.br/ccta/contents/publicacoes/ebook-a-gestao-da-protECAo-social-em-debate/ebook-tematico-1_a-gestao-da-protECAo-social_concluid.pdf >. Acesso em 23 set. 2018.

OLIVEIRA, Wanderlei Abadio de; ARANTES, Mariana Furtado; QUERINO, Rosimár Alves. A abordagem das famílias na proteção social básica: percepções dos profissionais do PAIF em Uberaba/MG. *Perspectivas em Psicologia*, v.16, n.2, p.21-38. jul./dez. 2012. Disponível em < <http://www.seer.ufu.br/index.php/perspectivasempsicologia/article/view/27560> >. Acesso em 20 out. 2020.

OROZIMBO, Elizete Matias Barbosa; AFONSO, Maria Lúcia Miranda. Sentidos de família e o desafio para a intersectorialidade na proteção social. *Serviço Social e Sociedade*, n.137, p.95-112, São Paulo,

jan./abr. 2020. Disponível em < <https://www.scielo.br/pdf/sssoc/n137/0101-6628-sssoc-137-0095.pdf> >. Acesso em 20 dez. 2020.

PEREIRA, Maria Erica Ribeiro; TASSIGNY, Mônica Mota; BIZARRIA, Fabiana Pinto de Almeida. Terceirização e precarização do trabalho na política pública de assistência social. *Administração Pública e Gestão Social*, v.9, n.3, p.171-183, jul./set., 2017. Disponível em < <https://periodicos.ufv.br/ojs/apgs/article/view/5138> >. Acesso em 23 mai. 2018.

PEREIRA-PEREIRA, Potyara Amazoneida. Mudanças estruturais, política social e papel da família: crítica ao pluralismo de bem-estar. In: SALES, Mione Apolinario.; MATOS, Maurílio Castro de; LEAL, Maria Cristina. (Orgs.). *Política Social, Família e Juventude: uma questão de direitos*. 6ed. São Paulo: Cortez, 2010. Parte I - Cap.1, p.25-42.

PEREZ, Suyane Campos. O lugar das mulheres nas famílias, nas políticas sociais e no mercado de trabalho: tecendo algumas considerações. *Sociedade em Debate*, v.23, n.1, p.110-141, 2017. Disponível em < <https://biblat.unam.mx/en/revista/sociedade-em-debate/articulo/o-lugar-das-mulheres-nas-familias-nas-politicas-sociais-e-no-mercado-de-trabalho-tecendo-algumas-consideracoes> >. Acesso em 18 out. 2020.

PESSOA, Vanira Matos et al. Pesquisa-ação: proposição metodológica para o planejamento das ações nos serviços de atenção primária no contexto da saúde ambiental e da saúde do trabalhador. *Interface* [online]. v.17, n.45, Botucatu. 2013. Disponível em < http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-32832013005000004&script=sci_abstract&lng=pt >. Acesso em 18 mai. 2018.

PETRINI, João Carlos. *Pós-modernidade e família: um itinerário de compreensão*. Bauru: Ed. Edusc. 2003.

REDE SOCIOASSISTENCIAL – Rede de Serviços Socioassistenciais 2019. Prefeitura de São Paulo – Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social, 2020. Disponível em < https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/assistencia_social/observatorio_social/mapas/index.php?p=2012 >. Acesso em 20 out. 2020.

ROLIM, Kamêni lung; FALCKE, Denise. Práticas em psicologia no atendimento a situações de violência conjugal em dispositivos do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). *Pesquisas e Práticas Psicossociais*, v.13, n.4, São João del Rei, 2018. Disponível em < http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-89082018000400004&lng=en&nrm=iso > Acesso em 08 out. 2020.

ROMAGNOLI, Roberta Carvalho. Relações macropolíticas e micropolíticas no cotidiano do CRAS. *Psicologia & Sociedade* [online]. v.28, n.1, p.151-161. 2016. Disponível em < https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-71822016000100151&script=sci_abstract&lng=pt >. Acesso em 18 out. 2020.

ROMANELLI, Geraldo. Autoridade e poder na família. In: CARVALHO, Maria do Carmo Brant de (Org.). *A Família Contemporânea em Debate*. 7ed. São Paulo: Cortez. 2006. Cap.7. p.73-88.

SAITO, Carlos Hiroo. Por que investigação-ação, *empowerment* e as ideias de Paulo Freire se integram. In: MION, R. A.; SAITO, C. H. (Orgs.). *Investigação-ação: mudando o trabalho de formar professores*. Ponta Grossa: Planeta, 2001. Disponível em <

https://www.researchgate.net/publication/281714028_SAITO_CH_Por_que_investigacao-acao_empowerment_e_as_ideias_de_Paulo_Freire_se_integram >. Acesso em 23 ago. 2018.

SAMARA, Eni de Mesquita. O Que Mudou na Família Brasileira? (da Colônia à Atualidade). *Rev. de Psicologia USP*, v.13, n.2, p.27-48. 2002. Disponível em < <http://www.revistas.usp.br/psicousp/article/view/53500/57500> >. Acesso em 08 out. 2020.

SANTOS, Danielle Pereira Machado dos. Pluralismo de bem-estar social, família e destituição de poder familiar: como a atual política de assistência contempla esta relação? Dissertação (mestrado) – Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Faculdade de Serviço Social. 2007.185 p.

SANTOS, José Whellison Brito. Flexibilização e precarização do trabalho no desmonte da política de assistência social. *Rev. Ser Social – Estado, Democracia e Saúde*. v.22, n.46, p.153-170. Brasília. Jan./jun. 2020. Disponível em < https://periodicos.unb.br/index.php/SER_Social/article/view/25526 >. Acesso em 20 out. 2020.

SANTOS, Keli; HECKERT, Ana Lúcia; CARVALHO, Silvia. Família e mulher como instrumentos de governo na assistência social. *Psicologia & Sociedade*, v.29, 2017. Disponível em < http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-71822017000100225&script=sci_abstract&tlng=pt >. Acesso em 16 jan. 2019.

SANTOS, Luane Neves. *A psicologia na assistência social: convivendo com a desigualdade*. São Paulo: Cortez, 2015.

SANTOS, Maria Teresa dos; MANFROI, Vania Maria. Condições de trabalho das/dos assistentes sociais: precarização ética e técnica do exercício profissional. *Rev. Em Pauta*, n. 36, v.13, p.178-196, Rio de Janeiro, 2015. Disponível em < <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revistaempauta/article/viewFile/21057/15716> >. Acesso em 20 dez. 2020.

SANTOS, Yumi Garcia dos. As mulheres como pilar da construção dos programas sociais. *Caderno CRH*, v.27, n.72, p.479-494, Salvador. 2014. Disponível em < http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-49792014000300003&script=sci_abstract&tlng=pt >. Acesso em 15 dez. 2018.

SANTOS, Yumi Garcia dos; ROSAS, Rócio Enríquez. Assistência e família na América Latina: vínculos sociais, intimidade e gênero. *Cadernos de Pesquisa*, v.44, n.152, p.264-269, 2014. Disponível em < <http://publicacoes.fcc.org.br/ojs/index.php/cp/article/view/2883> >. Acesso em 19 ago. 2018.

SÃO PAULO. *Instrução normativa SMADS nº5 de 31 de agosto de 2018*. Estabelece parâmetros para a supervisão técnica dos serviços públicos socioassistenciais prestados no âmbito da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social – SMADS. Disponível em < <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/instrucao-normativa-secretaria-municipal-de-assistencia-e-desenvolvimento-social-smads-5-de-31-de-agosto-de-2018> >. Acesso em 20 out. 2020.

_____. *Lei nº16.119, de 13 de janeiro de 2015*. Dispõe sobre a criação do quadro de analistas da administração pública municipal – QAA, plano de carreiras, reenquadra cargos e funções do quadro de pessoal de nível superior, instituído pela Lei nº14.591, de 13 de novembro de 2007, institui o respectivo regime de remuneração por subsídio, e dá outras providências. Disponível em < https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/chamadas/l16119_1421836842.pdf >. Acesso em 14 out. 2020.

_____. Manual de Parcerias da SMADS. Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social: 2019. Disponível em < https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/assistencia_social/legislacao/index.php?p=263050 >. Acesso em 20 out. 2020.

_____. *Plano Municipal de Assistência Social - PLAS 2014-2017*. Prefeitura de São Paulo: Secretaria Municipal de Assistência Social. São Paulo. 2014-2017. Disponível em < https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/assistencia_social/comas/arquivos/PLANO_MUNICIPAL_DE_ASSISTENCIA_SOCIAL_FINAL_COMPLETO_2014-2017_20_02_2015.pdf >. Acesso em 14 out. 2020.

_____. *Plano Municipal de Assistência Social - PLAS 2018-2021*. Prefeitura de São Paulo: Secretaria Municipal de Assistência Social. São Paulo. 2018-2021. Disponível em < https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/assistencia_social/comas/arquivos/2019/PLAS_2018_2021.pdf >. Acesso em 14 out. 2020.

_____. *Plano Plurianual 2018-2021 Assistência e Desenvolvimento Social*. Prefeitura de São Paulo: Secretaria Municipal de Assistência Social. São Paulo. 2018-2021. Disponível em < [https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/assistencia_social/PPA%20SMADS\(1\).pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/assistencia_social/PPA%20SMADS(1).pdf) >. Acesso em 14 out. 2020.

_____. *Portaria nº46 de 22 de dezembro de 2010*. Dispõe sobre a tipificação da Rede Socioassistencial do município de São Paulo e a regulação de parceria operada por meio de convênios. Disponível em < https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/chamadas/046_portaria_1298488134.pdf >. Acesso em 20 out. 2020.

_____. *Portaria nº47 de 22 de Dezembro de 2010*. Dispõe sobre referência de custos dos serviços da rede socioassistencial operada por meio de convênios. Disponível em < https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/chamadas/047_portaria_1298488147.pdf >. Acesso em 20 out. 2020.

SMADS - Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social. *Raio-X SMADS* /janeiro 2018. Disponível em < http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/assistencia_social/4%20Raio%20X%20Abril_2017.pdf >. Acesso em 10 fev. 2018.

