

Pontifícia Universidade Católica de São Paulo
PUC-SP

Simônia Francisca de Jesus

**Punição e responsabilização das famílias: “enfrentamento às violações e os desafios na
viabilização de direitos no cotidiano de trabalho no CREAS”**

Mestrado em Serviço Social

São Paulo
2024

Simônia Francisca de Jesus

**Punição e responsabilização das famílias: “enfrentamento às violações e os desafios na
viabilização de direitos no cotidiano de trabalho no CREAS”**

Mestrado em Serviço Social

Dissertação apresentada à Banca Examinadora do Programa de Pós Graduação em Serviço Social, como exigência parcial para obtenção do título de Mestre em Serviço Social, sob a orientação da Profa. Dra. Maria Lúcia Barroco.

São Paulo

2024

J58 Jesus, Simônia Francisca de
Punição e responsabilização das famílias: "enfrentamento às violações e os desafios na viabilização de direitos no cotidiano de trabalho no CREAS". / Simônia Francisca de Jesus. -- São Paulo: [s.n.], 2024.
110p. il. ; 30cm de altura e 22 cm de Largura cm.

Orientador: Maria Lúcia Silva Barroco.
Dissertação (Mestrado)-- Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, Programa de Estudos Pós-Graduados em Serviço Social.

1. punição. 2. responsabilização. 3. proteção social. 4. conservadorismo. I. Barroco, Maria Lúcia Silva. II. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, Programa de Estudos Pós-Graduados em Serviço Social. III. Título.

CDD 361.3

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Maria Lúcia Barroco
PUC-SP

Profa. Dra. Maria Carmelita Yazbek
PUC-SP

Profa. Dra. Abigail Silvestre Torres
PUC-MG

Dedico aos meus pais João e Terezinha, meus 11 irmãos e irmãs, aos(às) colegas trabalhadores(as) do SUAS, que estão à frente do trabalho social na luta pela garantia de direitos.

Agradeço à CAPES pelo apoio e bolsa de estudos parcial. Este estudo foi realizado com o apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES).
Código de financiamento 001. Número de processo: 88887.661136/2022-00.

Grateful to CAPES for the support and partial educational sponsorship. This study was financed in part by the Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES). Finance Code 001. Process Number: 88887.661136/2022-00.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por me permitir chegar tão longe.

Aos meus antepassados. Meu sincero respeito e gratidão por aqueles que vieram antes de mim e nos momentos difíceis me inspiraram com sua força e sabedoria, orientando-me nos meus próprios caminhos.

À minha mãe Terezinha e, principalmente, ao meu querido pai João (*in memoriam*) que, com sua simplicidade e humildade nos impulsionou a estudar. Sei que onde ele se encontra está orgulhoso por ter mais uma filha mestra.

À minha filha Gabriele, que veio neste mundo para me dar um sentido na vida, por seu apoio e companheirismo, e pelas puxadas de orelhas, quando eu estava desestimulada.

Os obstáculos foram muitos, mas com apoio de minha família, amigos e colegas de trabalho, cheguei até aqui.

À minha orientadora professora Dra. Maria Lúcia Barroco, pelos direcionamentos no processo da pesquisa.

Muito obrigada aos colegas de trabalho: Humberto Almeida, pelas correções dos meus textos, e Denise Francisco, por me apoiar em um dos momentos mais difíceis neste percurso. Sem vocês seria muito difícil chegar até aqui.

Às professoras Dra. Abigail Torres e Dra. Maria Carmelita Yazbek, por aceitarem partilhar conhecimentos na construção desta pesquisa.

À professora Maria Lúcia Martinelli e aos colegas das disciplinas e núcleos, com os quais tive a oportunidade de aprender e trocar conhecimentos.

“Triste, Louca ou Má” (MPB, 2016) – Juliana Strassacapa

Triste, louca ou má
Será qualificada ela
Quem recusar
Seguir receita tal

A receita cultural
Do marido, da família
Cuida, cuida da rotina

Só mesmo rejeita
Bem conhecida receita
Quem, não sem dores
Aceita que tudo deve mudar

Que um homem não te define
Sua casa não te define
Sua carne não te define
Você é seu próprio lar

Um homem não te define
Sua casa não te define
Sua carne não te define
Você é seu próprio lar

Ela desatinou
Desatou nós
Vai viver só

Ela desatinou
Desatou nós
Vai viver só

Eu não me vejo na palavra
Fêmea: Alvo de caça
Conformada vítima

Prefiro queimar o mapa
Traçar de novo a estrada
Ver cores nas cinzas
E a vida reinventar

E um homem não me define
Minha casa não me define
Minha carne não me define
Eu sou meu próprio lar

E um homem não me define
Minha casa não me define
Minha carne não me define
Eu sou meu próprio lar

Ela desatinou
Desatou nós
Vai viver só

Ela desatinou
Desatou nós
Vai viver só

Ela desatinou (e um homem não me define)
Desatou nós (minha casa não me define)
Vai viver só (minha carne não me define)
Eu sou meu próprio lar

Ela desatinou (e um homem não me define)
Desatou nós (minha casa não me define)
Vai viver (minha carne não me define)
Eu sou meu próprio lar

RESUMO

JESUS, Simônia Francisca de. Punição e responsabilização das famílias: “enfrentamento às violações e os desafios na viabilização de direitos no cotidiano de trabalho no CREAS”. 2024. 110 p. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2024.

O objetivo desta pesquisa foi analisar o que leva à responsabilização e eventual punição de famílias consideradas “violadoras”; pretendeu ainda estudar de que forma se dá tal responsabilização no âmbito dos serviços socioassistenciais do CREAS, bem como a dificuldade dos profissionais na viabilização dos direitos da população atendida. Quanto ao percurso metodológico, buscou-se, com a pesquisa bibliográfica, compreender as implicações no cotidiano do trabalhador do SUAS, que impactam o atendimento às demandas apresentadas e a promoção da proteção social; os retrocessos no contexto das contrarreformas neoliberais. Faz-se ainda uma defesa da política social sob responsabilidade do Estado. A autora faz um resgate de sua trajetória profissional para melhor aproximação do tema. Esse resgate propiciou um olhar mais aguçado, que possibilitou dar respostas aos questionamentos e inquietações de sua prática, e, com isso, contribuir para a produção de conhecimento sobre o assunto e qualificar para uma melhor atuação como assistente social, dentro dos princípios ético-políticos da profissão.

Palavras-chave: punição; responsabilização; proteção social; neoliberalismo; conservadorismo.

ABSTRACT

JESUS, Simônia Francisca de. Punishment and accountability of families: “confronting violations and the challenges in making rights possible in daily work at CREAS”. 2024. 110 p. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2024.

The aim of this research was to analyze what leads to accountability and possible punishment of families considered “violators”; it also intended to study how this accountability takes place within the scope of CREAS social assistance services, as well as the difficulty faced by professionals in ensuring the rights of the population served. As for the methodological path, we sought, with bibliographical research, understand the implications for the SUAS worker’s daily life, which impact the fulfillment of the demands presented and the promotion of social protection; setbacks in the context of neoliberal counter-reforms; there is also a defense of social policy under the responsibility of the State. The author takes a look at of his professional career to better approach the subject. This rescue provided a sharper look, which made it possible to answer the questions and concerns about their practice, and, with that, contribute to the production of knowledge on the subject and qualify for a better performance as a Social Worker, within the ethical-political principles of the profession.

Keywords: punishment; accountability; social protection; neoliberalism; conservatism.

LISTA DE SIGLAS

CAS	Coordenadoria de Ação Social
CEI	Centro de Educação Infantil
CF	Constituição Federal
CMAS	Conselho Municipal de Assistência Social
CMDCA	Conselho Municipal da Criança e do Adolescente
CNAS	Conselho Nacional de Assistência Social
CNSS	Conselho Nacional de Serviço Social
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado da Assistência Social
DRADS	Diretoria Regional de Assistência e Desenvolvimento Social
EC	Emenda Constitucional
ECA	Estatuto da Criança e do Adolescente
FBSP	Fórum Brasileiro de Segurança Pública
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INSS	Instituto Nacional de Seguridade Social
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
LA	Liberdade Assistida
LBA	Legião Brasileira de Assistência
LGBTQIAPN+	Lésbicas, Gays, Bi, Trans, Queer/Questionando, Intersexo, Assexuais/Arromânticas/Agênero, Pan/Poli, Não-binárias e mais
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social
MDS	Ministério de Desenvolvimento Social
MSE	Medida Socioeducativa
NOB	Norma Operacional Básica
NOB/RH	Norma Operacional Básica – Recursos Humanos
ONG	Organizações Não Governamentais
PAEFI	Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias Indivíduos
PAF	Plano de Acompanhamento Familiar
PAIF	Proteção e Atendimento Integral à Família
PBF	Programa Bolsa Família
PEC	Proposta de Emenda Constitucional
PETI	Programa de Erradicação Trabalho Infantil

PIA	Plano Individual de Atendimento
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PSB	Proteção Social Básica
PSC	Prestação de Serviços à Comunidade
PSE	Proteção Social Especial
PTR	Programas de Transferência de Renda
PUC-SP	Pontifícia Universidade Católica de São Paulo
SCFV	Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos
SENAI	Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
SESI	Serviço Social da Indústria
SJ	Sistema de Justiça
SPA	Substância Psicoativa
SUAS	Sistema Único de Assistência Social

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 Contextualização do problema	13
1.2 Caminhos de aproximação ao objeto de estudo	15
1.3 Estrutura da dissertação	17
2 O NEOLIBERALISMO E O ENXUGAMENTO DOS INVESTIMENTOS NA POLÍTICA PÚBLICA E SOCIAL: REFLEXO NO TRABALHO DE DEFESA CONTRA AS VIOLAÇÕES DE DIREITOS.....	19
2.1 O advento, as ideias e finalidades do neoliberalismo no Brasil	19
2.2 O neoliberalismo e a questão social no Brasil	25
2.3 Impacto do neoliberalismo no trabalho social	30
2.4 Desafios em viabilizar e efetivar direitos sociais em tempos de desmonte das políticas públicas	34
3 DESAFIOS NA VIABILIZAÇÃO DE DIREITOS DAS FAMÍLIAS ATENDIDAS NOS SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS DO CREAS.....	41
3.1 Punição às famílias nos serviços de Assistência social.....	42
3.2 O processo de responsabilização das famílias dentro do sistema de proteção social.....	54
3.3 (Des)proteção das famílias frente às violações de seus membros	61
4 REVISITANDO A TRAJETÓRIA PROFISSIONAL NOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: ANÁLISE DE SITUAÇÕES QUE LEVAM A PUNIÇÃO, RESPONSABILIZAÇÃO E DESPROTEÇÃO DE FAMÍLIAS	67
4.1 Primeira experiência: Serviço de Acolhimento Institucional de Criança e Adolescente	67
4.2 Segunda experiência: Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculo para Criança e Adolescente e Desenvolvimento de Comunidade (Obras Jesuítas).....	71
4.3 Primeira experiência no serviço público - Secretaria de Assistência Social – CREAS	76
4.4 Segunda experiência no serviço público - Secretaria de Assistência Social – CREAS	83

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	98
REFERÊNCIAS.....	104

1 INTRODUÇÃO

Que nada nos defina. Que nada nos sujeite.
Que a liberdade seja a nossa própria substância.
Simone de Beauvoir

1.1 Contextualização do problema

Inicialmente, destaco que o percurso de construção desta dissertação foi permeado de angústias, principalmente pela dificuldade com a escrita acadêmica. Foram 16 anos fora desse universo, focada somente no trabalho, e escrever sempre foi um grande desafio. Outra angústia foi a definição do tema: embora me incomodassem a punição e a responsabilização das famílias em acompanhamento, devido a algum tipo de violação ou “negligência”, muitos caminhos se abriam a partir disso.

Escolhi o caminho do cotidiano de trabalho. A estratégia foi observar meu dia a dia e desenhar esse percurso para chegar ao tema; escrever sobre as ações desenvolvidas e sistematizar as inquietações que surgiram nestes anos, como trabalhadora do SUAS. Portanto, o tema de estudo desta dissertação é resultado de contradições práticas enfrentadas no cotidiano de trabalho.

Pretendia iluminar situações de famílias punidas severamente por violações, que bem avaliadas e acompanhadas não chegariam nem sequer a ser judicializadas, sinalizando que estas famílias são majoritariamente chefiadas por mulheres pobres e pretas, com pouco estudo e carimbadas pela sociedade e pela rede socioassistencial e intersetorial na qual são atendidas. O olhar punitivo a essas mães é que levou ao estudo sobre o tema.

O objetivo é analisar o que leva à responsabilização de famílias “violadoras”, de que forma se dá essa responsabilização no âmbito dos serviços socioassistenciais e a dificuldade dos profissionais dos serviços socioassistenciais do CREAS na defesa dos direitos da população atendida.

A escolha pela temática se justifica por sua complexidade e pelos desafios que surgem no cotidiano de trabalho, requerendo múltiplos olhares, voltados para a defesa, a garantia e a materialização dos direitos da população que vive em situação de violência intrafamiliar.

Refletindo sobre a vida cotidiana, Heller (1977, p. 7) enfatiza que o cotidiano é o “mundo da vida”, que se produz e se reproduz dialeticamente, num eterno movimento; é o “mundo das objetivações”. Os profissionais são engolidos por intervenções políticas, pela

quantidade de situações a serem acompanhadas e por políticas públicas ineficientes, que contribuem para a ineficácia na efetivação do trabalho dos profissionais.

O intuito é problematizar, compreender as nuances por trás do discurso de proteção social. Proponho, com esta pesquisa, analisar em que medida a punição aos familiares reforça o processo de responsabilização da família em face da retração do Estado, como instância de proteção social. Inevitável mencionar a desigualdade social por trás da incapacidade de cuidado, lançar um olhar sobre a historicidade dessas famílias, permeada por violência e abandono.

Ao mesmo tempo, um segmento da sociedade conservadora se manifesta atualmente com mais rigor, muitas vezes com julgamentos de valor moral, levando situações simples ao Poder Judiciário. O olhar moralista, querendo encaixar essas famílias no que entende por viver “adequadamente”, leva as que fogem desse padrão a serem rotuladas como negligentes.

Diante das ações que levam a punições e responsabilização nos atendimentos à família, pretendo analisar a intervenção do profissional e sua conduta neste contexto. Intervenção essa pautada pelas categorias ontológicas do ser social de Marx, tendo como parâmetros para a formação e atuação do(a) assistente social os valores universais de liberdade, democracia, respeito aos direitos humanos, justiça e equidade social, na luta contra qualquer forma de arbítrio, preconceito e discriminação.

Sobre o termo preconceito, Barroco (2005, p. 47) afirma que se trata de

[...] uma forma de reprodução do conformismo que impede os indivíduos sociais de assumirem uma atitude crítica diante dos conflitos, assim como uma forma de discriminação, tendo em vista a não-aceitação do que não se adequa aos padrões de comportamento estereotipados como “corretos”.

Esses princípios foram inscritos no Código de Ética Profissional de 1993 e se fortalecem como proposta ético-política na luta por uma nova sociabilidade e na defesa dos direitos humanos e sociais da classe trabalhadora.

Para propor uma discussão acerca da prática profissional fundamentada no Projeto Ético-Político do Serviço Social, é importante o estudo da profissão e também dos princípios que direcionam esse projeto profissional. Para melhor compreensão sobre esse tema, vejo a necessidade de uma análise da sociabilidade contemporânea e das determinações que atuam sobre a vida cotidiana e motivam respostas e posicionamentos de caráter moral e político.

Nessa trajetória de trabalho com famílias, trago como questionamentos: como trabalhamos para a garantia de uma proteção social pública? A proteção social só encontra repercussão quando os conflitos são judicializados? O que assegura e define uma família protetiva? Quais aspectos são levados em conta na avaliação da capacidade protetiva das famílias? O que os trabalhadores entendem por demandas de proteção e cuidado? Qual a postura

do Estado dentro dessa conjuntura neoliberal? Como não contaminar nosso olhar técnico e não nos deixar levar pelo moralismo que ocorre na maioria das situações acompanhadas nos serviços de garantias de direitos? Como o profissional se vê nessa conjuntura de enxugamento dos investimentos nos serviços públicos?

Em busca de respostas a esses questionamentos, recorro à análise de alguns autores que percorreram o caminho nos últimos anos, discutindo a respeito da luta por direitos sociais e a responsabilização das famílias nos cuidados com os membros mais vulneráveis.

1.2 Caminhos de aproximação ao objeto de estudo

Os caminhos metodológicos dessa pesquisa tiveram como fio condutor minhas buscas e inquietações em compreender os sujeitos acompanhados nos serviços da Assistência Social, problematizar o descaso do Estado e as punições às famílias que não se enquadravam no modelo ideal de família.

A pesquisa foi desenvolvida em três partes: bibliográfica, documental e “escrevivência”.

O primeiro passo metodológico na pesquisa bibliográfica se deu por meio de leitura e análise de artigos, teses, dissertações e livros acerca do tema proposto. Nessa etapa, debruçei-me sobre questões como violação de direitos, responsabilização e punição, papel do Estado, políticas públicas e sociais, questões étnico-raciais e de gênero. Abordei também o profissional assistente social e seu projeto ético-político. Com base nisso, realizei a revisão bibliográfica, visando construir uma fundamentação teórica para auxiliar na reflexão sobre o tema, a saber, os desafios dos assistentes sociais no CREAS em seu trabalho junto às demandas vítimas de violência.

Considerada fonte de dados secundária, a pesquisa bibliográfica pode ser entendida como o campo dos resultados culturais ou científicos efetuados no passado sobre determinado assunto, tema ou problema que possa ser estudado (Lakatos; Marconi, 2001). Segundo estes autores, a pesquisa bibliográfica

[...] refere-se a toda bibliografia já publicada relacionada ao assunto estudado, desde livros, boletins, jornais, publicações avulsas, revistas, pesquisas, teses, monografias, mapas, etc. [...] e seu objetivo é levar ao conhecimento do pesquisador tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto. (Lakatos; Marconi, 2001, p. 183).

A pesquisa documental abordou a organização da Assistência Social, para compreender a construção da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), o Sistema Único de

Assistência Social (SUAS) e a organização política e administrativa dos serviços, benefícios e programas. Foi estudado o conjunto de normas que regulamentam a política de Assistência Social, frente às competências e atribuições profissionais dos assistentes sociais no âmbito do SUAS.

Para a efetivação das políticas públicas de proteção social, voltadas para o conjunto da população mais vulnerável, o SUAS se organiza de forma descentralizada e hierarquizada em níveis de proteção social, a saber: Proteção Social Básica (PSB), de baixa complexidade, e Proteção Social Especial (PSE), de média e alta complexidade.

Outro recurso utilizado foi o conceito de “escrevivência”, criado pela escritora e professora Dra. Conceição Evaristo, por meio do qual se relatou a trajetória da autora. Esse processo constituiu uma experiência gratificante, permitindo revisitar momentos marcantes da minha trajetória de trabalho. Proporcionou compreender situações que, em minha inexperiência na época em que ocorreram, não conseguia entender. Motivou ainda a mudança do meu olhar em relação às famílias atendidas, permitindo perceber o quanto podemos errar nas avaliações sem conhecer realmente quem são essas famílias e o que leva às violações dos direitos de seus membros.

Neste sentido, escrever significa contar histórias particulares, mas que remetem a outras experiências coletivizadas. Evaristo (2020, p. 35) faz a reflexão sobre Escrevivência e autorreflexão:

Entretanto, creio que a similitude entre Escrevivência e a autorreflexão de uma e de outra tende mais a se distanciar do que a se cruzar. E o distanciamento vai se delineando na medida em que se lê o lugar subjetivo em que essas autorreflexões nascem, a linguagem que é usada para a explicitação do pensamento e com quais outros caminhos as reflexões produzidas por elas se imbricam.

Optar pelo método da escrevivência, em um dos capítulos, foi buscar respostas a questionamentos que são meus e, ao mesmo tempo, de meus colegas profissionais, que compartilham das mesmas angústias no cotidiano de trabalho.

As reflexões desta dissertação se orientaram pela busca de explicitação de como se dão a política de proteção social e o processo de punição e responsabilização das famílias atendidas. Com isso, a pesquisa assume papel relevante na atual conjuntura brasileira, marcada pela crise estrutural do capital, no avanço do neoliberalismo e do conservadorismo, aspectos que exacerbam a violação de direitos e a desresponsabilização do Estado para com a classe trabalhadora. Impactam também o exercício profissional do assistente social, tanto em suas demandas quanto em suas condições de trabalho.

Na construção deste estudo, eu me baseei nas pesquisas das autoras Eunice Terezinha Fávero, Thais Berberian, Gracielle Feitosa de Loiola Cardoso, Lúcia Regina Ruduit Dias, que discutiram os termos “negligência”, “punição”, “judicialização” e “não aderência” de famílias em processos na Vara da Infância e Juventude. Sobre o trabalho de proteção social com famílias nos serviços socioassistenciais, Fabiana Meijon Fadul me ajudou a olhar o CREAS de fora para dentro, uma vez que a pesquisa realizada por ela nesse serviço serviu de base para minha compreensão de como se dá a relação entre profissional e usuário. As autoras Ivanete Salette Boschetti, Elaine Behring e Maria Carmelita Yazbek desenham minuciosamente o escopo das políticas sociais no âmbito do Estado neoliberal e sua relação peculiar com o mercado na acumulação do capital e na apropriação da riqueza social por meio do fundo público.

Ressalto ainda que as disciplinas, núcleo cursadas nestes dois anos, e em especial as orientações da professora Maria Lúcia Barroco, foram fundamentais para que eu pudesse trilhar este caminho de estudo. O contexto decorrente da agenda neoliberal conservadora, da retração do Estado pela redução dos investimentos em políticas públicas, e a recorrente culpabilização das famílias usuárias do SUAS foi o que me impulsionou a tecer esta pesquisa.

1.3 Estrutura da dissertação

Para dar início à pesquisa, voltei meu olhar ao cotidiano de trabalho, em busca de diversas respostas. Quais eram os desafios da prática? Qual era o entendimento sobre negligência e como eram feitas as avaliações? Como se dava a punição e a responsabilização nos serviços socioassistenciais? Qual o papel do Estado neste contexto neoliberal? Como identificar o conservadorismo nas avaliações das situações familiares? Tais foram as questões que serviram como norte para chegar ao objeto a ser analisado e à estruturação dos capítulos.

A dissertação se inicia informando ao leitor os caminhos percorridos e evidenciando os significados da escolha da pesquisa.

No primeiro capítulo, “O neoliberalismo e o enxugamento dos investimentos na política pública e social: reflexo no trabalho de defesa às violações de direitos”, busco refletir sobre a questão expressa no título, para compreender como a Política de Assistência Social se desenvolveu ao longo da história do país. Nesse processo, identifico os impactos, avanços e retrocessos dessa política, chegando à sua conformação atual, dentro do contexto neoliberal e conservador.

No segundo capítulo, “Desafios na viabilização de direitos das famílias atendidas nos serviços socioassistenciais do CREAS”, abordo o olhar punitivo do Estado na atual conjuntura,

atentando para a articulação entre a cultura punitiva na formação histórico-social brasileira e a maneira como ela repercute na prática do assistente social, em seu trabalho junto às famílias.

No terceiro capítulo, “Revisitando a trajetória profissional nos Serviços de Assistência Social: análise de situações que levam à punição, responsabilização e desproteção de famílias”, apresento a minha trajetória, resgatando minha experiência profissional, com o intuito de analisar as ações violadoras das famílias contra seus membros. O intuito, ao revisitar essas experiências profissionais, foi problematizar questões percebidas no decorrer da minha trajetória, que levam à responsabilização e punição das famílias acompanhadas, bem como descrever situações acompanhadas no exercício profissional.

Nas considerações finais, busco sintetizar análises sobre os achados da pesquisa, como os desafios dos trabalhadores do SUAS, as dimensões da proteção social aos usuários e as possibilidades de enfrentamento e luta contra a hegemonia do capital dominante e da agenda neoliberal, que avança cada vez mais nas intervenções do Estado junto às políticas públicas voltadas à população empobrecida.

2 O NEOLIBERALISMO E O ENXUGAMENTO DOS INVESTIMENTOS NA POLÍTICA PÚBLICA E SOCIAL: REFLEXO NO TRABALHO DE DEFESA CONTRA AS VIOLAÇÕES DE DIREITOS

Visando dar ênfase ao impacto do neoliberalismo na economia brasileira e a seus reflexos na Política de Assistência Social, será delineado nesta pesquisa o modo como tal política se desenvolveu ao longo da história do país. Buscarei identificar os impactos, avanços e retrocessos, para compreender como ela se estende na contemporaneidade dentro do contexto neoliberal.

No decorrer da análise, será abordado o capitalismo como sistema produtor de mercadorias, com sua lógica articulada, com ênfase na exploração e dominação de classe, no acúmulo de capital e na apropriação da força de trabalho.

Buscarei, também, analisar a questão social após o surgimento do neoliberalismo, pensar sua produção, sua configuração contemporânea e os enfrentamentos do cotidiano de trabalho dos profissionais de Assistência Social, no atendimento das demandas da população.

Nesse processo, irei ressaltar a maneira como o neoliberalismo se consolidou, seus impactos na economia, nos investimentos públicos e principalmente na Política de Assistência Social, com reflexos nos serviços tipificados, que atendem diretamente a população usuária do SUAS.