SARAIVA, Luis Fernando de Oliveira. *Familiarização da assistência social: promoção de direitos e gestão da vida no encontro entre vulnerabilidades, (des)proteção e periculosidade*. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Psicologia. Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo. São Paulo, 2016. 209 p.

_____. O atendimento a queixas escolares no CRAS. *Psicologia Escolar e Educacional*, v.22, n.1, p.215-217, 2018. Disponível em < https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-85572018000100215&script=sci_abstract&tlng=pt >. Acesso em 08 out. 2020.

SARTI, Cynthia A. Famílias enredadas. In: ACOSTA, A.R. e VITALE, M.A.F. (Orgs.) *Família - Redes, Laços e Políticas Públicas*. 5 ed. São Paulo: Cortez, 2010.

_____. Família e individualidade: um problema moderno. In: CARVALHO, Maria do Carmo Brant de (Org.). *A Família Contemporânea em Debate*. 7ed. São Paulo: Cortez. 2006. Cap.4. p.39-50.

SILVA, Izabela Penha; PEGORARO, Renata Fabiana. Proteção Social e Fortalecimento de Vínculos: contribuições da Política de Assistência Social a mulheres idosas. In: CORDEIRO, Mariana Prioli et al. (Orgs.). *Pesquisas em psicologia e políticas públicas: diálogos na pós-graduação* [ebook]. São Paulo: IPUSP, 2019. Disponível em < <http://www.livrosabertos.sibi.usp.br/portaldelivrosUSP/catalog/view/413/364/1465-1> >. Acesso em 18 out. 2020.

SILVA, Maria Ozanira Silva e. A Política de Assistência Social e o Sistema Único de Assistência Social (SUAS): processo de construção e de desmonte. In: *Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social*, 16, 2018, dez 2-7, Vitória/ES, Anais. Vitória: Universidade Federal do Espírito Santo – Sessão Temática: Política Social e Serviço Social, 2018. Disponível em < <https://periodicos.ufes.br/abepss/article/view/22060> >. Acesso em 20 dez. 2020.

SILVA, Marta Borba. *Assistência Social e seus usuários: entre a rebeldia e o conformismo*. São Paulo: Cortez, 2014.

SOARES, Carla Regina Silva. *Relações entre família, políticas de assistência social e vulnerabilidade social: um estudo a partir de entrevistas com mulheres usuárias do SUAS*. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Psicologia. Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo. São Paulo, 2015. 162 p.

SOUZA, Virginia et al. A feminização da pobreza no Brasil e seus determinantes. *Informe GEPEC*, v.24, n.1, p.53-72, Toledo. jan./jun. 2020. Disponível em < <http://e-revista.unioeste.br/index.php/gepec/article/view/22710/15297> >. Acesso em 18 out. 2020.

SOUZA, Xismara Rodrigues; MARIN, Angela Helena. Intervenção com famílias em descumprimentos das condicionalidades do Programa Bolsa Família. *Rev. Saúde e Sociedade*. v.26, n.2, p.596-605, São Paulo, 2017. Disponível em < https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-12902017000200596&script=sci_abstract&tlng=pt >. Acesso em 08 out. 2020.

SPOSATI, Aldaíza. A gestão da assistência social na cidade de São Paulo (2001-04). *Revista de Administração Pública – RAP*, v.39, n.3, p.505-573, Rio de Janeiro. maio/jun. 2005. Disponível em < <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/6778> >. Acesso em 20 out. 2020.

_____. Descaminhos da seguridade social e desproteção social no Brasil. *Ciência e Saúde Coletiva*. v.23, n.7, p.2315-2325, 2018. Disponível em < <https://www.scielo.br/pdf/csc/v23n7/1413-8123-csc-23-07-2315.pdf> >. Acesso em 15 out. 2020.

_____. Qual política de assistência social queremos defender no contexto de crise do capital? *Argumentum*, v.8, n.2, p.6-15, Vitória. maio/ago. 2016. Disponível em < <https://periodicos.ufes.br/argumentum/article/view/12776> >. Acesso em 21 dez. 2020.

SPOSATI, Aldaíza et al. *Assistência na trajetória das Políticas Sociais Brasileiras: uma questão em análise*. 11ed. São Paulo: Cortez, 2010.

STECHEI, Tatiana de Oliveira. O Programa Bolsa Família a partir do território: o trabalho social com as famílias beneficiárias. *Serviço Social em Revista*, v.16, n.1, p.167-192, Londrina. 2013. Disponível em < <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/ssrevista/article/view/16179> >. Acesso em 20 nov. 2018.

SUAREZ, Mireya; LIBARDONI, Marlene. O impacto do programa Bolsa Família: mudanças e continuidades na condição social das mulheres. In: VAITSMAN, Jeni e PAES-SOUSA, Rômulo. (Orgs.). *Avaliação de políticas e programas do MDS: resultados*, v.2. Brasília, DF: MDS. 2007. Disponível em < <https://fpabramo.org.br/acervosocial/estante/avaliacao-de-politicas-e-programas-do-mds-resultados-v-2-bolsa-familia-e-assistencia-social/> >. Acesso em 15 set. 2018.

SVARTMAN, Bernardo Parodi; GALEÃO-SILVA, Luis Guilherme. Comunidade e Resistência à Humilhação Social: Desafios para a Psicologia Social Comunitária. *Revista Colombiana de Psicologia*, v.25, n.2, p.333-349, jul./dez., 2016. Disponível em < http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-54692016000200009&script=sci_abstract&lng=pt >. Acesso em 18 mar. 2019.

SVARTMAN, Bernardo Parodi; GAMA, Ananda Sierra. Psicologia social comunitária e a política de assistência social: relato de uma pesquisa-ação em centros de juventude. In: CORDEIRO, M. P., SVARTMAN, B. P. e SOUZA, L. V. (Orgs.). *Psicologia na assistência social: um campo de saberes e práticas*. São Paulo: Instituto de Psicologia, p.260; on-line, 2018. Disponível em < <http://www.livrosabertos.sibi.usp.br/portaldelivrosUSP/catalog/download/212/191/890-1?inline=1> >. Acesso em 10 jan. 2019.

TEIXEIRA, Solange Maria. A família na trajetória do sistema de proteção social brasileiro: do enfoque difuso à centralidade na política de Assistência Social. *Emancipação*, v.10, n.2, p.535-549, Ponta Grossa, 2010. Disponível em < <http://www.revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao> >. Acesso em 24 jul. 2018.

_____. Família na política de assistência social: avanços e retrocessos com a matricialidade sociofamiliar. *Rev. Pol. Públ.*, v.13, n.2, p.255-264, São Luis, 2009. Disponível em < <http://www.periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/rppublica/article/view/4769> >. Acesso em 26 mai. 2018.

_____. Política de Assistência Social: que modelo de proteção social preconiza?. *Jornada Internacional de Políticas Públicas*, 5, São Luís, 2011. Disponível em < http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2011/CdVjornada_CD_original/Jornada_Eixo_2011/Impasses_e_Desafios_das_Politicas_da_Seguridade_Social/POL%C3%8DTICA%20DE%20ASSIST%C3%8ANCIA%20SOCIAL%20que%20modelo%20de%20prote%C3%A7%C3%A3o%20social%20preconiza.pdf >. Acesso em 18 out. 2020.

THIOLLENT, Michel. *Metodologia da pesquisa-ação*. São Paulo: Editora Cortez, 1985.

_____. *Metodologia da pesquisa-ação*. 18ed. São Paulo: Editora Cortez, 2011.

THIOLLENT, Michel; COLLETE, Maria Madalena. Pesquisa-ação, formação de professores e diversidade. *Acta Scientiarum. Human and Social Sciences*, v.36, n.2, p.207-216, 2014. Disponível em < http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/ActaSciHumanSocSci/article/view/23626/pdf_34 >. Acesso em 25 mai. 2018.

TOBAR, Federico. Estratégia e construção de políticas sociais: o caso da Secretaria de Assistência Social do município de São Paulo. *Revista de Administração Pública - RAP*, v.39, n.3, p.595-611. maio/jun. 2005. Disponível em < <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/6778> >. Acesso em 20 out. 2020.

TOLEDO, Renata Ferraz de; JACOBI, Pedro Roberto. Pesquisa-ação e educação: compartilhando princípios na construção de conhecimentos e no fortalecimento comunitário para o enfrentamento de

problemas. *Educ. Soc.* [online]. vol.34, n.122, 2013. Disponível em < http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-73302013000100009&script=sci_abstract&tlng=pt >. Acesso em 20 jun. 2018.

TOLEDO, Renata Ferraz de; GIATTI, Leandro Luiz; JACOBI, Pedro Roberto. A pesquisa-ação em estudos interdisciplinares: análise de critérios que só a prática pode revelar. *Interface (Botucatu)* [online]. v.18, n.51, 2014. Disponível em < http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-32832014000400633&script=sci_abstract&tlng=pt >. Acesso em 20 mai. 2018.

TOZONI-REIS, Marília Freitas de Campos. *Metodologia da Pesquisa Científica*. Curitiba: IESDE Brasil S.A, 2007. Disponível em < <http://www2.videolivrraria.com.br/pdfs/4839.pdf> >. Acesso em 19 jun. 2018.

TRIPP, David. Pesquisa-ação: uma introdução metodológica. *Educação e Pesquisa*. v.31, n.3, p.443-466, São Paulo: set./dez.2005. Disponível em < <http://www.scielo.br/pdf/ep/v31n3/a09v31n3.pdf> >. Acesso em 13 jul. 2018.

VERONEZE, Renato Tadeu. A Política de Assistência Social brasileira e a ameaça temerária aos direitos sociais. *Rev. Textos & Contextos*, v.16, n.2, p.345-359, Porto Alegre: ago./dez. 2017. Disponível em < <https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/view/27538> >. Acesso em 20 dez. 2020.

YAZBEK, Maria Carmelita. Assistência social na cidade de São Paulo: a (difícil) construção do direito. São Paulo: Instituto Polis/PUC – SP, 2004. (Observatório dos Direitos do Cidadão: acompanhamento e análise das políticas públicas da cidade de São Paulo, 22).