2.1 O advento, as ideias e finalidades do neoliberalismo no Brasil

Vivemos hoje o retorno do conservadorismo, na maneira como nos relacionamos em sociedade, com o resgate de uma cultura da punição e deterioração do outro. Esse discurso moral, expresso na fala de certos políticos e de parte da sociedade, tomou força nos últimos anos, com o apoio explícito do ex-presidente da República derrotado nas eleições de 2022.

Com o apoio dos defensores dessa política conservadora, assistimos, em 2016, à deposição da presidenta Dilma, primeira mulher eleita na história política do país, por meio do impeachment. Testemunhamos também a instauração de um discurso de ódio, moralista, sexista, familista e a apologia aos crimes da Ditadura, como citado no artigo de Marconsin e Abramides (2020, p. 31):

O Impeachment se deu através de intervenções com agradecimentos dos(as) deputados(as) a Deus, à família, à religião, à maçonaria, aos evangélicos. Os mais reacionários prestaram homenagens aos militares e aos torturadores, além de fazer críticas homofóbicas e atacar livremente orientações sexuais,

em total retrocesso obscurantista, sem, contudo, em nenhum momento, apresentarem provas de crime de responsabilidade da presidente como motivo para o impeachment.

Após o golpe legislativo que retirou do poder a presidenta Dilma, teve início a Era Temer, e com ela a corrosão dos direitos sociais conquistados com muita luta. Contribuíram para esse desmonte medidas como a Emenda Constitucional (EC) nº 95, de 15 de dezembro de 2016, que estabeleceu o teto dos gastos sociais até o ano de 2036 (Brasil, 2016), levando ao congelamento de todas as políticas públicas. Mendes, Alcântara e Alcântara Filho (2020, p. 93) relatam que “[...] esse congelamento alcançou somente despesas primárias (políticas públicas); as despesas financeiras não foram limitadas, isto é, não se impuseram limites de gastos para a dívida pública”.

No ano seguinte, em 2017, com a flexibilização da legislação trabalhista regulamentada pela Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017 (Brasil, 2017b), presenciamos o crescimento do desemprego, da informalidade e a expansão do trabalho em condições precárias, subumanas e com baixas remunerações, paralelamente à redução dos direitos trabalhistas em face da crise estrutural do capital. “Essa lei, dentre vários ataques, cria as condições para prevalência do mercado na determinação da relação de emprego, consagrando a prevalência do mais forte, o que expõe os trabalhadores a uma série de riscos e inseguranças” (Marconsin; Abramides, 2020, p. 33).

Posteriormente, com a Emenda Constitucional nº 103, de 12 de novembro de 2019 (Brasil, 2019), efetivou-se a contrarreforma da previdência, alterando o sistema de previdência social e estabelecendo regras de transição e disposições transitórias. Tais mudanças, que praticamente privatizam e reestruturam a previdência social, trouxeram nova avalanche de perdas para a classe trabalhadora.

Mais uma vez, as crises foram usadas para corroer as políticas públicas, com a alegação de que a reforma foi necessária para conter a crise econômica e previdenciária. Essas são expressões do neoliberalismo no nosso país. Com isso, pretende-se abordar, neste capítulo, o início do neoliberalismo e o conservadorismo no Brasil, e principalmente as influências para sua implementação e expansão no país.

Anderson (1995) afirma que o neoliberalismo surgiu logo após a Segunda Guerra Mundial, como uma reação teórica ao Estado intervencionista e de bem-estar. Behring e Boschetti (2008, p. 125) citam que “Friedrich Hayeck, autor do texto ‘O Caminho da Servidão’ (1944), ressalta que o período de forte crescimento imposto pela economia regulada entre os anos de 1945-1970 minou a possibilidade de expansão dos ideais neoliberais”. Portanto, de acordo com os autores, o neoliberalismo começou a se organizar, teórica e ideologicamente,

entre os anos de 1940 e 1960. No entanto, sua influência nas políticas e nas ações governamentais dos países de capitalismo avançado ocorreu apenas a partir dos anos de 1980. Nessa fase inicial, trata-se de uma teoria econômica para orientar as políticas baseadas no capitalismo.

Segundo Anderson (1995), a ideologia neoliberal impunha a necessidade de uma disciplina orçamentária, a contenção dos gastos com o bem-estar social e a reestruturação da taxa “natural” de desemprego, usando mecanismos desregulatórios para incentivar o mercado e, ao mesmo tempo, enfraquecer os sindicatos.

Dardot e Laval (2016, p. 17) observam que o neoliberalismo é a razão de ser do capitalismo contemporâneo, e o definem “[...] como o conjunto de discursos, práticas e dispositivos que determinam um novo modo de governo dos homens segundo o princípio universal da concorrência”.

Com a proposta de focalização e privatização alimentando a pobreza, que é sócio-histórica, acentuam-se as desigualdades sociais. Conseqüentemente, surgem tensões em vários campos, e os movimentos sociais se colocam contra o neoliberalismo. Brettas (2017) ressalta que o neoliberalismo representa uma vitória das classes dominantes e impõe inúmeras perdas à classe trabalhadora.

Assim, o neoliberalismo no Brasil se consolidou como estratégia de dominação da classe burguesa e de seus aliados para responder à crise vivida na década de 1980, a qual propiciou um substantivo movimento pela democratização, a retomada da luta sindical e o surgimento de movimentos sociais importantes no campo e na cidade. (Brettas, 2017, p. 61).

Nos anos 1970, acentuou-se a procura por novos fluxos para o capital excedente, diante das barreiras impostas à sua valorização. Não houve, no entanto, crescimento e possibilidades de inserção progressiva de grande parte dos trabalhadores nas novas linhas de troca do capitalismo, causando impasses na funcionalidade do sistema. Tais impasses levaram a uma crise contínua e generalizada, que, segundo Mézáros (2009, p. 17), “[...] vai se tornar muito mais profunda no sentido de invadir não apenas o mundo das finanças globais mais ou menos parasitárias, mas também todos os domínios da nossa vida social, econômica e cultural”.

Sobre a questão social, Netto (2001) refere que o emprego da expressão teve início há cerca de 160 anos, na terceira década do século XIX, em decorrência do fenômeno da pauperização. Segundo o autor, “A expressão surge para dar conta do fenômeno mais evidente da história da Europa Ocidental que experimentava os impactos da primeira onda industrializante, iniciada na Inglaterra no último quartel do século XVIII”.

Neste mesmo contexto, o autor ressalta que, pela primeira vez na história registrada, a pobreza crescia na razão direta em que aumentava a capacidade social de produzir riquezas (Netto, 2001, p. 42). Nessa lógica, a pobreza já não estava ligada a um quadro geral de escassez: ao contrário, quanto mais bens e serviços a sociedade era capaz de produzir, mais aumentava o contingente de seus membros sem possibilidade de acesso a tais bens e serviços.

Numa palavra: a pobreza acentuada e generalizada no primeiro terço do século XIX – o pauperismo – aparecia como nova precisamente porque ela se produzia pelas mesmas condições que propiciavam os supostos, no plano imediato, da sua redução e, no limite, da sua supressão. (Netto, 2001, p. 43).

Neste sentido, Netto retrata a capacidade da sociedade de produzir riqueza ao mesmo tempo em que aumenta a pobreza. Os economistas franceses propuseram que o capitalismo teve três décadas gloriosas no processo de reconstrução após a Segunda Guerra Mundial na Europa Ocidental. “Foi também nesse período que o regime do capital viveu uma larga conjuntura de crescimento econômico” (Netto, 2001, p. 46-47). O autor refere ainda que – sem levar em conta o inferno da periferia, ou seja, os países do chamado Terceiro Mundo – caracterizou-se a sociedade capitalista como sociedade afluyente e de consumo. A questão social parecia ter ficado no passado, persistindo apenas nos países periféricos subdesenvolvidos.

Netto (2001, p. 47) ressalta ainda que “[...] a conjunção ‘globalização’ mais ‘neoliberalismo’ veio para demonstrar aos ingênuos que o capital não tem nenhum ‘compromisso social’ – o seu esforço para romper com qualquer regulação política, extra-mercado [...]”.

Pereira (2001) também opina sobre a expressão “nova questão social”. Para a autora, a contradição entre capital e trabalho ainda não foi explicada. Salienta ainda que a velha dominação capitalista não foi superada; adquiriu apenas nova configuração. Segundo ela:

Não existe, pois, a meu ver, apartações ou exclusões na dinâmica contraditória das relações aqui indicadas, mas a velha dominação capitalista, que, sob nova configuração, subordina às necessidades do capital parcelas consideráveis da população do planeta, impedindo-se de situar-se como iguais nas sociedades divididas em classes. (Pereira, 2001, p. 52).

As respostas à questão social passam a ser canalizadas para os mecanismos reguladores do mercado e por organizações privadas. O Estado compartilha com tais organizações a implementação dos programas sociais e da exclusão social. Dardot e Laval (2016, p. 22) ressaltam o poder da classe capitalista e o aumento das desigualdades:

O Estado neoliberal, para além de seus traços específicos e a despeito de seu intervencionismo, continua a ser visto como um simples instrumento nas mãos de uma classe capitalista desejosa de restaurar uma relação de força favorável vis-à-vis aos trabalhadores e, desse modo, aumentar sua parte na distribuição de renda. O aumento das desigualdades e o crescimento da concentração de

renda e patrimônio que podemos constatar hoje confirmam a existência dessa vontade inicial.

Em relação ao mundo do trabalho, há um aumento de produção, em consequência do qual os empresários extraem grande quantidade de trabalho de uma pequena parcela de trabalhadores, com jornada de trabalho ampliada. Com esse padrão de desenvolvimento, cresce a superpopulação relativa de “inúteis ao mundo” (Castel, 1998).

A população sofre com o aumento do trabalho precário: ocupações irregulares, baixos salários, empregos temporários, contribuindo para o aumento do pauperismo. O desemprego estrutural, por sua vez, traz uma mudança civilizacional: “[...] deixa de ser acidental ou expressão de uma crise conjuntural, porque a forma contemporânea do capitalismo não prevê mais a incorporação de toda a sociedade no mercado de trabalho e de consumo” (Chauí, 1999, p. 29).

O neoliberalismo ganhou força nos anos de 1970, após a chamada “crise” do Estado de Bem-Estar Social. A recessão econômica que derrubou as nações capitalistas, com altos índices de inflação e elevadas taxas de desemprego, foi determinante para a virada neoliberal. Dardot e Laval (2016, p. 26) avaliam que “[...] o neoliberalismo não é apenas uma resposta a uma crise de acumulação, ele é uma resposta a uma crise de governabilidade”.

Outro fenômeno a ser citado é o neoconservadorismo, que surge nos Estados Unidos da América, paralelamente ao neoliberalismo, “[...] face à atuação de um grupo de trotskistas radicais” (Jales; Teixeira, 2019, p. 104). O neoliberalismo, assim como o neoconservadorismo, além de ser uma ideologia econômica, é também política, em oposição à esquerda socialista e ao liberalismo democrático.

Ambos se identificam com o individualismo, o anticomunismo e a economia de mercado; com o conservadorismo tradicional, preso às tradições, hábitos, costumes, valores morais rígidos e preservação da família patriarcal, da Igreja e do mercado. Para Dardot e Laval (2016, p. 24), “[...] a sociedade neoliberal em que vivemos é fruto de um processo histórico que não foi integralmente programado por seus pioneiros; os elementos que a compõem reuniram-se pouco a pouco, interagindo uns com os outros, fortalecendo uns aos outros”.

Pereira (2013, p. 114) faz algumas colocações sobre esse surgimento:

O neoconservadorismo, dissidente da esquerda trotskista em um primeiro momento, e, posteriormente, do liberalismo democrata do segundo pós-guerra, passou a compor o partido Republicano e a apoiar as medidas de Ronald Reagan (presidente dos EUA entre 1981 e 1989), de George H. W. Bush (ou Bush Pai, como ficou conhecido, presidente entre 1989 e 1993) e de George W. Bush (ou Bush Filho, que exerceu o mandato entre 2001 e 2009). Sintonizada com os ideais republicanos e com as transformações políticas iniciadas, pioneiramente, na década de 1980, na Inglaterra de Margaret

Thatcher, a ideologia neoconservadora aproximou-se, como já mencionado, do neoliberalismo, compondo com este a Nova Direita, corrente que, nas décadas seguintes, se tornaria hegemônica em âmbito global.

Jales e Teixeira (2019) também ressaltam a complementaridade do neoliberalismo e do neoconservadorismo em relação às políticas públicas dentro da lógica capitalista.

Apesar de o conservadorismo ter surgido em oposição ao liberalismo, na realidade neoliberalismo e neoconservadorismo complementam-se em relação à concepção e à função das políticas públicas na sociedade capitalista. O neoconservadorismo explica cientificamente – leia-se moralmente – as desigualdades sociais, bem como ações e comportamentos dos indivíduos-alvo das políticas sociais. Isso garante a legitimação de um Estado neoliberal que regulamenta, de forma geral, a vida dos cidadãos em busca de seus próprios desejos e garante condições mínimas de sobrevivência às camadas pauperizadas. (Jales; Teixeira, 2019, p. 104).

Seguindo as concepções dos neodireitistas, o Estado toma como referência determinadas linhas de ação, como as transferências monetárias diretas e com exigências de contrapartidas, como é o caso dos Programas de Transferência de Renda (PTR). Focaliza a pobreza com as parcerias público-privadas, impulsionando a proteção social em redes. Neste sentido, seria uma forma de consolação para o enfrentamento dos riscos sociais, pois traz a ideia de que os programas sociais possibilitam a ascensão da população que se encontra em situação de pobreza absoluta. Como apontam as autoras, o projeto de adoção das reformas neoliberais no país teve início nos anos de 1990.

Nessa mesma ocasião há “o embate entre o projeto democratizante da Constituição/88 de um lado, e do outro o projeto de minimização dos gastos públicos, ajuste fiscal; iniciam-se as privatizações, trazendo impactos nas formulações da legislação e das políticas sociais” até os tempos atuais. (Jales; Teixeira, 2019, p. 105).

Nos governos do presidente Lula e da presidenta Dilma Rousseff, houve avanços significativos na política social, dentre eles o acréscimo do emprego, tanto no setor público quanto privado, melhora de salários para o funcionalismo público, reajustes no salário-mínimo, fortalecimento das centrais sindicais e concessão a reivindicações populares. Nos mandatos dos petistas, o programa de política econômica e social buscou o crescimento econômico do capitalismo brasileiro com a transferência de renda, mas não rompeu com os limites dados pelo modelo econômico neoliberal ainda vigente no país. Em 2016, com o golpe parlamentar, aconteceu a queda do governo Dilma; o vice-presidente Michel Temer tomou posse e as ideias neoliberais e neoconservadoras ressurgiram com mais evidência, como analisam Jales e Teixeira (2019, p. 105):

Com o Golpe Parlamentar que destituiu a Presidente Dilma Vana Rousseff (2011-2016) e instituiu o Governo de Michel Miguel Elias Temer Lulia (2016-2018), a agenda das contrarreformas volta à cena pública com a justificativa

de ajuste fiscal; enfrentamento das crises econômicas, política e institucional; e a eventual retomada do desenvolvimento.

Com a posse do ex-presidente Jair Messias Bolsonaro, em janeiro de 2019, instalou-se o desmonte das políticas públicas, estruturando o neoliberalismo e o neoconservadorismo com mais força e expressividade. Um governo caracterizado como moralista, racista, homofóbico, enfim, mostrou, sem máscara, o que realmente é o conservadorismo na sua pior face.

2.2 O neoliberalismo e a questão social no Brasil

É de suma importância refletir sobre a questão social, por ser esta objeto de formulação teórica, metodológica e política da profissão, e ainda tema da contemporaneidade, debatido por profissionais do SUAS e por pesquisadores da área do Serviço Social nas universidades.

A questão social se caracteriza por um conjunto de expressões das desigualdades sociais produzidas na sociedade capitalista, provenientes da relação entre capital e trabalho; também se refere à institucionalização da profissão do assistente social desde sua gênese. Está intimamente vinculada ao sistema capitalista de produção, e suas primeiras expressões se relacionam com o pauperismo do impacto da industrialização. Netto (2001, p. 45) também afirma que a “Questão Social é constitutiva do desenvolvimento do capitalismo”.

Iamamoto (2005) relaciona o aparecimento da questão social diretamente à generalização do trabalho livre, numa sociedade que tem seu passado recente profundamente marcado pela escravidão.

A questão social é apreendida como um conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação dos seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade. (Iamamoto, 2005, p. 27).

Ou seja, a questão social tem sua gênese no caráter coletivo da produção e na apropriação privada da atividade humana, assinalando a lei geral da acumulação capitalista¹.

¹ **No capítulo 23 do Capital “Lei geral da Acumulação” Marx afirma:**

“Quanto maiores forem a riqueza social, o capital em funcionamento, o volume e o vigor de seu crescimento e, portanto, também a grandeza absoluta do proletariado e a força produtiva de seu trabalho, tanto maior será o exército industrial de reserva. A força de trabalho disponível se desenvolve pelas mesmas causas que a força expansiva do capital. A grandeza proporcional do exército industrial de reserva acompanha, pois, o aumento das potências da riqueza. Mas quanto maior for esse exército de reserva em relação ao exército ativo de trabalhadores, tanto maior será a massa da superpopulação consolidada, cuja miséria está na razão inversa do martírio de seu trabalho. Por fim, quanto maiores forem as camadas lazarentas da classe trabalhadora e o exército industrial de reserva, tanto maior será o pauperismo oficial. Essa é a lei geral, absoluta, da acumulação capitalista. Como todas as outras leis, ela é modificada, em sua aplicação, por múltiplas circunstâncias, cuja análise não cabe realizar aqui.” (grifos de Marx).

Não se refere, no entanto, somente às desigualdades sociais geradas por essa lei, mas também à resistência da classe trabalhadora.

Ianni (1992)² e Guimarães (1979)³, citados por Iamamoto (2001, p. 17), referiram-se aos atores da questão social, tratados socialmente como “[...] ‘classes perigosas’ – não mais laboriosas –, sujeitas à repressão e extinção”. Isso se confirma com a criminalização das classes subalternas. Na atualidade, nota-se a naturalização e a criminalização da questão social; a criminalização está concretizada por meio da violência e repressão contra os pobres. Para amenizar tal estado de coisas, criam-se programas assistenciais, com foco no combate à fome, entre outros.

Iamamoto (2001, p. 18) ressalta ainda que “[...] corre-se o risco de cair na pulverização e fragmentação das questões sociais, atribuindo unilateralmente aos indivíduos a responsabilidade por suas dificuldades”. Passa-se a individualizar e a transferir para as famílias a responsabilidade exclusiva de cuidar dos seus problemas e de seus membros.

Com essa lógica de redução das dificuldades sociais dos indivíduos, cada vez mais é feita a transferência, à família, do cuidado, do sustento e da habitação. Nesta mesma linha, vem a punição à família que não dá conta de tais responsabilidades, levando a notificações por negligência ou mesmo à perda do poder familiar, por não dar o necessário cuidado ao familiar drogadicto, alcoolista, ao adolescente infrator, às deficiências tanto mental quanto intelectual.

Neste contexto, acontece o esvaziamento da questão social e de suas particularidades, cujas demandas devem ser atendidas nos serviços socioassistenciais do SUAS. Iamamoto (2001, p. 18) elucida a percepção de que se presencia hoje uma renovação da velha questão social,

[...] inscrita na própria natureza das relações sociais capitalistas, sob outras roupagens e novas condições sócio-históricas de sua produção/reprodução na sociedade contemporânea, aprofundando suas contradições. Alteram-se as bases históricas que mediatizam sua produção/reprodução na periferia dos centros mundiais, em um contexto de globalização da produção e dos mercados, da política e da cultura, sob a égide do capital financeiro, acompanhadas de lutas surdas e abertas, nitidamente desiguais, que demarcam esse processo na cena contemporânea.

Em sua prática profissional, o assistente social se defronta cotidianamente com a pobreza, a discriminação e muitas outras expressões da questão social, por isso a necessidade de refletirmos sobre ela nesta pesquisa. A ideia do Serviço Social, que situa a questão social como elemento central na relação entre profissão e realidade (Yazbek, 2001, p. 33), “[...] é

² IANNI, Octávio. A questão social. In: IANNI, Octávio **A ideia de Brasil moderno**. São Paulo: Brasiliense, 1992. p. 87-109.

³ GUIMARÃES, Alberto Passos. **A crise agrária**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1979.

descortinar o que está implícito nas ações de responsabilização de famílias que passam por avaliações decorrentes de violação de direitos de seus membros”.

Para melhor ressaltar a condição da pobreza no país, apresento o índice publicado pela Redação Brasil de Fato, em 2021, com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (Soares, 2022). Segundo os dados, nesse ano, o país passou a ter 62,5 milhões de pessoas (29,4% da população) abaixo da linha da pobreza, incluindo 17,9 milhões de pessoas na extrema pobreza (8,4%). Esse último índice aumentou 48,2% em 2021, na comparação com o ano anterior, o que significa mais 5,8 milhões de pessoas vivendo com renda mensal per capita de até R\$ 168.

Os índices mostram ainda que o número de pessoas vivendo abaixo da linha da pobreza aumentou 22,7% no mesmo período, ou seja, mais 11,6 milhões de brasileiros passaram a viver com R\$ 486 mensais per capita. Em resumo: aproximadamente um a cada três brasileiros era pobre em 2021, o maior número e o maior percentual desde 2012.

Outro percentual importante nessa pesquisa são os dados do IBGE, que mostram que a pobreza atinge desproporcionalmente crianças e jovens. 46,2% das crianças de até 14 anos viviam abaixo da linha da pobreza em 2021; entre os jovens de 15 a 29 anos, o percentual era de 33,2%, o triplo dos idosos (10,4%). Ressalte-se que crianças e jovens constituem uma das maiores demandas dos serviços socioassistenciais do SUAS.

Outra grande demanda da Assistência Social é a mulher, em maior número as negras. Portanto, a pobreza brasileira também tem cor e gênero. Cerca de 62,8% das pessoas que vivem em domicílios chefiados por mulheres sem cônjuge e com filhos menores de 14 anos estavam abaixo da linha de pobreza. Além disso, a proporção de negros (pretos e pardos) abaixo da linha de pobreza foi de 37,7%, pouco mais que o dobro da proporção de brancos (18,6%).

Outro dado importante mencionado é que os pretos e pardos permanecem ganhando metade do rendimento dos brancos: respectivamente R\$ 949 contra R\$ 1.866. Ambos os rendimentos recuaram frente a 2020, mas pretos e pardos (8,6%) perderam mais do que os brancos (6%). Os homens (R\$ 1.393) receberam 5,9% a mais que as mulheres (R\$ 1.315). A queda nos rendimentos também foi maior para elas: 7,5% contra 6,4% dos homens.

Essa população sobrevive com o mínimo social; muitos, sem esse mínimo, “[...] vivem na subalternidade, que diz respeito à ausência de protagonismo, de poder, expressando a dominação e a exploração” (Yazbek, 2001, p. 34). Os pobres e subalternizados são frutos da exclusão, da exploração da relação capital/trabalho que produz e reproduz a desigualdade social, determinando seu lugar na sociedade. Neste lugar onde é subalterno, o que produz não

tem valor, até mesmo sua cultura, sua música, seu comportamento em si são desqualificados, ligados sempre ao que é negativo na sociedade.

Citando Telles (1998)⁴, Yazbek (2001, p. 35) afirma que

[...] a pobreza é uma face do descarte de mão de obra barata, que faz parte da expansão capitalista. Expansão que cria uma população sobrando, gente que se tornou não empregável, parcelas crescentes de trabalhadores que não encontram um lugar reconhecido na sociedade, que transitam à margem do trabalho e das formas de troca socialmente reconhecidas (Telles, 1998).

Iamamoto (2001) aborda aspectos centrais que atribuem novas mediações a respeito da questão social na cena contemporânea. Um deles é a lógica da financeirização do regime de acumulação, que incide no crescimento da concentração de renda e no aumento da pobreza. Segundo a autora, a financeirização do capital “[...] favorece os investimentos especulativos em detrimento da produção, o que se encontra na raiz da redução dos níveis de emprego, do agravamento da questão social e da regressão das políticas sociais públicas” (Iamamoto, 2001, p. 19). A redução de investimentos produtivos frente ao capital especulativo leva ainda ao fechamento de empresas nacionais, à necessidade de financiamento externo e ao crescimento da dívida externa, com a conseqüente elevação de taxas de juros.

Outros aspectos citados pela autora se referem à flexibilização da gestão da força e do mercado de trabalho, bem como dos direitos sociais e trabalhistas, com amplo enxugamento dos postos de trabalho e precarização das condições de trabalho (Iamamoto, 2001, p. 20).

Com a valorização do capital, força-se a disputa entre os trabalhadores por um emprego. Ou seja, pelo direito de ser explorado, para garantir sua sobrevivência, o trabalhador se submete à própria desumanização. Segundo Pereira (2013, p. 67), “[...] ser explorado pelo capital torna-se, então, absurdamente, um luxo para poucos e privilegiados e a desumanização advinda desta lógica produtiva segue seu curso implacável”. O trabalho torna-se assim um privilégio, impossível de ser universalizado.

Para Iamamoto (2001), a “velha questão social” metamorfoseia-se, assumindo novas roupagens; evidencia-se um distanciamento das forças produtivas do trabalho social e as relações sociais que o sustentam. Neste cenário, as expressões da questão social surgem com maior evidência, pesando sobre as minorias que mais necessitam; já não conseguem empregos com direitos garantidos e sim trabalho precarizado, situação agravada pelo desmanche das leis trabalhistas nos últimos tempos.