_____. *Classes subalternas e assistência social*. 9ed. São Paulo: Cortez, 2016.

YAZBEK, Maria Carmelita et al. O Sistema Único de Assistência Social em São Paulo e Minas Gerais: desafios e perspectivas de uma realidade em movimento. In: COUTO, B. R. et al. (Orgs.). *Sistema Único de Assistência Social no Brasil - uma realidade em movimento*. Cortez Editora. 3ed. 2012.

ANEXOS

**ANEXO A - Parecer de Autorização do Comitê de Avaliação de Pesquisa – Secretaria Municipal
De Assistência e Desenvolvimento Social¹⁵**



**PARECER DA ÁREA AFETA À SOLICITAÇÃO E DO COMITÊ DE AVALIAÇÃO DE PESQUISA OU
FORMAÇÃO**

Dados do Projeto ou Proposta**Título do Projeto ou Proposta:**

Pesquisa-ação como estratégia coletiva para a concepção de novas práticas de trabalho social com famílias no SUAS: uma experiência junto aos trabalhadores dos CRAS do município de São Paulo.

Responsável Solicitante: CARLA REGINA SILVA SOARES

Área Temática: (Glossário indexação...) Psicologia.

Resumo:

Proposta de pesquisa-ação desenvolvida com trabalhadores dos CRAS de SP, como método de debater, refletir e construir em conjunto, material de apoio ao trabalho social com famílias desenvolvido no âmbito dos CRAS do município de São Paulo.

Dados do Parecer:

(Avaliar a temática em relação às frentes de trabalho em andamento na área afeta):

1. Ponderações sobre aspectos legais Não Sim, quais?

2. Ponderações sobre a metodologia: Não Sim, quais?

3. Outras:

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos Não Sim, quais?

¹⁵ As unidades de CRAS foram ocultadas em respeito ao sigilo e para preservação da identidade das trabalhadoras.

Benefícios: (x) Não

() Sim, quais?

Comentários e Considerações sobre o Projeto ou Proposta:

Recomendações (se houver):

Parecer

Conforme parecer enviado por algumas das coordenações dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) do município de São Paulo, a pesquisa foi aprovada nos seguintes CRAS:

Assinatura:

A handwritten signature in blue ink that reads "PIERRE DINCO". The signature is written in a cursive style with large, bold letters.

Cargo/Função: Coordenador do Observatório da Vigilância Socioassistencial (COVS – SMADS)

ANEXO B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

INSTITUTO DE PSICOLOGIA DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) a participar como voluntário(a) da pesquisa: **Pesquisa-ação como estratégia coletiva para a concepção de novas práticas de trabalho social com famílias no SUAS: uma experiência junto aos trabalhadores dos CRAS do município de São Paulo.** Após ser esclarecido(a) sobre as informações a seguir, no caso de aceitar fazer parte do estudo, assine as duas vias deste documento. Uma delas é sua e a outra dos pesquisadores responsáveis. Em caso de recusa, você não será penalizado(a).

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO PARTICIPANTE DA PESQUISA

NOME:.....
 DOCUMENTO DE IDENTIDADE Nº: SEXO: M F
 DATA NASCIMENTO:/...../.....
 ENDEREÇO:.....Nº:APTO:.....
 BAIRRO:.....CIDADE:
 CEP:.....TELEFONE: DDD (.....)

DADOS SOBRE A PESQUISA

1. TÍTULO: “Pesquisa-ação como estratégia coletiva para a concepção de novas práticas de trabalho social com famílias no SUAS: uma experiência junto aos trabalhadores dos CRAS do município de São Paulo”

2. PESQUISADOR RESPONSÁVEL: Professor Doutor Bernardo Parodi Svartman
 CARGO/FUNÇÃO: Docente do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo
 UNIDADE DO IPUSP: Departamento de Psicologia Social e do Trabalho

PESQUISADOR EXECUTANTE: Carla Regina Silva Soares
 CARGO/FUNÇÃO: Doutoranda do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo
 UNIDADE DO IPUSP: Pós-Graduação do Dep. de Psicologia Social e do Trabalho

O presente estudo tem como objetivo geral conhecer o trabalho social desenvolvido com famílias nos CRAS da zona leste de São Paulo e construir material de apoio em conjunto com os trabalhadores. Estima-se a participação voluntária de profissionais que atuem nos CRAS da região e sejam responsáveis pela execução do PAIF.

A coleta de dados será realizada por meio de questionário de identificação e caracterização profissional e de oficinas de reflexão sobre o processo de trabalho. O questionário será preenchido presencialmente durante o primeiro encontro do grupo e as oficinas ocorrerão em aproximadamente oito encontros de 3 horas cada, nos quais espera-se reunir todos os participantes para conhecimento, problematização e aprofundamento do tema de estudo. Pretende-se que o local dos encontros seja próximo ao trabalho dos participantes, sendo que o endereço e o cronograma serão informados previamente.

 Rubrica do participante

As falas das oficinas serão registradas para posterior transcrição e análise. Você poderá optar para que alguma fala específica não seja transcrita, caso não se sinta confortável. Os encontros também serão fotografados e as imagens poderão ser usadas para ilustrar a tese. Você também poderá optar por não ser fotografado(a).

São garantidos o sigilo das informações e dos(as) participantes, bem como a possibilidade de deixar de participar deste estudo a qualquer momento, mesmo após ter assinado o termo, sem penalização alguma ou prejuízo a você. Não há previsão de recompensas ou despesas relacionadas à participação nesse estudo. Não são esperados desconfortos e riscos para os(as) participantes da pesquisa.

Em todas as etapas do estudo, você terá acesso aos responsáveis pela pesquisa para esclarecimento de eventuais dúvidas. O principal investigador é o Professor Doutor Bernardo Parodi Svartman e a pesquisadora executante é a doutoranda Carla Regina Silva Soares, que podem ser encontrados no endereço Avenida Professor Mello Moraes, 171 - Instituto de Psicologia - bloco A - 1º andar – sala 133 - Cidade Universitária – Butantã – CEP 05508-030 – São Paulo - SP – Brasil – telefone (11) 3091- 4184 – email: carla-soares@usp.br .

Pretendemos divulgar os resultados obtidos após a conclusão da pesquisa em publicações e eventos científicos. Se você tiver alguma consideração ou dúvida sobre a ética da pesquisa, entre em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo - Avenida Professor Mello Moraes, 1721 - bloco G - 2º andar – sala 27 – CEP 05508-030 – Cidade Universitária – São Paulo/SP – e-mail: ceph.ip@usp.br – telefone (11) 30914182.

Acredito ter sido suficientemente informado(a) a respeito das informações que li, descrevendo o estudo “Pesquisa-ação como estratégia coletiva para a concepção de novas práticas de trabalho social com famílias no SUAS: uma experiência junto aos trabalhadores dos CRAS do município de São Paulo”. Discuti com a pesquisadora a minha decisão de participar neste estudo, estando esclarecido(a) sobre os objetivos, os procedimentos, os riscos e a garantia de confidencialidade. Está claro que a minha participação é voluntária, isenta de despesas e que tenho direito ao acesso das informações do estudo, havendo a possibilidade de retirar o meu consentimento a qualquer momento, sem penalidades ou prejuízos.

_____ Data / /

Assinatura do participante da pesquisa

(Somente para os responsáveis pelo projeto)

Declaro que obtive de forma apropriada e voluntária o Consentimento Livre e Esclarecido deste indivíduo para a participação neste estudo.

 Pesquisador Responsável
 Prof. Dr. Bernardo Parodi Svartman
 Departamento de Psicologia Social e do
 Trabalho
 Instituto de Psicologia da USP

 Pesquisador Executor
 Carla Regina Silva Soares
 Aluna regular da Pós-graduação
 Departamento de Psicologia Social e
 do Trabalho
 Instituto de Psicologia da USP

ANEXO C - Avaliação individual das trabalhadoras sobre as oficinas de reflexão

- 1) Para você, como foi participar das oficinas? Você poderia destacar os aspectos negativos e positivos da experiência?
- 2) Houve alguma contribuição das oficinas para a sua prática profissional? Em caso positivo, qual(is) foi(ram)?
- 3) Você vislumbra a proposição de alguma nova ação em seu cotidiano profissional tendo como base as discussões e as reflexões realizadas nas oficinas? Se sim, qual(is)?
- 4) Especificamente em relação ao trabalho social com famílias, as oficinas contribuíram em algum aspecto para sua prática profissional? Se sim, como?
- 5) Na sua opinião, algo poderia ser melhorado no processo de desenvolvimento das oficinas?
- 6) Você tem alguma sugestão de encaminhamento para compartilhar e divulgar o processo vivido nas oficinas?
- 7) Outros comentários.

Resposta Carmem

Gostei muito de participar, embora tenha sido poucas vezes. A ideia do encontro e da troca de experiência é muito rica, é um vazão nas nossas práticas.

É importante que os trabalhadores tenham esse momento de troca entre os CRAS, renova nossa percepção em relação a velhos desafios.

Sinto não ter participado da totalidade, mas procurei acompanhar pelo material encaminhado pela pesquisadora.

O material auxiliou na reflexão do trabalho no CRAS, as experiências relatadas também.

Acredito que poderia ser elaborada uma proposta de encontro dos profissionais do CRAS por regiões, para discussão de temas específicos e quem sabe um Seminário Municipal para troca de contribuições. Poderíamos tentar executar na leste como piloto. Talvez dividir leste I e leste II com duas ou três oficinas e um Seminário da leste de práticas exitosas no trabalho de grupo com as famílias.

Agradeço a oportunidade e a mediação que nos proporcionaram um distanciamento necessário dos problemas da Secretaria para discutir nossa prática.

Resposta Suelen

1) Considero que as oficinas potencializaram o espaço de reflexão do cotidiano profissional. E promoveram diálogo entre as trabalhadoras dos CRAS da região leste.

- 2) Sim. Tenho usado as temáticas trabalhadas para retomar o diálogo com equipe e coordenação da minha unidade de trabalho.
- 3) Sim, já iniciei o diálogo junto a coordenação e pretendo expandir as ações coletivas.
- 4) Contribuiu sendo um espaço para avaliação das práticas.
- 5) As oficinas foram acolhedoras, claras, sugiro o partilhar da pesquisa quando estiver finalizada, junto as SAS envolvidas, SMADS e trabalhadores.
- 6) Encontro formativo para os/as trabalhadores(as) da assistência na região leste.