⁴ TELLES, Vera da Silva. **No fio da navalha**: entre carências e direitos. Notas a propósito dos Programas de Renda Mínima no Brasil. São Paulo: Polis, 1998.

O discurso político do pensamento neoliberal se mostra contraditório, pois se reconhece com o dever moral para prestar “ajuda” aos pobres e aos “desajustados” da sociedade, mas não reconhece os direitos sociais dessas mesmas pessoas. Neste sentido, “[...] não por acaso, onde antes o discurso da cidadania e dos direitos tinha algum lugar ou pertinência no cenário público, é hoje ocupado pelo discurso humanitário da filantropia” (Telles, 1999, p. 19).

Com seu discurso de dever moral, a filantropia vai ganhando espaço, fazendo caridade aos desfavorecidos e reforçando a transformação de direitos em ajuda e favor. Ao mesmo tempo, não legitima como política pública o que é direito, nem promove por qualquer meio a igualdade e a justiça social. “As sequelas da ‘questão social’ expressas na pobreza, na exclusão e na subalternidade de grande parte dos brasileiros, torna-se alvo de ações solidárias e da filantropia revisitada” (Yazbek, 2001, p. 36).

Dardot e Laval (2016, p. 16) referem que “[...] o neoliberalismo não destrói apenas regras, instituições, direitos. Ele também produz certos tipos de relações sociais, certas maneiras de viver, certas subjetividades”. Sobre os impactos do neoliberalismo na formação de uma subjetividade neoliberal, Yazbek (2020, p. 25) afirma:

A nova política e a nova sociabilidade e inscritas na agenda neoliberal vêm provocando metamorfoses no campo da subjetividade, expressas no individualismo competitivo exacerbado, preconceituoso, pressionado pelo consumo e que vive com um grau de incerteza e ansiedade sem precedentes. Nesse processo reativa-se o pensamento conservador, restaurador e defensor da ordem instituída, e o pensamento reacionário e irracional que confronta valores democráticos e propõe eliminação de direitos.

Como a história econômica e social do Brasil vêm demonstrando, essa situação leva à regressão de direitos e à acentuação do assistencialismo e clientelismo, transformando em favor o que é direito. A regressão neoliberal efetiva a imposição da lógica capitalista e despolitiza a questão social, destaca Yazbek (2001, p. 38):

Esta regressão neoliberal ao impor-se como lógica do capitalismo atual, consolida a dissociação entre mercado e direitos, aprofunda a cisão entre o econômico e o social, separa a acumulação da produção, instala desregulações públicas, reitera a desigualdade e a diversificação, busca eliminar a referência ao universal e constrói, como já afirmamos tantas vezes uma forma despolitizada e abordagem da questão social, fora do mundo público.

Neste contexto, o Estado usa o pretexto da crise e da escassez de recursos para justificar sua ausência e responsabilidade social, dando espaço ao Terceiro Setor. A questão social expressa a contradição capital-trabalho, as lutas de classes, e a má distribuição da riqueza permanece inalterada. Na contemporaneidade, o que se tem alterado são suas refrações e expressões, com novas manifestações da velha questão social.

O neoliberalismo legitima a reconstituição do mercado, reduzindo a intervenção do Estado, tendo como consequência a desregulamentação e flexibilização das relações trabalhistas, pela desresponsabilização em resposta às sequelas da questão social, dando lugar à desigualdade e à concorrência e fragmentando as relações.

2.3 Impacto do neoliberalismo no trabalho social

É nesse contexto que se dá o trabalho do assistente social nos serviços socioassistenciais, com todos os dilemas enfrentados frente ao atendimento das demandas decorrentes da violação de direitos e da desproteção do Estado, que privilegia o crescimento do capital à custa do sofrimento da população que necessita das políticas públicas.

De acordo com Behring (2021, p. 23),

Nessa condição de destruição de forças produtivas comandada pela lógica do valor, da qual faz parte a punção do fundo público para o processo de acumulação, as restrições à democracia e aos direitos tendem a crescer, em compasso com os processos de supercapitalização (privatização e mercantilização), expropriação e pauperização absoluta e relativa de grandes contingentes da classe trabalhadora.

Importante mencionar os impactos da política de austeridade fiscal estabelecida pela Proposta de Emenda Constitucional nº 95/2016, no financiamento da seguridade social, que afeta os direitos de proteção social da população usuária das políticas de Assistência Social (Brasil, 2016). Em consequência disso, o orçamento destinado à Assistência Social tem decaído a cada ano, como se pode perceber já no ano seguinte à implementação da PEC. Sobre o impacto da EC nº 95/2016 na política de Assistência Social, análise do IPEA (2018, p. 97)

Aponta para um desfinanciamento, agora em termos correntes, das despesas destinadas a financiar os CRAS e os CREAS, por exemplo: a dotação autorizada para os serviços de proteção social básico (ação 2A60), em 2017 foi de R\$ 1,272 bilhão, contra a execução de R\$ 1,499 bilhão em 2016; e a proteção social especial apresentou como dotação autorizada em 2017 R\$ 650 milhões, ao invés de R\$ 833 milhões executados em 2016.

Em 2022, o orçamento foi de R\$ 109,1 bilhões, dos quais 98,16% para as despesas obrigatórias e 1,84% para as discricionárias. Os maiores grupos de despesas obrigatórias são pessoal, encargos sociais e os benefícios da Previdência Social. Um dos motivos alegados para deteriorar ainda mais as políticas públicas e reduzir o investimento em políticas sociais foi a crise econômica. Com isso, o Estado esconde o verdadeiro motivo do enfraquecimento das políticas sociais. Silva (2016) comenta sobre a socialização com os pobres dos resultados negativos da crise econômica.

No contexto de crise, as desigualdades sociais tendem a aprofundar-se, expondo, de modo mais acentuado, os interesses que se articulam no interior do projeto de revitalização e perpetuação dos mecanismos de dominação social, política e econômica. Os custos da crise são socializados, agravando e evidenciando os contornos da Questão Social em níveis regional, nacional e internacional. (Silva, 2016, p. 28).

Entre outras consequências, temos o aprofundamento da exploração do trabalho, o desemprego estrutural, as novas formas instituídas de trabalho precário e a destruição de direitos conquistados historicamente pelos trabalhadores. Esse processo se reflete na vida dos indivíduos, criando demandas e exigindo respostas à insegurança, objetiva e subjetivamente vivenciada na vida cotidiana, como comenta Chauí (2006, p. 324):

Em sua forma contemporânea, a sociedade capitalista caracteriza-se pela fragmentação de todas as esferas da vida social, desde a produção, com a dispersão espacial e temporal do trabalho, até a destruição dos referenciais que balizavam a identidade de classe e as formas de luta de classes.

Analisando esse contexto de diminuição nos investimentos nas políticas públicas, notamos o impacto na vida das pessoas mais empobrecidas e o quanto isso repercute nas relações familiares. Os vínculos são enfraquecidos, as desproteções e conflitos vão se evidenciando, até que tais situações chegam à Assistência Social, rotuladas genericamente como “negligentes”. A dificuldade dos profissionais em construir o Plano de Acompanhamento Familiar (PAF) aumenta quando se faz necessário contar com outras políticas, como serviços de convivência para adolescentes, saúde básica e mental, trabalho formal para adultos e aprendizado para adolescentes, habitação e, principalmente, o apoio da rede familiar.

Diante dessa demanda, a equipe tem a função de analisar a situação e elaborar seu plano de acompanhamento. Nesse momento, percebem-se alguns equívocos nas avaliações dos profissionais, tanto por um olhar moralista quanto pela falta de uma compreensão mais cuidadosa da totalidade da vida dessa família. Portanto, questiona-se nesta pesquisa em que se baseia o profissional para efetivar sua atuação no atendimento a tal demanda. O que leva em conta, na sua ação junto ao usuário: a negligência apontada ou a desproteção do Estado.

Nas situações que envolvem a institucionalização de crianças e adolescentes, percebe-se a falta de um estudo mais profundo das situações e o entendimento da totalidade das questões que levaram à negligência, antes de judicializar essas violações.

Na maioria das vezes, as dificuldades apontadas acima impedem a efetivação do PAF. Com frequência, para a vítima superar a situação em que se encontra, a única possibilidade é a institucionalização, diante da dificuldade dos serviços em promover o fortalecimento dos vínculos familiares.

Percebe-se que o sucateamento dos serviços públicos, a má formação acadêmica, são motivos que levam os profissionais a se verem impossibilitados de implementar o trabalho de fortalecimento de vínculos familiares e comunitários nos territórios, implicando no aumento da desproteção, que leva à violação de direitos no âmbito familiar. Sposati (2009) sinaliza a importância das ações preventivas.

A ideia de proteção social exige forte mudança na organização das atenções, pois implica superar a concepção de que se atua nas situações só depois de instaladas, isto é, depois que ocorre uma desproteção. A utilização do termo “desproteção” destaca o usual sentido de ações emergenciais historicamente atribuído e operado no campo da Assistência Social. A proteção exige que se desenvolvam ações preventivas. (Sposati, 2009, p. 21).

O declínio do orçamento da Assistência Social repercute na execução da política social, colocando em risco o funcionamento do SUAS. As consequências são sentidas pelos trabalhadores do SUAS na linha de frente dos serviços socioassistenciais, que atendem à população empobrecida e desprotegida pelo Estado, que se rende ao controle do capital.

A Assistência Social, que emergiu das ações de caridade da igreja, deixou a cultura de favor e benemerência para ser reconhecida como política pública e de direito. O Serviço Social foi instituído com o caráter de mediação entre Estado e classe operária. Contudo, nos últimos anos, com o desmonte das políticas públicas, com o retorno das expressões conservadoras e as intervenções religiosas na política brasileira, corre-se o risco de que se percam conquistas alcançadas com muitas lutas.

Para justificar a redução dos gastos sociais, os agentes do neoliberalismo argumentam que os serviços públicos superdimensionam as despesas estatais. Com base nisso, são reduzidos os investimentos em recursos materiais e humanos, prejudicando o funcionamento dos serviços. Nesse contexto, Iamamoto (2001) ressalta a situação do assistente social. Para ela,

[...] o assistente social, que é chamado a implementar e viabilizar direitos sociais e os meios de defendê-los, vê-se tolhido em suas ações, que dependem de recursos, condições e meios de trabalho cada vez mais escassos para operar as políticas e serviços públicos. (Iamamoto, 2001, p. 20).

A breve reflexão aqui apresentada sobre o neoliberalismo e seus impactos no cotidiano profissional dos trabalhadores do SUAS tem como desafio a defesa de direitos sociais. Desafio esse que se coloca cada vez mais evidente com a ofensiva do Estado em favor do capital e em detrimento das necessidades da população.

Nesta conjuntura neoliberal e neoconservadora, com a rejeição de políticas sociais nacionais e universais em favor do desenvolvimento econômico, os problemas de cunho social não podem ser solucionados, apenas minimizados. Naturalizam-se as desigualdades sociais e

econômicas, estimula-se a responsabilização dos indivíduos com recompensas e punições. A proteção pública é aceita, desde que não onere as despesas estatais; investe-se em programas focalizados, temporários e mínimos, incentivando-se a competição entre proteção pública e privada.

Em busca de seus próprios objetivos, o Estado neoliberal regulamenta a vida dos cidadãos e garante condições mínimas de sobrevivência às camadas mais pobres. Rejeita o Estado de Bem-Estar Social e a garantia dos direitos conquistados pelos trabalhadores. Nesse sentido, a ideologia dominante conforma o projeto societário da classe dominante de manter o capitalismo como poder hegemônico, fundado na desigualdade social e na degradação ambiental.

Tendo “[...] a questão social como elemento central na relação entre profissão e realidade” (Yazbek, 2001, p. 33), o profissional do SUAS tem o desafio de interpretar as condições em que atua, para não se deixar levar por intervenções de gestores neoliberais e conservadores que levam à responsabilização das famílias pela violação dos direitos de seus membros.

A lógica da financeirização se completa com o regime de acumulação, que incide no aumento da concentração de renda e automaticamente no aumento da pobreza. Os direitos sociais e trabalhistas passam por intenso enxugamento, levando à precarização das condições de trabalho.

Enfim, a velha questão social metamorfoseia-se, assumindo novas roupagens; o Estado, em contexto de crise, vale-se da escassez de recursos para justificar sua ausência, enquanto a população sofre com o aumento da pobreza. Pobreza que se materializa na violência que faz parte da experiência diária do trabalho dos assistentes sociais, na linha de frente das relações entre pessoas e instituições, buscando amenizar o sofrimento da população.

Nessa luta pela garantia de direitos, o assistente social muitas vezes se vê sozinho, e vive um cotidiano de esforços intensos para manter o bom atendimento à população usuária. Afirmar a primazia do Estado é valorizar o trabalho desenvolvido pelo assistente social na defesa dos direitos das camadas subalternas da população.

Como propõe Yazbek (2001, p. 35), “[...] a violência da pobreza é parte de nossa experiência diária”. Diante desse desmonte das políticas sociais, os profissionais do SUAS devem se dedicar e se posicionar pela implementação de políticas públicas eficazes, trabalhando para não banalizar ou tolerar a pobreza que assola os excluídos de bens e de direitos.

2.4 Desafios em viabilizar e efetivar direitos sociais em tempos de desmonte das políticas públicas

Nos últimos tempos, defender e efetivar direitos se tornou um desafio para os profissionais do SUAS. As expressões da questão social histórica se manifestam em todas as áreas, com o retorno do aumento da pobreza; o índice de desemprego que teima em se manter nas alturas; a violência; a discriminação de gênero, raça, etnia e orientação sexual; o trabalho precário; a dificuldade de acesso à saúde, à educação e ao trabalho; a falta de moradia; a violação dos direitos das crianças e idosos e pessoas com deficiência.

Essas expressões geram demandas que batem à porta da Assistência Social, em busca de amenizar o sofrimento e garantir direitos que, com frequência, são negligenciados pelo Estado, que segue a política neoliberal de minimizar suas ações.

A questão social está estreitamente ligada ao sistema capitalista de produção, no qual se acentuam as expressões das desigualdades sociais provenientes da contradição entre capital e trabalho. Tal contradição se mantém nos dias atuais, e com ela a questão social, agora com um agravante: a mundialização do capital e a crise nas relações trabalhistas.

A conquista de direitos sociais no Brasil foi um ganho para os brasileiros, proporcionado pela Constituição de 1988. Telles (1999, p. 60) aborda o significado de “direitos”, tal como explicitado na obra de Hannah Arendt. Para a autora, ter direitos é pertencer a uma comunidade política na qual as ações e opiniões de cada um encontram lugar na condução dos negócios humanos. Segundo Arendt (1974, p. 375⁵ apud Telles, 1999, p. 60),

A privação fundamental dos direitos humanos se manifesta primeiro e sobretudo na privação de um lugar no mundo que torne significativas as opiniões e efetivas as ações [...]. Tornam-se privados, não do direito à liberdade, mas do direito à ação; não do direito a pensar o que queiram, mas do direito à opinião. O privilégio em alguns casos, as injustiças na maioria deles, os acontecimentos favoráveis, lhes sobrevêm como acidentes sem nenhuma relação com o que fazem, fizeram ou venham a fazer.

Telles (1999, p. 87) se refere ainda à “[...] incivilidade que se ancora num imaginário persistente que fixa a pobreza como marca da inferioridade, modo de ser que descredencia indivíduos para o exercício de seus direitos [...]”. A autora acrescenta que tais indivíduos são percebidos de maneira muito diferente do que a formalidade da lei estabelece, e o exercício dos direitos deveria concretizar. Prova evidente disso é a violência policial, que declara publicamente que nem todos são iguais perante a lei e que os direitos civis só valem para os que detêm atributos de respeitabilidade, ou seja, as classes dominantes.

⁵ ARENDT, Hannah. **Las origenes del totalitarismo**. Madrid: Taurus, 1974.

A reflexão de Telles (1999, p. 87) constata essa diferença nas avaliações das famílias acompanhadas nos serviços socioassistenciais. O julgamento e a punição às violações são mais severos, crianças são retiradas de suas famílias por motivos irrisórios, só por serem pobres, negras ou com algum “desajuste” na vida. Enquanto famílias mais abastadas conseguem achar estratégias para manter os filhos, ou nem chegam a ser judicializadas. Para Telles (1999, p. 88), o estigma da pobreza está inteiramente implicado no modo como direitos são negados na trama das relações sociais.

Nessa mesma análise, a autora aponta que o princípio da igualdade perante a lei é definido como privilégio de classe. Contudo, a concessão de direitos e o sistema de proteção social também coloca a população sob a tutela do Estado, que fornece direitos como recompensa ao cumprimento de condicionalidades: ou seja, a cidadania é regulada (Santos, 1979, p. 75). Nesse contexto, a carteira de trabalho é mais do que uma evidência trabalhista: é uma certidão de nascimento cívico. Sendo trabalhador com carteira assinada, o indivíduo tem acesso a direitos e benefícios sociais garantidos pelo Estado. Santos (1979) também se refere ao trabalhador fora da condição de assalariado. Para ele,

A associação entre cidadania e ocupação proporcionará as condições institucionais para que se inflem, posteriormente, os conceitos de marginalidade e de mercado informal de trabalho, uma vez que nestas últimas categorias ficarão incluídos não apenas os desempregados, os subempregados e os empregados instáveis, mas, igualmente, todos aqueles cujas ocupações, por mais regulares e estáveis, não tenham sido ainda regulamentadas. (Santos, 1979, p. 75)

Telles (1999, p. 92), por sua vez, fala da persistência de uma percepção dos direitos como doação de um Estado protetor; ressalta que é inexplicável a cidadania dissociada da liberdade política, e também nos leva a questionar a eficácia desses direitos nos moldes da sociedade brasileira. Diz ainda que a igualdade prometida pela lei reproduz e legitima desigualdades: ao mesmo tempo em que promove a justiça social, bloqueia efeitos igualitários dos direitos dentro das relações sociais.

Nessa mesma discussão sobre os direitos e a política de ajustes posta pelo neoliberalismo, que não comunga com os direitos básicos da Constituição Cidadã de 1988 (Brasil, 1988), nota-se uma alteração na concepção de direitos, principalmente quanto à proteção social. Como assinalam Dardot e Laval (2016, p. 380), “Nada de direitos se não houver contrapartida”. Segundo os autores, esse refrão visaria obrigar os desempregados a aceitarem um emprego inferior e a individualização dos benefícios. Sobre o acesso a esses benefícios, os autores refletem:

O acesso a certos bens e serviços não é considerado ligado a um status que abre portas para direitos, mas o resultado de uma transação entre um subsídio

e um comportamento esperado ou um custo direto para o usuário. A figura do “cidadão” investido de uma responsabilidade coletiva desaparece pouco a pouco e dá lugar ao homem empreendedor. Este não é apenas o “consumidor soberano” da retórica neoliberal, mas o sujeito ao qual a sociedade não deve nada, aquele que “tem de se esforçar para conseguir o que quer” e deve “trabalhar mais para ganhar mais”, para retomarmos alguns dos clichês do novo modo de governo. (Dardot; Laval, 2016, p. 380).

Esta análise tem como proposta iluminar as dificuldades para a efetivação dos direitos dos usuários do SUAS nos serviços socioassistenciais. Tais dificuldades devem ser entendidas no contexto de uma sociedade neoliberal e neoconservadora, que avança na tendência à judicialização dos direitos e à criminalização da pobreza. Nesse sentido, Guerra (2011, p. 33) observa que o neoliberalismo tem como objetivo

[...] problematizar o significado e a funcionalidade do avanço do discurso dos direitos sociais, de instituições e de práticas profissionais para efetivá-los, especialmente as desenvolvidas pelos assistentes sociais, demonstrando o quanto esse discurso é funcional e adequado no padrão de reprodução social neste momento histórico.

Busca-se, também, compreender, de maneira fundamentada, como superar tais dificuldades; ou seja, como efetivar os direitos dos usuários da Assistência Social, sem que estes sejam penalizados pelo Estado por não cumprirem condicionalidades ou não conseguirem prover a proteção de seus familiares. Citando novamente Guerra (2011, p. 34),

Verifica-se, empiricamente, que na mesma medida em que há um apelo no que se refere a efetivar direitos numa sociedade de classes, há o avanço da tendência à judicialização dos mesmos e, em paralelo, de criminalizar a pobreza e as diversas formas de mobilização da classe trabalhadora e de seus segmentos.

Nessa lógica, os direitos adquiridos por vínculo profissional não são universais e estabelecem diferenças, transformando em não cidadãos aqueles que não têm contratos de trabalho. Criam-se assim as condições para a existência da não cidadania, que, segundo a autora, é o lugar no qual “[...] a pobreza vira ‘carência’, a justiça se transforma em caridade e os direitos em ajuda, a qual o indivíduo tem acesso não por sua condição de cidadania, mas pela prova de que dela está excluído” (Telles, 1999, p. 95). Guerra (2011, p. 35) acrescenta que “[...] os direitos sociais perdem sua possibilidade de operar mudanças nas condições de vida do usuário e a legitimidade das instituições sociais é posta em risco”.

A filantropia se manifesta por meio de ações assistencialistas, em que o pobre é visto como incapacitado e impotente para suprir suas necessidades. Pode-se inferir disso que a justiça social brasileira foi criada com propósito tutelar, desfigurando a noção de direito.

No período desenvolvimentista⁶, o progresso era uma obsessão e a modernidade agradava a burguesia, enquanto o atraso era associado à incivilidade popular e tido como inadequado e negativo. A existência da questão social é negada, ou assumida como questão de polícia.

O olhar punitivo às famílias atendidas nos serviços e programas socioassistenciais é herança desse pensamento higienista, que orientou a construção da nossa sociedade. Os que não se encaixam no modelo de sociedade resultante passam a ser discriminados, tidos como vadios e criminosos. Telles (1999, p. 107-108) recorre a diversos autores para melhor retratar a maneira como as famílias eram – e continuam a ser – vistas e julgadas pelo olhar punitivo e higienista:

Foi nesse horizonte que a miséria urbana foi tematizada por uma opinião constituída por jornalistas, cronistas, literatos e políticos, por médicos, juristas, sanitaristas, engenheiros e todos os tipos de especialistas que, banhados do cientificismo da época, advogavam a existência de uma intervenção reformadora nas cidades para cimentar o caminho do progresso. Os modos de ser das populações pobres das cidades foram radiografados, encenados e dramatizados pela literatura e pela crônica jornalística, que faziam o retrato de uma humanidade degradada pela miséria e ignorância (SEVCENKO, 1985); suas condições de vida, seus hábitos, seus costumes, suas práticas amorosas, suas relações familiares foram objeto das atenções de juristas preocupados em tipificar patologias sociais, crimes e comportamentos delinquentes; foram observados e analisados por médicos e sanitaristas preocupados em descobrir as causas sociais e morais da doença, da mortalidade infantil e da loucura (ESTEVES, 1989; CUNHA, 1987; RAGO, 1985; DE DECCA, 1987); foram alvos das preocupações de militantes liberais que denunciavam a anomia em que viviam os pobres da cidade e que defendiam cruzadas moralizantes como condição para a formação de indivíduos autônomos e responsáveis à altura da nação que se queria construir (ABREU, 1988); seus hábitos itinerantes nas cidades e os usos populares de seus espaços foram objeto de preocupações de jornalistas, cronistas e reformadores urbanos, mas também de delegados de polícia que em seus inquéritos e relatórios individualizavam tipos sociais e discriminam instrumentos de controle diferenciados para o vadio, o desempregado, o criminoso, o mendigo, o inválido, o louco, a criança abandonada (PAULO, 1987).

Trata-se também de uma estratégia para renegar o passado escravista e trilhar o caminho da civilização: rejeitando-se tudo que remeta à desordem, cumpre-se o propósito filantrópico

⁶ “É no período que se situa entre os dois primeiros Congressos Brasileiros de Serviço Social (1947-1961) que, no essencial, se gestam as condições para aquele florescimento da profissão. Estas condições amadurecem dentro de um quadro mais amplo, de expansão econômica e de afirmação do desenvolvimentismo como ideologia dominante. [...] A ideologia desenvolvimentista em seu aspecto mais aparente e geral envolve a proposta de crescimento econômico acelerado, continuado, autossustentado. O problema central a resolver constitui-se em superar o estágio transitório do subdesenvolvimento e do atraso. A meta a atingir é a prosperidade, a grandeza material da nação, a soberania dela decorrente, a paz e a ordem social – tudo isso potencialmente viável, bastando que traga à luz a riqueza existente e adormecida de que o país dispõe, através do traçado de política adequada e do trabalho constante”. (Iamamoto; Carvalho, 1995, p. 346-347).

higienista de civilizar, recuperar a moral e os bons costumes. Importante lembrar que ouvimos frases parecidas em 2016, no impeachment da presidenta Dilma.

Tais práticas, no entanto, despolitizam a pobreza e destituem o caráter público dos direitos, levando ao sucateamento dos serviços públicos, à privatização da política social e à perpetuação da questão social como objeto de filantropia.

O Brasil tem uma história baseada no clientelismo e na benemerência, que contribuem para formar uma cultura tutelar de não favorecer a cidadania e a emancipação das classes subalternas. Nessa conjuntura, corre-se o risco de regressão das políticas sociais, por mais que estas sejam garantidas.

Trata-se de desfinanciamento, com a redução e a destruição da recomposição do financiamento, e mudanças nas leis que captam recursos para o fundo público e os desviam para o “orçamento secreto”. Temos assim uma luta de classes desigual, em que poucos se apropriam da riqueza e a utilizam em benefício próprio.