Resposta Isabel

1) Participar das oficinas foi muito bom, pois sinto falta de espaços para discussão do trabalho social, das experiências do trabalho realizado pelos técnicos de outros CRAS e este espaço possibilitou trocas de experiências e conhecimento técnico e teórico.

Aspectos positivos: discussões acerca do trabalho realizado, que muitas vezes, possibilita conhecer e utilizar práticas já realizadas no trabalho com as famílias.

Perceber que as dificuldades acontecem com outros colegas; a busca de estratégias para alcançar os nossos objetivos no trabalho realizado no CRAS.

2) Sim, acredito que as oficinas contribuíram para a ampliação do olhar na prática profissional; avaliar e analisar as atribuições e competências na escala de responsabilidades; no âmbito das ações e instâncias. Saber e lembrar dos limites institucionais, mas acima de tudo promover um pensamento crítico/reflexivo e não paralisante, apesar das dificuldades.

3) Sim, propor um trabalho em grupos baseado em dados do território; populacional voltado para idoso (BPC). Análise de dados sobre a história do bairro e indicador social.

4) Sim, em relação ao PAIF – Planejamento mais detalhado do objeto.

5) Não, acho que poderia ter mais oficinas como estas.

6) Realizar um Encontro – Proteção Social no Trabalho PAIF.

7) Gostaria de agradecer pela oportunidade de participar e pela excelente coordenação da Carla, que apresentou os conteúdos de forma muito clara, cuidadosa, com pleno conhecimento e domínio das pautas.

Resposta Jaqueline

1) Avalio de forma positiva participar das oficinas, pois possibilitou refletir sobre a minha atuação profissional. A reflexão desencadeou um sentimento do que poderia fazer diferente, ou do que compete profissionalmente a mim, ou da instituição, direcionando de forma mais realista as angústias do trabalho,

principalmente, quando não se consegue efetivar determinadas atividades. O aspecto negativo foi não conseguir realizar as leituras fora da oficina.

2) Sim, a troca de experiências exitosas, o despertar para realizar ou planejar novas atividades e fortalecer o trabalho do PAIF.

3) Sim, ampliar as atividades do PAIF, em especial realizar ações comunitárias. No geral, fortalecer o espaço do CRAS como local de e para famílias. Rever a atual configuração do CRAS no alcance das ações profissionais.

4) Sim, ampliando as possibilidades de trabalho com famílias. Compreendendo a trajetória da família na política de assistência e compreendendo a família como sujeito do processo. Além disso, o conhecimento do planejamento das atividades direciona as ações e encontros alinhados aos objetivos.

5) Sim, a participação de outros profissionais da cidade de São Paulo (outras opiniões).

6) Elaboração de uma cartilha ou folder para compartilhar com serviços de assistência social. Se viável, a realização de um seminário.

7) Foram encontros muito agradáveis com temas muito relevantes e próximos da nossa realidade de trabalho. Trabalhado com leveza.

Resposta Laís

1) Avalio que minha participação, na oficina, foi aquém do previsto no início, devido a questões particulares (compromissos da pós-graduação) e períodos de ausência imposta pela dinâmica de trabalho, reuniões, excesso de trabalho e a ocorrência da greve dos servidores públicos, visando barrar a reforma da Previdência Municipal. A experiência proposta pela pesquisadora, em si já trouxe uma abordagem inovadora e necessária para pensarmos em estratégias de aprimoramento do trabalho profissional com famílias usuárias do SUAS. Destaco um único ponto negativo em relação a localização e horário dos encontros, para um melhor aproveitamento, talvez se tivesse ocorrido no período noturno ou final de semana, poderia ter comparecido mais.

2) Das poucas oficinas que participei e os materiais produzidos pela pesquisadora, em conjunto com as trabalhadoras, trouxeram clareza do papel profissional na defesa da identidade dos CRAS e o desenvolvimento de estratégias de superação dos inúmeros desafios e problemas presentes em nossos cotidianos de trabalho.

3) Proponho à pesquisadora e às participantes que possamos levar essa “mesa de discussão” para os CRAS do município, como estratégia de fortalecimento das equipes.

4) Trazendo materiais teóricos direcionados ao atendimento do PAIF.

5) Somente as observações feitas na questão 1, no mais parabeno a iniciativa comprometida com a defesa da política pública da pesquisadora.

- 6) Para além do resultado final da tese da pesquisadora, faço a sugestão de produção de artigos e divulgação das experiências dos componentes do grupo e demais trabalhadores que se somarem.
- 7) Parabenizo mais uma vez sua iniciativa, Carla, pela dedicação, lanchinhos carinhosos e por fomentar esse debate em tempos de retrocessos nos direitos sociais, trazendo um espaço qualificado de encontro profissional, debate, reflexão e produção de conhecimento.

ANEXO D - Respostas ao Formulário de Avaliação do “I Encontro de Trabalhadores(as) de CRAS sobre Trabalho Social com Famílias: desafios e possibilidades”

1. ATIVIDADES DO EVENTO

ASSINALE	INSATISFATÓRIO	REGULAR	BOM	MUITO BOM
Tema do encontro			13,5% (5)	86,4% (32)
Carga horária total		2,7% (1)	64,8% (24)	32,4% (12)
Conteúdo da palestra			27,0% (10)	70,2% (26)
Temas dos Grupos de Trabalho		2,7% (1)	13,5% (5)	83,7% (31)
Administração e divisão do tempo entre as atividades		8,1% (3)	37,8% (14)	54,0% (20)
Contribuição para novos conhecimentos sobre o tema			21,6% (8)	78,3% (29)
Você acha que poderá aplicar o conteúdo tratado neste Encontro em sua prática profissional?		2,7% (1)	31,5% (13)	59,4% (22)

2. ASPECTOS DO EVENTO

ASSINALE	INSATISFATÓRIO	REGULAR	BOM	MUITO BOM
Material apresentado		2,7% (1)	51,3% (19)	43,2% (16)
Organização do evento		5,4% (2)	45,9% (17)	51,3% (19)
Instalações e ambiente do evento		5,4% (2)	31,5% (13)	56,7% (21)
Qual sua avaliação sobre o encontro?			24,3% (9)	72,9% (27)

I. Pontos Positivos do Encontro:

1. Informações, a temática, espaço para reflexão.
2. Troca de experiências.
3. Espaço para compartilhar as práticas e propostas.
4. A troca de informações e experiências com os trabalhadores. Receber informações através do projeto de pesquisa apresentado.
5. Possibilidade de refletirmos sobre nossa prática.
6. Propiciar troca de experiências entre os trabalhadores do SUAS de diferentes territórios da cidade.
7. Trabalhar temas que são do nosso cotidiano.
8. Espaço para discussão de temas e compartilhamento de experiências.
9. Poder relatar o que realmente tem dificuldade no seu território.
10. Possibilidade de reunir os trabalhadores. Suspensão do cotidiano.
11. Espaço de troca entre os profissionais.
12. Temática necessária para o desenvolvimento do trabalho.
13. Temas e tempo para discussão.
14. Compartilhar experiências.
15. Dividir em pequenos grupos, pessoas participativas, tema de suma importância.

16. Trouxe novas experiências e conhecimentos.
17. Espaço de troca de experiências e reflexões.
18. A interação entre os profissionais, espaço para discussão da prática profissional.
19. Tema e abordagem do tema.
19. Todos colocaram as dificuldades e anseiam por mudanças, fazem o melhor com o que dá.
20. Troca de experiências.
21. A discussão em grupo.
22. Possibilidade de troca com outros profissionais.
23. Os temas trabalhados foram muito bons, inclusive as trocas de experiência.
24. Oportunidade dada aos assistentes sociais e estagiários(as) em dividir suas vivências e compartilhamento do conhecimento.
25. O material apresentado, a ideia de dividir os grupos, os temas, o encontro foram muito bons.
26. A iniciativa foi de uma grandiosidade imensurável, pois é raríssimo um evento dessa natureza na SMADS.
27. Oportunidade de troca com outros colegas.
28. Diálogo e reflexão em grupo, divisão em grupos menores e trocas de experiência.

II. Pontos Negativos do Encontro:

1. Local para o café próprio.
2. Não houve.
3. Seria bacana mais encontros para aprofundarmos a discussão.
4. Falta de oferta de lanche por parte da SMADS/ESPASO.
5. Sem apontamento.
6. Muitas demandas de serviço e poucos profissionais.
7. Acredito que a carga horária poderia ser estendida.
8. Que pena que foi só um.
9. Pouco tempo, necessidade de ampliar.
10. Tempo para socialização das discussões.
11. Demorou para iniciar, depois foi bem corrido o encontro.
12. Não identificado.
13. Muitas dificuldades encontradas em questão de recursos, RH, espaço físico.
14. Não houve.
15. Não houve.
16. Carga horária deveria ser maior.