A conjuntura política que impera no país é regida por empresários, que colocam na mesa as cartas do jogo. Recebe apoio político dessa elite quem se alinha com suas ideias e interesses, e depois de eleito governa em favor de ganhos para suas empresas e em benefício para os seus. Yamamoto (2001, p. 20) analisa que,

Por meio de vigorosa intervenção estatal a serviço de interesses privados articulados no bloco do poder, contraditoriamente conclama-se, sob inspiração neoliberal, a necessidade de reduzir a ação do Estado ante a questão social mediante a restrição de gastos sociais [...]. A resultante é um amplo processo de privatização da coisa pública: um Estado cada vez mais submetido aos interesses econômicos e políticos dominantes no cenário internacional e nacional, renunciando a dimensões importantes da soberania da nação, em nome dos interesses do grande capital financeiro e de honrar os compromissos morais com as dívidas interna e externa.

Jales e Teixeira (2019, p. 107) afirmam que as gestões dos governos petistas investiram em políticas sociais, o que contribuiu,

[...] além de outros fatores, para a garantia de direitos historicamente negados aos trabalhadores, ao mesmo tempo, porém, em que restringiu outros direitos sociais, à semelhança dos previdenciários, propiciando, ademais, a mercantilização da saúde e da educação.

No segundo governo Dilma, houve um recuo, com perda de apoio político e social. A direita radical neoliberal aproveitou o momento para ganhar espaço e efetivar o golpe, com a retirada ilegítima da presidenta do poder.

No governo Temer, iniciou-se o desmonte das políticas públicas e de direitos sociais historicamente conquistados, por meio de contrarreformas, justificadas pela necessidade de

combate à crise econômica. Neste contexto, prospera o discurso da nova direita⁷, de julgamento moral das famílias; de direitos conquistados por mérito; de responsabilização da sociedade civil, família e indivíduo pelo próprio bem-estar.

Em setembro de 2017, houve um corte de 98% no orçamento da Assistência Social para o ano seguinte. Outro aspecto do desmonte da política, apontado por Jales e Teixeira (2019), foi a criação do Programa Criança Feliz, pela primeira-dama à época, Marcela Tedeschi de Araújo Temer. Ressaltam as autoras que isso foi feito

[...] com uso dos recursos do Fundo Nacional da Assistência Social (FNAS), que trouxe de volta não apenas o primeiro-damismo, mas também as ações higienistas. O fato de o Programa ser o único com orçamento assegurado e superior aos demais serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais revela a lógica de programas governamentais focalizados e seletivos defendidos pela Nova Direita. (Jales; Teixeira, 2019, p. 110).

Com as atenções voltadas à ação da primeira-dama, os demais programas, projetos e serviços foram ainda mais prejudicados. O MDS redirecionou o cruzamento de dados, com o objetivo de focalizar a pobreza absoluta e a linha de indigência, ou seja, famílias com renda abaixo de 1/4 do salário-mínimo per capita. Nessa perspectiva, o direito social não é garantido e sim restringido ou suprimido.

Focar o neoliberalismo nesta pesquisa teve por objetivo demonstrar sua interferência no cotidiano dos profissionais do SUAS, apontando para os desafios que impõem um esforço adicional para defender e efetivar os direitos da população atendida.

Dentre esses desafios, destacam-se as punições e as inúmeras situações de responsabilização de famílias em acompanhamento nos serviços socioassistenciais, num contexto de sucateamento dos serviços públicos, com avaliações baseadas em valores morais e criminalização da pobreza.

O neoliberalismo não influenciou somente as questões econômicas também repercutiu nas maneiras de viver as relações sociais, por meio de uma cultura individualista, moralista, higienista, competitiva, que “obriga a justificar desigualdades cada vez mais profundas, muda até o indivíduo, que é instado a conceber a si mesmo e a comportar-se como uma empresa” (Dardot; Laval, 2016, p. 16).

Para reforçar esse comportamento, surge o neoconservadorismo, que exacerba o conservadorismo tradicional, principalmente nos discursos políticos e em determinados segmentos religiosos. Um retrocesso, numa sociedade que, em nome dos valores morais, dos

⁷ Berlanza (2017, p. 243) refere que a nova direita são entusiastas do regime militar, que desejariam uma ação pela força para destruir o atual estado de coisas; há conservadores que se moldam a um viés mais “continental” europeu, preferindo roupagem mais “religiosa”; há os que defendem o retorno da monarquia; os que defendem mais e menos Estado [...], os “libertários”, que pregam a privatização de tudo quanto possam e, em um ponto extremo, chegam ao anarco-capitalismo.

bons costumes e da preservação da família patriarcal, rotula e até mata aqueles que não se enquadram no modelo que defende.

A análise destaca ainda a ofensiva da nova direita, impulsionada pelo neoliberalismo, que levou à precarização das políticas sociais, concentração de renda, deterioração da proteção social e dos direitos conquistados. Na prática, o projeto da nova direita, a partir do Governo Temer e Jair Bolsonaro, restringiu o acesso à Assistência Social, privilegiando ações higienistas e moralizadoras. “Como forma de inserção social na sociedade burguesa desenvolvida, dentre outros mecanismos, encontra-se o discurso do direito a ter direitos, o qual tem sido recorrente nas práticas profissionais, em especial na dos assistentes sociais” (Guerra, 2011, p. 37).

Diante do exposto, vê-se a necessidade de resistência dos profissionais do SUAS de se impor contra as contrarreformas e o desmonte das políticas sociais e se atentar com seu compromisso com o código de ética e com o projeto ético-político.

3 DESAFIOS NA VIABILIZAÇÃO DE DIREITOS DAS FAMÍLIAS ATENDIDAS NOS SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS DO CREAS

Pretende-se refletir neste capítulo a ação punitiva do Estado na atual conjuntura, atentando mais especificamente para a articulação existente entre a cultura punitiva na formação histórico-social brasileira e a maneira como ela repercute na prática do assistente social no trabalho junto a famílias.

Além disso, a partir de minha experiência profissional, percebi outras questões a serem levantadas, entre elas a presença de julgamentos morais na análise de questões envolvendo tais famílias. Os profissionais, que atuam diretamente com população, demonstram falta de entendimento do seu compromisso ético-político profissional, por vezes se deixam levar por esses julgamentos. Pode se apontar também que alguns profissionais não seguem esse compromisso da profissão por não concordar com as diretrizes desse projeto, ou seja atuam a favor ou contra. Resultando na judicialização de situações que poderiam ser resolvidas com um acompanhamento sistemático que levasse em conta os indivíduos em sua totalidade. Sobre o campo ético-moral da nossa atuação, Berberian (2013, p. 64) comenta que

As ações no campo ético-moral também apresentam esse componente, pois tanto podem se objetivar no sentido de garantir a sociabilidade, alteridade e liberdade, como podem negar essas capacidades, reiterando posturas preconceituosas e moralistas.

Essa análise se refere ao contexto em que vive a família, se ela de fato recebe a atenção necessária das políticas sociais a ela destinadas. Indaga ainda como os assistentes sociais distinguem entre o que é “negligência” da família para com seus membros e o que é omissão do Estado, que leva à desproteção. Outra questão a ser mencionada é o conservadorismo que ainda se encontra imbricado nas avaliações de profissionais da assistência social.

Para falar apropriadamente dessa temática, vejo a necessidade de analisar o contexto atual, questionando como ocorre a punição das famílias nesta sociedade neoliberal e neste momento político, ou seja, na sociedade brasileira contemporânea, com suas determinações. No cotidiano de trabalho, deparamo-nos com novos e velhos desafios, resultantes dos desdobramentos da crise estrutural do capital, somados às implicações da conjuntura brasileira, que se concretizam em expressões ampliadas do conservadorismo.

Nos últimos anos, vimos aumentar a intolerância religiosa, a aversão à população LGBTQIA+, ao comunismo e aos pobres. Sobre a intolerância LGBTQIA+, o Relatório da pesquisa FBSP/Conselho Nacional de Justiça mostra significativo crescimento nos últimos anos: 35,2% mais agressões, 7,2% mais homicídios e 88,4% mais estupros das pessoas

identificadas como tais. Essa mesma pesquisa aponta o recorte racial, com crescimento de 31% nos casos de racismo e 4,4% de injúria racial. (Conselho Nacional de Justiça, 2022).

Dissemina-se a aversão a tudo que é diferente e causa estranheza. No que diz respeito à intolerância religiosa, crianças são retiradas da família por participar de cerimônias em terreiros, há destruição de casas de santos e até agressões físicas de quem participa das celebrações.

Segundo os dados do Portal Disque 100, do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, foram registrados 477 casos de intolerância religiosa em 2019, 353 em 2020 e 966 em 2021 (Campos, 2023). De acordo com o relatório, os estados da Região Sudeste, mais populosos, despontam como os que apresentam o maior número de casos de intolerância religiosa, contrapondo-se aos estados das regiões Norte e Centro-Oeste, que apresentaram menor número de casos (Xavier, 2023).

Esse pensamento conservador atinge a nossa categoria profissional, gerando situações em que assistentes sociais que não se identificam com seu projeto ético-político cometem equívocos ao avaliar situações familiares. Sem analisar o contexto familiar em sua totalidade, ressaltam situações de eventuais negligências não como forma de proteção às vítimas, mas como punição aos supostos agressores, conforme ressalta Cardoso (2017, p. 22) sobre criminalização das famílias:

Quando apenas se afastam as crianças e não se garante uma proteção às famílias colabora-se para a criminalização das famílias pobres, que acabam sendo julgadas e sentenciadas enquanto incapazes de cuidar, sem ser visto o seu cotidiano de desproteção, abandono e violência.

Conforme anunciado no tema central, o presente trabalho se insere nesse debate, tomando como referência o espaço ocupacional do CREAS, objetivando compreender as implicações que decorrem do enfrentamento das dificuldades de efetivação dos direitos no trabalho do profissional do SUAS.

Tal questão central pode ser formulada da seguinte maneira: Como está hoje a organização dos serviços socioassistenciais, a configuração, as implicações e desafios no trabalho profissional do assistente social no enfrentamento das violações e defesa dos direitos no seu cotidiano de trabalho no CREAS?

3.1 Punição às famílias nos serviços de Assistência Social

O processo de construção da Assistência Social em nosso país justifica a importância de estudos que venham a contribuir com a problematização a respeito do trabalho desenvolvido

por profissionais que atuam na linha de frente e no processo de estruturação e implantação dessas políticas.

Este estudo mostra que, na Assistência Social, encontram-se inúmeras forças que se reúnem em um fluxo na direção da judicialização do trabalho e da vida. Fato esse que decorre diante de um sistema que visa à proteção social de uma população em que grande parcela se encontra à margem de direitos básicos, como assistência social, saúde, educação, habitação e cultura.

Esta análise parte de minhas observações de 16 anos de trabalho nos serviços socioassistenciais. Em meio às minhas inquietações a respeito das desigualdades de direitos, políticas públicas ineficazes ou inexistentes, profissionais sobrecarregados, a punição e a responsabilização se apresentaram como um foco para meu olhar.

Somados o desconhecimento, o amadorismo e o despreparo para o trabalho na Assistência Social, por parte das próprias categorias profissionais, previstas na legislação das Políticas Públicas de Assistência Social, vê-se também a falta de entendimento da população a respeito dessas políticas. Dessas questões emergem o interesse do estudo e problematização da Assistência Social.

O termo judicialização aqui mencionado está sendo usado em um sentido de ampliar o acesso ao Judiciário. No Direito, judicialização diz respeito à ampliação do poder do sistema judiciário na resolução das questões sociais. Para Barroso (2012), judicialização é uma transferência de poder. Segundo ele,

Como intuitivo, a judicialização envolve uma transferência de poder para juízes e tribunais, com alterações significativas na linguagem, na argumentação e no modo de participação da sociedade. O fenômeno tem causas múltiplas. Algumas delas expressam uma tendência mundial; outras estão diretamente relacionadas ao modelo institucional brasileiro. (Barroso, 2012, p. 19).

Faço a reflexão de que a judicialização, neste estudo, seria no sentido de desvalorizar as outras formas de resolução de situações de violações e conflitos. Neste mesmo sentido, para Prado Filho (2012, p. 110), a judicialização da vida é correlativa “[...] da patologização das condutas cotidianas e da medicalização da vida, [presentes] no jogo da norma, [que coloca] formas sutis de governo das condutas, modos finos de subjetivação e certa instrumentalização psicológica do exercício do poder”.

Os trabalhadores do SUAS se tornam instrumentos da judicialização da vida dos usuários e de suas próprias vidas. Dias (2017, p. 167) refere que “[...] a judicialização da vida endurece as regras e os julgamentos e exacerba os controles, ao mesmo tempo em que os

processos de criação colocam em questão as normas nas quais estamos imersos, em uma reflexão ética da vida”.