17. Não saberia opinar.

18. Organização, horários, algumas partes ficaram muito corridas, *slide* com letra muito pequena.

III. Você gostaria de participar novamente de encontros nesse formato? Por quê?

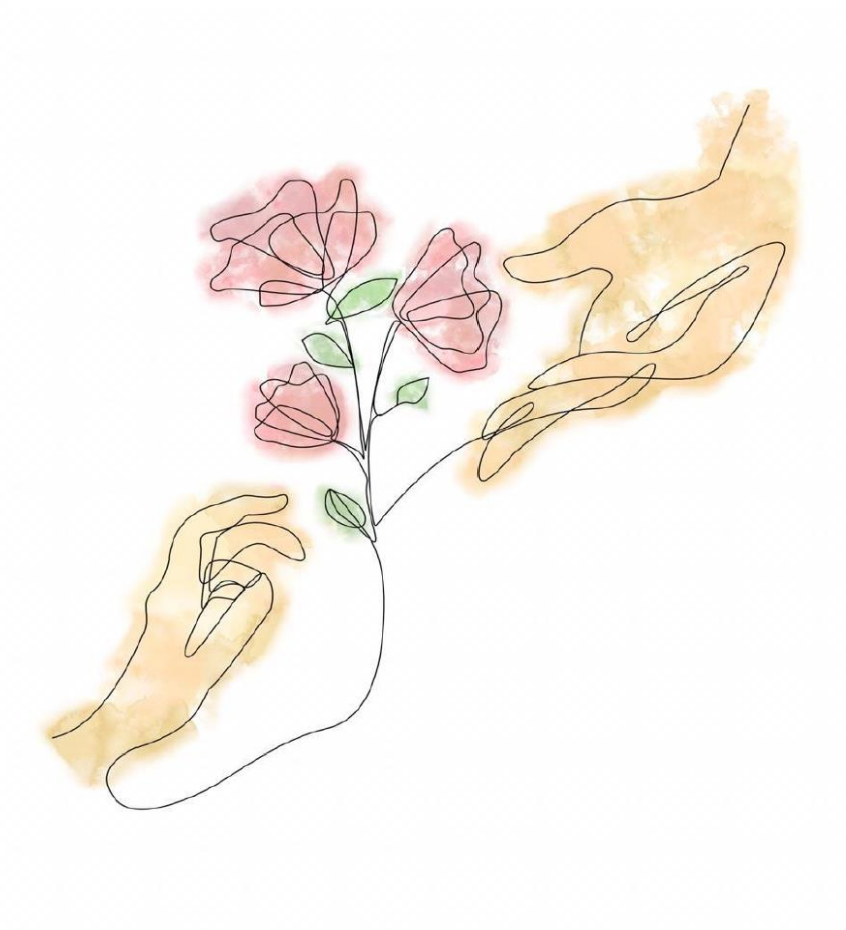
(1) NÃO. Aposentadoria/ afastamento da secretaria (30) SIM

1. Estou produzindo projeto de TCC sobre mulheres pobres chefes de família.
2. Para melhor aprendizagem.
3. Diante do contexto que estamos vivendo é muito necessário.
4. Propiciam a reflexão.
5. Oportunidade para reflexão.
6. Porque é muito satisfatório. Ótimo aprendizado!
7. Defendo práticas coletivas e espaços de formação continuada.
8. Permite ampliar conhecimentos acerca do tema e do desenvolvimento do trabalho na cidade.
9. É sempre um momento para reflexão da prática profissional.
10. Essencial para minha formação.
11. A importância da troca com os colegas.
12. É bem importante essa troca de informações.
13. É um espaço de troca de experiências e aquisição de conhecimento.
14. Pelo fato de adquirir maior conhecimento e surgimento de ideias.
15. Como estagiária é extremamente agregador no meu conhecimento.
16. O encontro foi esclarecedor e rico.
17. Para enriquecimento para a minha prática profissional e fortalecimento enquanto trabalhador e pessoa.
18. Para elaborar coletivamente estratégias de trabalho.
19. Amplia o conhecimento que contribui no cotidiano e no fazer profissional.

IV. Sugestão de temas para novos encontros:

1. O desafio do assistente social frente as demandas neste cenário atual das políticas.
2. Metodologia do trabalho com famílias – grupos e oficinas.
3. Políticas públicas – Violência contra a mulher.
4. Aprofundar o tema trabalho social, gestão de parceria impacta a execução do PAIF, assim como os chamamentos públicos, demandando muito tempo.
5. Aprofundar os três temas: ter mais tempo para discussão.
6. Estudos sobre Cadernos PAIF (Sugiro convite para os coordenadores de CRAS).

7. Precarização do trabalho. Articulação em rede.
8. Trabalho social com famílias nos serviços da proteção social básica.
9. Mais sobre o trabalho do CRAS com famílias.
10. Continuidade do trabalho com famílias no PAIF.
11. Encontros no tema trabalho social com famílias.
12. Aprofundamento em família. Atendimento em grupo: como conseguir a frequência do usuário nos grupos.
13. Continuar o tema trabalho com famílias.
14. Seguridade social.
15. O serviço social no sistema prisional.
16. Assistente social na gestão de parceria.
17. A necessidade do Assistente Social nas escolas e trabalhando o grupo PAIF nesse ambiente.
18. Sugiro uma discussão sobre a qualidade e efetividade dos serviços com os usuários, principalmente CCA, CJ, SASF e etc. Pois muitos técnicos não estão alinhados com as ideias do CRAS.
19. Como melhorar o atendimento dos serviços, especialmente CCA e CJ, onde muitos técnicos, tem a visão extremamente conservadora, discursos culpabilizando as famílias e os usuários.
20. Identidade do CRAS/SMADS.
21. Formação de grupos PAIF.
22. Possibilidades e ações no cotidiano.

ANEXO E - Memória das Oficinas de Reflexão**Memória das Oficinas de Reflexão
O Trabalho Social com Famílias no CRAS**

Apresentação

Esta cartilha foi elaborada como síntese das discussões e reflexões desenvolvidas durante as Oficinas de Reflexão sobre o Trabalho Social com Famílias no âmbito do CRAS, realizadas em oito encontros entre novembro de 2018 e junho de 2019, com um grupo de dez trabalhadoras dos Centros de Referência de Assistência Social da zona leste da cidade de São Paulo.

As oficinas de reflexão integram a pesquisa de doutorado “O Trabalho Social com Famílias no SUAS: uma experiência de pesquisa-ação com trabalhadoras de CRAS na cidade São Paulo”, desenvolvida junto ao Programa de Pós-graduação em Psicologia Social do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo.

Os encontros tinham como objetivo promover um espaço de valorização dos saberes individuais, por meio da discussão e reflexão sobre as práticas de Trabalho Social com Famílias e seus desdobramentos, tendo a pesquisa-ação como referência metodológica. Como resultado deste processo, destacamos a construção coletiva de conhecimento e o desenvolvimento de propostas de práticas e de ações comprometidas com a leitura da realidade social.

A elaboração desse material escrito, cujo propósito é destacar aspectos relevantes para o desenvolvimento do Trabalho Social com Famílias - segundo a discussão realizada pelo grupo ao longo das oficinas de reflexão - expressa a potência e a riqueza do encontro entre trabalhadoras com experiências singulares e saberes diversos, que obteve como fruto o fortalecimento das trabalhadoras e de suas práticas.

Carla Regina Silva Soares, trabalhadoras e estagiárias organizadoras

Ilustração: Nicolas Setsuo Sakumoto - nicolasetsuo@gmail.com

São Paulo
2019

Sumário

OFICINAS 1 E 2-----	4
CRAS: CONTEXTUALIZANDO O CENÁRIO DO TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS -----	4
OFICINA 3 -----	7
COMEÇANDO PELA HISTÓRIA: AS RELAÇÕES ENTRE A ASSISTÊNCIA SOCIAL E A FAMÍLIA -----	7
OFICINA 4 -----	10
A FAMÍLIA NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E SUAS DIRETRIZES -----	10
OFICINA 5 -----	12
CATEGORIZAÇÃO DE PROBLEMAS E TROCA DE EXPERIÊNCIAS-----	12
OFICINA 6-----	15
O TRABALHO EM GRUPO -----	15
OFICINA 7-----	17
PAIF-----	17
CONSIDERAÇÕES FINAIS -----	19

Oficinas 1 e 2

CRAS: contextualizando o cenário do trabalho social com famílias

Os dois primeiros encontros da Oficina de Reflexão foram dedicados à apresentação e integração dos componentes do grupo e à discussão sobre as questões gerais e específicas dos CRAS ali representados, compreendendo-os como o cenário do trabalho social com família desenvolvido.

Para isso, cada trabalhador foi convidado a apresentar a si mesmo e a sua unidade de trabalho, explicando a organização e a divisão do trabalho em equipe, a relação entre a equipe de trabalho e a coordenação, a dinâmica geral do trabalho considerando a população e as demandas específicas, e o formato do trabalho social com famílias.

Durante a apresentação individual, foram identificados diversos pontos de semelhança entre os trabalhadores presentes, tais como:

- ✓ Ocorrência de mudanças na formação da equipe que dificultam o desenvolvimento do trabalho;
- ✓ A maior parte das equipes se organiza dividindo os trabalhadores entre as funções de acolhimento e gestão de parcerias;
- ✓ Localização distante do CRAS em relação as famílias mais vulneráveis;
- ✓ Inadequação ou insuficiência do espaço físico do CRAS resultando em limitações na proposição de atividades e atendimentos condizentes com as demandas;
- ✓ Dificuldade da população e dos profissionais da rede em reconhecer e compreender o papel CRAS, resultando em amplitude de demandas não referentes à Assistência Social;
- ✓ Dificuldade de articulação e diálogo com a rede socioassistencial e intersetorial;
- ✓ Abordagens grupais como estratégias de atendimento e acompanhamento da população;
- ✓ Adoecimento dos trabalhadores;

- ✓ Planejamento e desenvolvimento do trabalho de forma isolada devido ao número reduzido de profissionais na equipe e/ou ao excesso de demanda.

A apresentação também evidenciou as diferenças entre os CRAS, ressaltando a pluralidade da região leste da cidade e a necessidade de desenvolver ações de acordo com as demandas e características particularidades de cada território, da população usuária e da equipe de trabalho.

A fim de ampliar a discussão sobre o CRAS como cenário de trabalho e salientar a importância do contexto para a proposição e organização do trabalho social com famílias, discutimos o item 4.3. O Sistema Único de Assistência Social em São Paulo e Minas Gerais: desafios e perspectivas de uma realidade em movimento do capítulo "Resultados da pesquisa empírica sobre implantação e implementação do SUAS nas regiões".

Embora a publicação se refira ao período entre 2005 e 2010, o tópico dedicado à análise desse processo em São Paulo ainda corresponde, em muitos aspectos, ao cenário atual (YAZBEK et al, 2012). As autoras advertem que, para a realização de qualquer análise sobre a política de assistência social, é necessário considerar a história da assistência social no Brasil, e particularmente do legado assistencialista, no ainda recente período de cultura política da assistência social e de organização e vigência do SUAS. Ademais, frisam com a mesma importância, a necessidade de atentar para as desigualdades socioterritoriais e a diversidade dos municípios brasileiros (COUTO et al, 2012).

A reflexão desse dia nos mostrou que:

- ✓ A infraestrutura inadequada resulta em ações improvisadas e pouco planejadas, porém o espaço adequado por si só não garante o bom desenvolvimento de boas práticas, sendo necessário considerar a importância do trabalho técnico;
- ✓ A identidade do CRAS se constrói pela somatória entre o espaço físico e as ações desenvolvidas, contudo está majoritariamente ligada ao CRAS como lugar do Bolsa Família;

- ✓ É importante que os trabalhadores reconheçam seu papel e os limites institucionais;
- ✓ É preciso refletir e discutir sobre a diferença entre plantão social e atendimento social, considerando as características de tutela e concessão de benefícios atreladas ao primeiro e os objetivos de emancipação, autonomia e garantia de direitos do segundo;
- ✓ O denominado “trabalho com famílias” é, em maior parte, um “trabalho com mulheres mães”;
- ✓ É necessário adotar metodologias que não fragmentem a família em nichos (criança, idoso, mulher etc) e a compreendam como sujeito ativo e de direitos;
- ✓ Atualmente a maior demanda apresentada pela população nos CRAS é a busca por trabalho e qualificação profissional, além do crescente número de homens solicitando atendimento.

Por fim, foram sugeridos dois artigos complementares que levantam estratégias coletivas de enfrentamento das dificuldades expostas, e problematizam a individualização dos desafios experimentados pelos trabalhadores da política de assistência social.

A discussão desse tema foi muito importante para ampliar a compreensão do atual cenário da assistência social, considerando as lacunas e as potencialidades do SUAS.

Textos indicados:

COUTO, B. R. et al. O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento. 3 ed. Cortez: São Paulo, 2012. Cap. 4. - Item 4.3.

RAICHELIS, R. Intervenção profissional do Assistente Social e as condições de trabalho no SUAS. Serv. Soc. Soc., v.104, 2010. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-66282010000400010&script=sci_abstract&tlng=pt

ROMAGNOLI, R.C. Relações macropolíticas e micropolíticas no cotidiano do CRAS. Psicologia & Sociedade. v.28, n.1, 2016. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-71822016000100151&script=sci_abstract&tlng=pt

Oficina 3

Começando pela história: as relações entre a Assistência Social e a família

Após conhecer a realidade e as condições reais de desenvolvimento das práticas profissionais, retomamos a história do trabalho social com famílias anterior ao SUAS, bem como as principais características apontadas na PNAS. O terceiro encontro da Oficina de Reflexão, teve como objetivo percorrer os aspectos que marcaram a história das relações entre a família e as políticas sociais, com ênfase na política de Assistência Social, a fim de resgatar a dimensão histórica do processo e estabelecer uma base de conhecimentos comuns para a discussão coletiva acerca do atual trabalho social com famílias no CRAS.

Para isso, foi realizada a leitura coletiva do artigo “A família na trajetória do sistema de proteção social brasileiro: do enfoque difuso à centralidade na política de assistência social”, publicado em 2010 por Solange Maria Teixeira. O texto diferencia dois momentos do sistema de proteção social brasileiro: o primeiro da década de 1930 até o final da década de 1980, que tem como característica fundamental o atendimento segmentado, e o segundo, a partir dos anos 1990, com ênfase na centralidade na família.

Para a autora, apesar da prevalência do atendimento segmentado durante a organização do sistema de proteção social brasileiro pré-constituição, a família ocupou posição importante para a normatização e manutenção da ordem social. Notava-se fortemente a classificação das famílias entre regulares, consideradas saudáveis e internamente estruturadas, e irregulares, condição atrelada principalmente à pobreza e às famílias de classes populares. O trabalho social voltava-se às famílias consideradas desestruturadas e incapazes (TEIXEIRA, 2010).

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, o Estado adotou novo posicionamento sobre a família, ao assumi-la como personagem central, favorecendo assim a “lógica familista” na subsequente estruturação das políticas públicas. Evidenciou-se a contradição básica entre proteger a família

e responsabilizá-la pela proteção social de seus membros. Assim, ao longo da década de 1990, em um contexto de políticas neoliberais, operou-se a partir do compartilhamento de responsabilidades entre o poder público, a sociedade civil e a família, configurando o que se chamou “Welfare Family” (TEIXEIRA, 2010, p.547).

Por fim, Teixeira destaca o paradigma da centralidade da família na PNAS e no SUAS como uma estratégia efetiva em oposição a setorialização e a fragmentação historicamente praticadas na assistência social, porém ressaltando possíveis riscos de regressões e contradições referentes à utilização acrítica de referenciais conceituais e metodológicos para o atendimento; à compreensão das demandas em uma perspectiva culpabilizadora e patologizadora das famílias; e, ao trato conservador em relação aos papéis e funções tradicionalmente atribuídos às famílias (TEIXEIRA, 2010).

Durante a leitura coletiva do texto, foram ressaltados alguns aspectos da história entre a Assistência Social e a família que ainda estão presentes nas práticas atuais, voltadas à postura profissional e à relação estabelecida entre técnicos e usuários.

Os trabalhadores apontaram criticamente a persistência da noção de “ajuda” como rótulo das ações desenvolvidas no âmbito da assistência social, e por isso, a necessidade de problematizar a postura assistencialista de alguns profissionais. A importância da postura técnica foi amplamente debatida, considerando a diferença entre estabelecer vínculos de confiança e relações de tutela com o usuário. O formato do acolhimento e a oferta da escuta, apesar de demarcados como pontos positivos, também foram tópicos de discussão.

Veja abaixo alguns trechos da nossa conversa.

Os técnicos têm dificuldade de entender a diferença do que é assistencialismo, do que é assistência e do que é ser grossa com o usuário. Não é porque você é educada, é carinhosa, que está sendo assistencialista. Não é porque você está tratando de forma seca e grossa, que está sendo profissional. É uma linha muito tênue. Mesmo não sendo um caso para CRAS, você pode orientar. Não precisa ser grossa. Não precisa despachar ele no balcão. A gente perdeu um pouco isso.

No início, quando eu comecei a fazer atendimento, eu me peguei falando: "Como posso te ajudar?" E aí, eu pensei "Eu não posso falar isso, porque eu não estou aqui para ajudar". Então agora eu pergunto: "Como eu posso te orientar, hoje?"

Você tem que demonstrar a escuta, porque é através da escuta que você vai desenvolver o atendimento

E como ouvir? A gente só sabe como a pessoa está, ouvindo. É um desafio!

Sempre que vou fazer um atendimento, eu procuro tratar as pessoas muito bem, porque isso é recíproco

Quando o usuário sai do atendimento, ele agradece e fala: "Nossa, você me ajudou!". E eu tento mudar isso, porque mesmo que a gente afirme que é uma garantia de direitos, eles colocam que aquilo está sendo uma ajuda

A leitura e a discussão coletivas do artigo também dispararam conversas a respeito da oferta de ações apropriadas e interessantes para a população, especialmente para os usuários do PAIF. Foi evidente a preocupação em não culpabilizar os usuários pela condição de vulnerabilidade e nem penalizar a mulher como representante da família. *"Como transitar entre a demanda e o interesse da população e a obrigatoriedade do acompanhamento (a condicionalidade)?"*

Por fim, a dificuldade dos trabalhadores em organizar e ofertar ações consideradas como significativas para a população, também foi debatida, ponderando-se que a infraestrutura insuficiente, a escassez de espaços formativos que embasem a prática cotidiana e a ausência de equipes multidisciplinares, podem promover o retorno aos conhecimentos antigos e tradicionais que não dialogam com as necessidades atuais das famílias e que geram angústia ao trabalhador.

Texto indicado:

TEIXEIRA, S. M. A família na trajetória do sistema de proteção social brasileiro: do enfoque difuso à centralidade na política de Assistência Social. *Emancipação*, v.10, n.2, 2010. Disponível em:

<https://www.revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/1233>

Oficina 4

A família na Política de Assistência Social e suas diretrizes

Com intuito de aprofundarmos nossa compreensão a respeito da família na esfera da assistência social, realizamos a leitura e a discussão em grupo acerca de trechos que mencionam a família nos diferentes materiais e normativas publicados pelos órgãos gestores da política: a Política Nacional de Assistência Social (PNAS, 2004), a Norma Operacional Básica do SUAS (NOB-SUAS, 2005) e a cartilha “Fundamentos ético-políticos e rumos teórico-metodológicos para o Trabalho Social com Famílias na Política Nacional de Assistência Social” (TSF, 2016).

A leitura suscitou um debate amplo sobre os princípios e aspectos norteadores do trabalho, além do destaque para os pontos que mais chamaram a atenção dos trabalhadores, em razão da proximidade ou do distanciamento com a prática cotidiana. Durante o debate, os principais temas discutidos foram:

O feminino no CRAS	Família	Atendimento à população
<ul style="list-style-type: none"> Aspectos positivos e negativos do protagonismo da mulher na PNAS; A importância de abordar as questões de gênero, papel da mulher e masculinidades nos encontros com a população; Ausência de profissionais homens na equipe como um aspecto prejudicial que reforça a identificação do CRAS como espaço feminino; Ambiguidade da condicionalidade, por atuar ao mesmo tempo como garantia de acesso a outros serviços e políticas públicas e como cobrança da mulher feita pela assistência social 	<ul style="list-style-type: none"> Importância de perceber e validar as diferentes atribuições da família e composições familiares; Necessidade de atentar-se ao funcionamento da sociedade capitalista a fim de não cobrar as funções das famílias a com base nessa lógica; Sentimento de distanciamento da realidade das famílias usuárias; Necessidade de considerar as singularidades e os limites de cada família, sem impor a maneira de solucionar a situação dela 	<ul style="list-style-type: none"> Incômodo em relação ao peso atribuído ao PBF na política como se fosse a única via para o trabalho com famílias; Necessidade de retirar o foco do caso específico e fazer a leitura ampliada das questões; Potência do trabalho em grupo para compreensão da dimensão conjuntural e coletiva dos problemas vividos pela população; Importância da escuta da população; Necessidade de trabalho em rede e intersetorial para efetivar o acesso das famílias; CRAS como espaço de apoio para as famílias e escuta

Em seguida, a fim de promover maior aproximação do grupo com a realidade cotidiana de demanda e dinâmica de trabalho social com famílias em cada CRAS, foi realizada uma dinâmica contendo 9 perguntas relacionadas ao tema da família na assistência social, ao PAIF e à organização do trabalho social com famílias na sua unidade de referência.

Quais funções e papéis você acha que a família deve desempenhar?

Qual é o perfil das famílias atendidas no CRAS que você trabalha?

Quais são as demandas mais recorrentes da população que procura pelo CRAS em seu território?

Você conhece as vulnerabilidades e as potencialidades do território em que atua?
Se sim, aponte 1 de cada.

Como são planejadas as atividades desenvolvidas no CRAS em que você trabalha?

O que você entende por trabalho com famílias no PAIF?

Quais são as ações previstas a serem desenvolvidas no PAIF?

As famílias contribuem em alguma fase do processo de implementação das ações do PAIF (planejamento, execução, articulação e avaliação)?

Como é feito o registro do acompanhamento/ações realizadas com as famílias no CRAS em que você trabalha?

A realização dessa dinâmica propiciou a possibilidade de refletir sobre situações cotidianas pouco estimuladas a serem pensadas no dia-a-dia, apesar de inerentes à rotina de trabalho no CRAS.

Leituras do dia:

Política Nacional de Assistência Social. 2004.

Norma Operacional Básica – SUAS. 2005 e 2012. Disponível em: http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf

Fundamentos ético-políticos e rumos teórico-metodológicos para o Trabalho Social com Famílias na Política Nacional de Assistência Social. 2016. Disponível em:

https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/TrabalhoSocialcomFamilias.pdf

Oficina 5

Categorização de problemas e Troca de experiências

O percurso até aqui foi marcado por leituras, debates e reflexões acerca dos aspectos teóricos que embasam as práticas com família no âmbito da Assistência Social. Nesse cenário, muitas dificuldades enfrentadas pelos trabalhadores foram relatadas, abarcando desde a organização do trabalho em equipe até a articulação intersetorial.

Tendo como base o Capítulo 9 – Articulação em Rede, do documento Orientações Técnicas sobre o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF: Trabalho Social com Famílias - Volume 1, foi realizado um exercício de reflexão coletiva sobre os diversos atores da política de assistência social e as diferentes atribuições e responsabilidades de cada um, com o intuito de ampliarmos a leitura sobre cotidiano de trabalho para além da atividade técnica.

Para tanto, uma lista com as dificuldades apresentadas pelos trabalhadores foi examinada considerando as competências dos diferentes atores e órgãos da assistência social, tais como: Órgão Gestor Municipal de Assistência Social (SMADS); Órgão Gestor Regional de Assistência Social (SAS); (3) Coordenador de CRAS e (4) Equipe/Técnico de referência do CRAS, proporcionando um rico debate sobre a importância do trabalho em rede e a incumbência de cada parte.

Esse exercício possibilitou examinar conjuntamente as dificuldades apresentadas e distribuí-las entre todos os componentes da gestão e rede socioassistencial e intersetorial, contribuindo para a compreensão das atribuições e responsabilidades técnicas e do compromisso assumido no trabalho social. Com isso, os trabalhadores não se eximiram de suas responsabilidades, mas tornaram-se ainda mais conscientes sobre a importância de se engajarem na formulação de ações organizadas em uma rede de atenção capaz de suprir as demandas da população.



Troca de experiências

Na segunda parte deste encontro, abrimos espaço para a troca de experiências sobre o trabalho social com famílias. Neste momento, cada trabalhador escolheu uma experiência para narrar e compartilhar com o grupo.

As experiências mais exitosas têm sido de troca de vivências, de roda de conversa, de juntar as pessoas. Posso contar uma coisa que aconteceu até o ano passado. As famílias em descumprimento de condicionalidade, a gente acolhe coletivamente. O que vinha sendo feito até então, era a explicação do que é descumprimento de condicionalidade. Mas eu percebia que as famílias já vinham de várias condicionalidades. Então, não é que elas tinham claro toda a advertência, primeira suspensão, segunda suspensão. Não é que superou isso. Mas eu percebi que, se eu fizesse encontros com outras temáticas, coisas que eles tinham interesse, talvez a questão de superar a condicionalidade, fosse um pouco mais efetiva. E aí foi a experiência que eu fiz. Os descumprimentos são ciclos. Então, eu projetei temáticas para cada ciclo, para que essa família que descumpriu numa época, se descumprir no outro ciclo, a temática que ela vai ter no grupo, não vai ser o mesmo grupo que ela participou no começo do ano, por exemplo. A gente vai trabalhar outra situação da família. E foram interessantes os encontros que a gente teve. Então, eu construí uma proposta de metodologia para esse ciclo. Se encerrava, eu tinha que construir outra para o próximo, porque podiam vir as mesmas famílias, mas podiam vir outras famílias também. No ano passado, eu trabalhei com aquele vídeo Vida Maria. É um vídeo que fala da dimensão de vínculo, de família, de ciclo. No início, o que despertava o diálogo era o vídeo. Então, através da exposição sobre o vídeo, eu via o que as famílias sentiam, como é que estavam, quais eram as emergências. E eu fazia esse atendimento coletivo. O foco era o descumprimento de condicionalidade. Só que as outras coisas que apareciam era que davam qualidade para o grupo. Alguns grupos geravam atendimento individual e a gente ficava responsável depois de fazer uma agenda, mas grande parte não. Grande parte das pessoas do grupo, já se reconheciam de alguma forma no outro e findavam.

No último compareceram dez pessoas, a maioria dessas mulheres era descumprimento de condicionalidade e outras eram PAIF. Porque é um perfil que eu tenho atendido muito, mulheres já na faixa etária de sessenta, cinquenta e poucos anos. Muitos homens também. Eu coordenei sozinha, mas a outra técnica me ajudou no material, ela sugeriu um vídeo do avanço das mulheres nos últimos cinquenta anos. Eu trouxe o notebook e nós compramos salgadinhos. Como era o mês de março, fiz um histórico do Dia Internacional da Mulher. Coloquei um cartaz com fotos e trouxe o vídeo. Inicialmente, elas se apresentaram. A gente fez um aquecimento para falar o seu nome e o que você gostaria de estar conversando hoje, sobre qual assunto. Eu falei sobre o Dia Internacional da Mulher. Perguntei primeiro, se alguém sabia o motivo da data. Ninguém sabia. O que aconteceu? Por que é esse o dia? E aí, elas foram lendo o histórico e conversando. Elas falaram "Nossa, que interessante!". Mas o grupo foi bem no período, que teve aquela história da escola em Suzano. E aí, elas foram conversando sobre o tema. A maioria delas se sentiu muito mal, elas falaram muito disso. Depois eu coloquei o vídeo sobre a evolução da mulher nos últimos cinquenta anos e

perguntei o que cada uma achou. Aí elas foram contando um pouco da história delas, de uma forma resumida. Algumas delas falaram sobre a própria experiência. Eu perguntei "Alguém quer compartilhar alguma situação que tem como foco essa questão da mulher, do preconceito?". Algumas foram ficando mais tranquilas e falando. Outras foram se identificando. Então, eu acho que o que é bom do grupo, é o fortalecimento, a experiência de ouvir o outro e não se sentir tão diferente, achando que só ela está com aquele problema. Principalmente, em relação aos filhos. No decorrer das histórias foi chegando mulher, mãe e bullying. E aí no final, eu perguntei "Vocês gostariam que no próximo encontro a gente pudesse trabalhar que tema?". Elas falaram bullying. Eu achei que foi bom assim, muitas falaram que era é o primeiro dia, momento que estavam tendo para poder falar da situação pessoal. E eu achei legal, porque era um grupo bem heterogêneo.

A experiência de atendimento que eu tive no PAIF eram em grupo. Tinha um encontro para falar sobre condicionalidade. Nesse grupo, a gente convidava as famílias que quisessem participar do PAIF, porque todas as famílias estavam em descumprimento. A gente fazia o convite e aquelas que tinham interesse, participavam dos outros encontros do grupo que eram mensais. No grupo, o primeiro encontro era para levantar temas que elas queriam discutir nos próximos encontros. Aí a gente buscava trazer representante da política. Por exemplo, eu tenho dificuldade com a Saúde. A gente convidava o supervisor técnico da Saúde para ir lá. Aí eles iam, e as famílias colocavam as dificuldades que elas tinham. Nesses grupos, a gente tinha solução de questões individuais. Por exemplo, uma mãe que precisava passar o filho com o psicólogo. Então eles davam resposta, já pegavam o contato, e acaba criando uma rede. E o bom é que era alguém que estava na gestão. Era um supervisor. Ou às vezes, mandava alguém ali representá-lo, mas assim, assumia a responsabilidade das demandas. A gente convidou também a Educação e foi o pessoal do NAAPA. Explicaram um pouco do trabalho, o que eles podiam apoiar. Antes do encontro, a gente tinha um tema mais para conhecer as famílias, para ver a dinâmica. Aí, a gente tentava mostrar de alguma forma que aquela política tinha que dar uma resposta para aquela demanda. Então, parece que quando chegava o momento, ele explicava enfim, como funcionava a política, por exemplo, da Saúde, da Educação, e aí abria o momento de perguntas, para as famílias colocarem as dificuldades que tinham. A gente tentava fazer dessa forma para não ficar só na palestra. Como lá não tinha datashow, ficava algo mais dialogado. Uma roda de conversa mesmo. Então assim, quando a gente fazia o convite, a gente já falava para o profissional quais eram as dificuldades que poderiam aparecer. Geralmente, o gestor não ia, mas ia alguém representando. As pessoas que foram tinham uma responsabilidade para atender as demandas. Então, a gente foi fazendo assim, esse percurso por seis meses, que era o tempo que a gente avaliava o resultado. Na verdade, a gente fazia uma avaliação a cada encontro. E a cada seis meses, a gente avaliava se permanecia ou não.

Leituras indicadas:

Orientações Técnicas sobre o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF: Trabalho Social com Famílias. Volume 1. Disponível em:

http://agendaprimeirainfancia.org.br/arquivos/Orientacoes_PAIF_1.pdf

Oficina 6

O trabalho em grupo

A partir dos relatos sobre grupos compartilhados no encontro anterior, propôs-se aprofundar a discussão acerca da modalidade grupal como estratégia de atendimento no CRAS.

Para começar, os trabalhadores foram convidados a responder três perguntas disparadoras sobre grupos:

- 1) Por que os grupos são uma ferramenta importante de atendimento e acompanhamento no CRAS e no PAIF?
- 2) Quais são os aspectos mais importantes para o planejamento de uma ação em grupo (destacar 5)?
- 3) Para você, quanto de importância tem cada item para o planejamento e a execução dos grupos no CRAS? (Objetivos, Motivação/Justificativa, Enquadre, População-alvo, Estratégias/recursos utilizados, Critérios de avaliação da execução do grupo e Papel do coordenador).

Para lembrarmos as diferentes modalidades de atendimento e acompanhamento coletivos previstos pelo PAIF, foi disponibilizado aos trabalhadores uma síntese de cada formato destacado no desenho abaixo.



Na sequência, considerando os 7 itens colocados na última questão, cada trabalhador organizou a apresentação de um grupo em desenvolvimento ou de um projeto de grupo a ser desenvolvido no CRAS de atuação, seguindo o modelo abaixo:

Nome do Grupo: _____

Justificativa/motivação para organização do grupo:

Objetivos
Geral:
Específico:

Enquadre
(aberto ou fechado/ duração do encontro/ periodicidade/ duração total /local)

População-alvo
(critérios de encaminhamento dos usuários para participação no grupo)

Estratégias e recursos utilizados durante os encontros

Coordenador
(quais são as funções e características/postura esperada)

Critérios de avaliação dos resultados e evolução do grupo

Dificuldades enfrentadas

Além de investir algum tempo planejando uma proposta a ser implementada ou delimitando as características dos grupos em andamento, esse encontro se constituiu como um rico espaço de troca de experiências entre os trabalhadores que desenvolvem atendimentos e acompanhamentos em grupo e valorizam essa estratégia como uma oportunidade assertiva de trabalho social com famílias no CRAS.

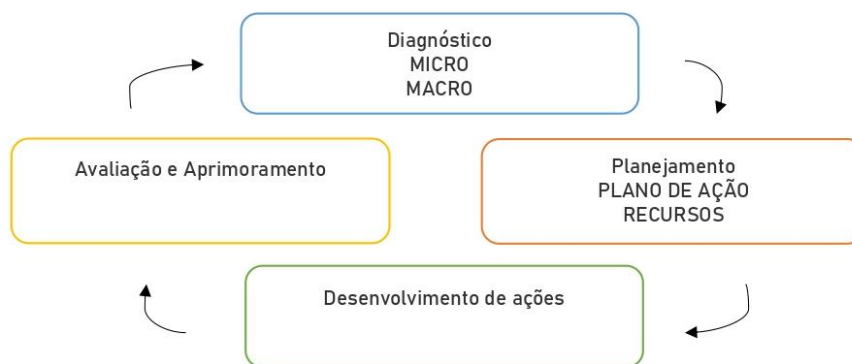
Leituras indicadas:

Orientações Técnicas sobre o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF: Trabalho Social com Famílias. Volume 2. Disponível em: http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/Orientacoes_PAIF_2.pdf

Oficina 7 PAIF

Como base para discussão e abordagem prática desse tema, foi utilizado o material *“Contribuições para o Aprimoramento do PAIF: Gestão, família e território em evidência”*, que compila os resultados de pesquisa nacional sobre o desenvolvimento do PAIF e apresenta a noção de gestão social do PAIF. As autoras destacam o trabalho cotidiano dos profissionais de CRAS como o “saber fazer”, porém ressaltam a necessidade de planejamento e gestão das atividades desenvolvidas no âmbito do PAIF, a fim de avaliar os resultados, considerando os progressos e as necessidades de mudança.

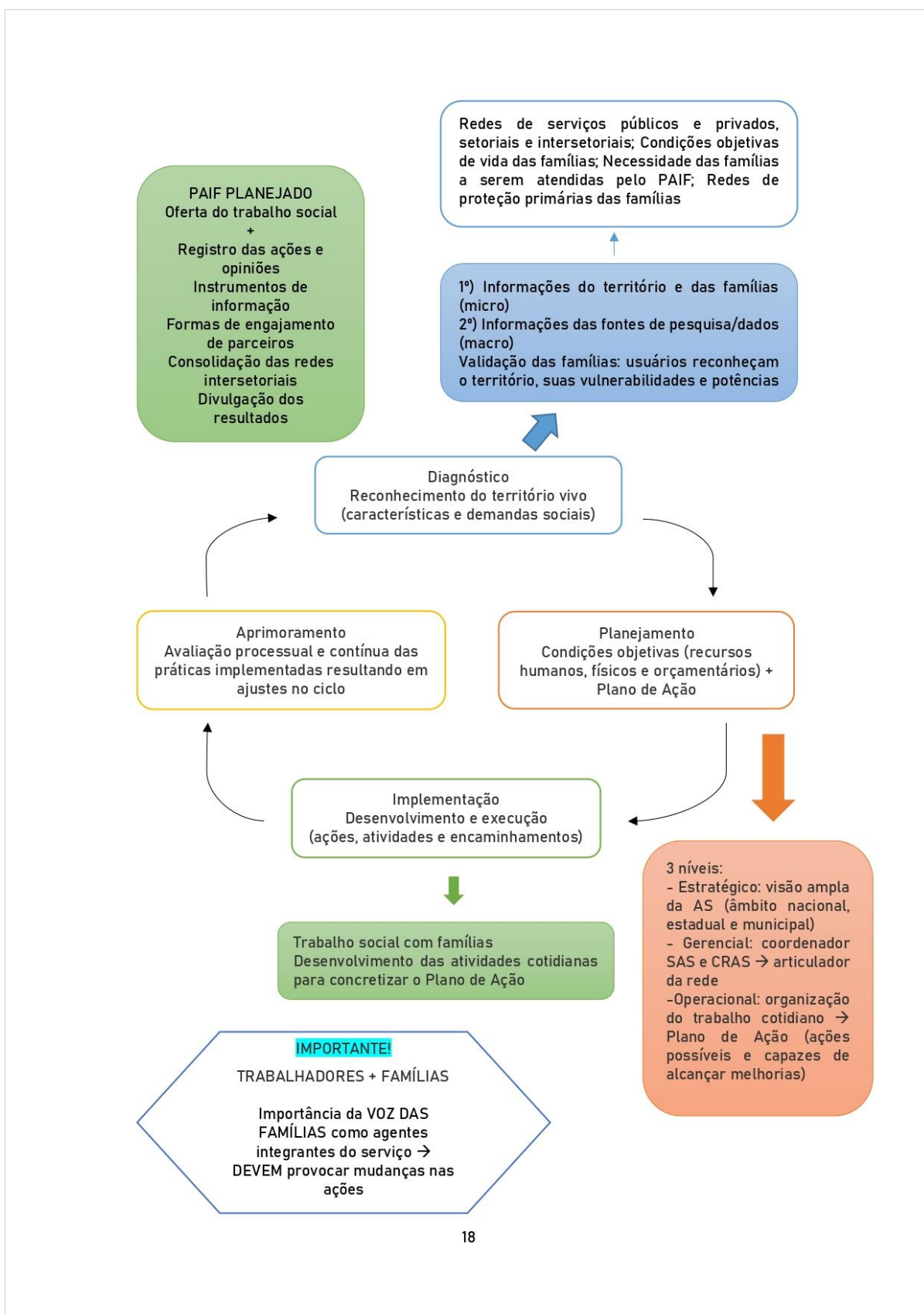
O ciclo de planejamento e acompanhamento das ações (ver pg. 17) proposto no material citado foi apresentado ao grupo e utilizado como base para o exercício prático realizado. Assim, cada trabalhador refletiu individualmente sobre o planejamento, o desenvolvimento e a avaliação das ações desenvolvidas no âmbito do PAIF em seus CRAS de vinculação, a fim de identificar as lacunas e as potencialidades do trabalho desenvolvido. Em seguida, cada participante apresentou sua reflexão e o grupo discutiu coletivamente.



Material indicado:

Gambardella, A. D. et al (Orgs.). *Contribuições para o Aprimoramento do PAIF: Gestão, família e território em evidência*. Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília, 2018. Disponível em:

http://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia_social/consulta_publica/Contribuicao%20para%20o%20Aprimoramento%20do%20PAIF%20final.pdf



Considerações Finais

A ideia de compartilhar o processo vivido com outros trabalhadores engajados no trabalho social com famílias esteve presente durante todo o percurso. Não se trata de apresentar técnicas ou metodologias inovadoras de Trabalho Social com Famílias no CRAS, mas de reforçar a importância de espaços de discussão, reflexão e troca entre os(as) trabalhadores(as) e estagiários(as) executantes da política de assistência social.

As oficinas de reflexão abordaram os aspectos práticos de planejamento, desenvolvimento e avaliação do trabalho social com famílias, a partir de relatos de experiências de trabalho, de exercícios de reflexão individual e de apresentação e discussão em grupo, promovendo um rico espaço de troca de experiências e saberes e de apoio mútuo entre os participantes.

Reconhece-se as limitações da proposta ao considerar a amplitude de temas a serem abordados no que diz respeito ao trabalho social com famílias. Contudo, ressalta-se a possibilidade de identificar aspectos comuns entre as unidades e as diferentes leituras e formas de planejar a ação técnica, bem como a consolidação de um espaço de reflexão, troca e discussão entre trabalhadores, que durante todo o processo estiveram disponíveis e mutuamente interessados em conhecer e compartilhar experiências desafiadoras e exitosas do trabalho.

Por fim, espera-se que a realização deste encontro ampliado entre trabalhadores(as) e estagiários(as) de CRAS da cidade de São Paulo, não se configure apenas como divulgação das experiências vividas ao longo das Oficinas de Reflexão, mas como estímulo à organização de um espaço de encontro, diálogo e trocas entre trabalhadores da assistência social que ocorra com periodicidade regular e possibilite debater temas caros ao cotidiano de trabalho.

Carla Regina Silva Soares é terapeuta ocupacional, mestra e doutoranda em Psicologia Social pelo Instituto de Psicologia da Universidade de Paulo. Desde 2011 trabalha em interface com a política de assistência social, e estuda principalmente os jovens, as mulheres e as famílias. Contato: carla-soares@usp.br