Com a precarização do trabalho, que por vezes se reúne com as forças da judicialização da vida, com a qual a Assistência Social convive o tempo todo, o processo de individualização também se faz presente, juntando-se aos processos de responsabilização.

Essas demandas não devem ser consideradas como problemas particulares, que derivam do modelo – estrutura – de organização das famílias. Elas devem ser observadas como fruto das desigualdades sociais, que resultam da lei de acumulação do capital, que são expressões da questão social.

Para entender o papel dos serviços socioassistenciais junto às famílias, é necessário compreender a construção da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), bem como analisar brevemente os instrumentos legais fundamentais para sua implementação.

Ao longo da história, a Assistência Social é associada com frequência à caridade, ao assistencialismo e à benemerência. Oliveira (2005) elucida que, por muito tempo, a Assistência Social não era reconhecida como política, e sim como cultura de favor, caridade e voluntariado. Neste sentido, a autora comenta que também sua vinculação com a religiosidade naturaliza a pobreza.

Na história da humanidade, a assistência aparece inicialmente como prática de atenção aos pobres, aos doentes, aos miseráveis e aos necessitados, exercida, sobretudo, por grupos religiosos ou filantrópicos. Ela é, antes de tudo, um dever de ajuda aos incapazes e destituídos, o que supõe uma concepção de pobreza enquanto algo normal e natural ou fatalidade da vida humana. Isto contribuiu para que, historicamente, durante muito tempo, o direito à Assistência Social fosse substituído por diferentes formas de dominação, marginalização e subalternização da população mais pobre. (Oliveira, 2005, p. 25).

A pobreza era vista não como expressão da questão social, advinda da contradição entre capital e trabalho, e sim como fatalidade, consequência da incapacidade pessoal. A Assistência Social, por sua vez, era vista como prática de assistencialismo aos pobres, doentes, imigrantes, pessoas idosas e crianças, fundamentada na filantropia e na benemerência da Igreja e de outros grupos da sociedade. Contudo, de acordo com Yazbek (1993), a Assistência Social transitou do assistencialismo clientelista para o campo da Política Social. Sobre esse processo, Yazbek (2012) salienta:

Nesse processo, a igreja católica tem importante papel, por meio de suas irmandades. As esmolas, que eram oficialmente recolhidas, e ações de caridade vão cunhar um modelo caritativo de assistência que recolhia dos ricos

e distribuía aos pobres e que mesclava assistência social aos pobres no Brasil colonial, seguida das instituições asilares e tutelares. (Yazbek, 2012, p. 295).

No início do século XX, com o desenvolvimento da industrialização, o avanço da urbanização e as reivindicações da classe operária por direitos, a partir de 1930, o Estado passa a implementar medidas de proteção ao trabalhador e sua família. Nesse período, diante das inquietações da massa na luta por direitos, o Estado assume o papel de pacificador e se dispõe a intermediar os efeitos da questão social.

A esse respeito, Iamamoto (2005, p. 16-17) afirma que

A questão social se expressa como um conjunto das desigualdades sociais engendradas na sociedade capitalista madura, impensáveis sem a intermediação do Estado. Tem sua gênese no caráter coletivo da produção contraposto à apropriação privada da própria atividade humana – o trabalho –, das condições necessárias à sua realização, assim como os dos seus frutos. É indissociável da emergência do “trabalhador livre”, que depende da venda da sua força de trabalho com meio de satisfação de suas necessidades vitais. A questão social expressa, portanto, disparidades econômicas, políticas e culturais das classes sociais, mediatizadas por relações de gênero, características étnico-raciais e formações regionais, colocando em causa as relações entre amplos segmentos da sociedade civil e o poder estatal.

Dentro deste contexto de aplicações de ações assistenciais, emerge o Serviço Social, Iamamoto e Carvalho (1995) elucidam o surgimento do Serviço Social, relacionando a luta de classe e as sequelas do aprofundamento do capitalismo.

O Serviço Social surge como um dos mecanismos utilizados pelas classes dominantes como meio de exercício de seu poder na sociedade, instrumento esse que deve modificar-se, constantemente, em função das características diferenciadas da luta de classes e/ou das formas como são percebidas as sequelas derivadas do aprofundamento do capitalismo. (Iamamoto; Carvalho, 1995, p. 19).

As primeiras assistentes sociais eram mulheres, damas católicas da sociedade burguesa, que trabalhavam no âmbito da Ação Social Católica. O Serviço Social teve suas origens dentro da Igreja Católica e visava preparar a grande massa operária para o capitalismo industrial.

Como afirmam Iamamoto e Carvalho (1995, p. 241), com o Estado Novo, a partir de 1937, “[...] a fase que se abre é marcada pelo aprofundamento do modelo corporativista, cuja tônica é dada pela nova Carta Constitucional outorgada logo em seguida ao golpe de Estado, e por uma nítida política industrialista”.

Ainda segundo a autora, a legislação social se constitui de dispositivos legais que coíbe os excessos e formas “primitivas” de extração de trabalho excedente e reafirma a dominação do capital, e não ao contrário. Com a pressão pela ampliação de cidadania social, o Estado se vê pressionado a criar estratégias para acalmar o proletariado que sofre com o

aprofundamento de sua subordinação ao capital. Iamamoto e Carvalho (1995, p. 245) descrevem o que seria a paz social do Estado corporativo:

A paz social do Estado corporativo pressupõe, assim, o surgimento constante de novas instituições – Seguro Social, Justiça do Trabalho, Salário-Mínimo, Assistência Social etc. – que aparecem em conjunturas determinadas como respostas ao desenvolvimento real ou potencial das contradições geradas pelo aprofundamento do modo de produção que atinjam o equilíbrio das relações de força. O desenvolvimento da Legislação Sindical e as Instituições de Previdência e Assistência Social são ilustrativas desse processo.

Nas décadas de 1960 e 1970, o país expandia as ações no plano social, com isso, aumentando os espaços para os profissionais e modernizando a prática no que se refere aos métodos, técnicas e teorias usadas anteriormente. Em 1964, com o Golpe Militar, o país enfrentou momentos conturbados na política, na economia e no cenário social. O Serviço Social passou, então, por mudanças na revisão profissional, respondendo, de formas variadas, àquele momento histórico. Até os anos de 1980, prevaleciam as ações de caridade e benemerência, o patrimonialismo e o clientelismo.

A Assistência Social iniciou seu rompimento com a concepção tradicional conservadora a partir da Constituição de 1988, que trouxe avanços na política social, contribuindo para estabelecer a Assistência Social como política pública.

Os artigos 203 e 204 da Constituição Federal foram regulamentados por meio da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), promulgada em 07 de dezembro de 1993 (Brasil, 1993). Ela foi fundamental para a Assistência Social como política pública brasileira, com seus dispositivos estabelecidos como princípios, diretrizes, objetivos, programas e projetos para prestação dos serviços e benefícios ofertados pela política.

Neste momento, com o advento da Política Nacional de Assistência Social (PMAS), e das Normas Operacionais Básicas do Sistema Único de Assistência Social (NOB SUAS), o desenho da Assistência Social se transformou. Sua atuação passou a ser no campo relacional, e não somente dos mais pobres. Passou também a atuar como estratégia de política social, abrangendo proteção, amparo e garantia das necessidades básicas e, sobretudo, o desenvolvimento humano e social dos menos abastados da sociedade.

Como consequência da aprovação da Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), foi extinto o Conselho Nacional de Serviço Social (CNSS), criado em 1938, e em seu lugar foi criado o Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), órgão de composição paritária entre sociedade e governo, de caráter deliberativo e controlador da política de Assistência Social.

Com formação paritária e caráter deliberativo, o CNAS é responsável por fiscalizar a política de Assistência Social. Para garantir o acesso aos recursos da União, foram instituídos também os conselhos, planos e fundos de Assistência.

Com o governo de Fernando Henrique Cardoso, nos anos de 1990, o neoliberalismo ganhou espaço, buscando responder à crise econômica, negando o modelo de *Welfare State* (Estado de Bem-Estar Social). Anderson (1995) afirma que o neoliberalismo surgiu logo após a Segunda Guerra Mundial, como reação teórica ao Estado intervencionista e de bem-estar. “Seu propósito era combater o Keynesianismo e o solidarismo reinantes e preparar as bases para um outro tipo de capitalismo, duro e livre de regras para o futuro” (Anderson, 1995, p. 10).

Behring e Boschetti (2008) relatam os acontecimentos na década de 1990, marcada pelo desmonte do Estado e pela exaltação do capital.

Vivenciamos naquela década, e principalmente a partir da instituição do Plano Real, em 1994, algo bastante diferente desse crescimento mal dividido do tão criticado desenvolvimentismo. Houve o desmonte e a destruição, numa espécie de reformatação do Estado brasileiro para a adaptação passiva à lógica do capital. Revelou-se, sem surpresas, a natureza pragmática, imediata, submissa e antipopular das classes dominantes brasileiras. Foram tomadas medidas que, em alguns setores, fizeram com que o país evoluísse de forma inercial e, em outros, o fizeram permanecer no mesmo lugar ou até mesmo andar para trás. (Behring; Boschetti, 2008, p. 151-152).

Behring e Boschetti (2008, p. 126) ressaltam que, nessa lógica, o déficit estatal é intrinsecamente negativo para a economia, pois absorve a poupança nacional e diminui as taxas de investimento, levando a se propor a redução do déficit para aumentar o investimento privado. Navarro (1998⁸ *apud* Behring; Boschetti, 2008, p. 126) reforça que, para os neoliberais, a proteção social garantida pelo Estado social, por meio de políticas redistributivas, é pernicioso para o desenvolvimento econômico, pois aumenta o consumo e diminui a poupança da população.

Também neste período houve privatizações, efetivadas com base num discurso de minimização do Estado e maximização do capital (tema que foi tratado no capítulo anterior).

Os avanços obtidos com a Constituição Federal de 1988 e com a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) se intensificaram a partir da criação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), em 2004, e do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), em 2005.

A PNAS definiu suas ações a partir da centralidade da atenção à família, visando contribuir para a inclusão e equidade dos usuários em bens e serviços socioassistenciais básicos

⁸ NAVARRO, Vicenç. *Neoliberalismo y Estado del bienestar*. 2. ed. Barcelona: Ariel, 1998.

e especiais. Propôs, para a gestão, um pacto federativo entre as esferas de governo, permitindo que cada uma delas tivesse competências e atribuições nas provisões das ações socioassistenciais.

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS), com seu modelo de gestão descentralizado e participativo em todo o território nacional, tem como função materializar a LOAS, padronizando as atenções públicas em nível nacional⁹.

A matricialidade sociofamiliar é uma diretriz do Sistema Único de Assistência Social, cujas ações são organizadas em dois tipos de proteção: Proteção Social Básica (PSB) e Proteção Social Especial (PSE); esta última dividida em média e alta complexidade, como mostra o quadro síntese acima. Para cada tipo de proteção, a Assistência Social prevê um conjunto de serviços, programas, projetos e benefícios, prestados direta e indiretamente à população.

Os serviços socioassistenciais estabelecidos pelo SUAS têm como funções a vigilância, a proteção social e a defesa de direitos. Na PNAS, destaca-se, sobretudo, que as famílias brasileiras, em situação mais empobrecida, devem ser consideradas como público-alvo das atividades socioassistenciais desenvolvidas pelo CRAS e CREAS. Em sua prática de campo, a/o Assistente Social intervém diretamente na vida das pessoas, como destacam Iamamoto e Carvalho (1995, p. 117):

O profissional, em sua prática de campo, interfere, em graus diversos de intensidade, na vida das pessoas com quem trabalha, invadindo de certa forma sua privacidade. Explicita-se, aí, a importância do compromisso social do Assistente Social, orientado no sentido de solidarizar-se com o projeto de vida do trabalhador ou de não usar esse acesso à sua vida particular para objetivos que lhe são estranhos.

A Política Social Especial (PSE), por sua vez, objetiva contribuir para a reconstrução de vínculos familiares e comunitários fragilizados ou rompidos, a defesa de direitos, o fortalecimento das potencialidades e aquisições e a proteção de famílias e indivíduos para o enfrentamento das situações de violação de direitos. O CREAS, que tem sua definição na Lei nº 12.435/2011, é uma unidade pública estatal de abrangência municipal ou regional, cujo papel é constituir-se em locus de referência, nos territórios, para a oferta de trabalho social especializado do SUAS.

De acordo com a definição do Caderno de Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS (Brasil, 2011b, p. 8),

⁹ Sua atuação se dá por meio dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), e dos Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), serviços criados em 2009, e que têm como matrizes território e família. É definida também a Tipificação Nacional dos Serviços. Nesse contexto, a Assistência Social passa a ter caráter preventivo e protetivo.

É uma unidade pública estatal, de abrangência municipal ou regional, referência para a oferta de trabalho social a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos, que demandam intervenções especializadas no âmbito do SUAS. Sua gestão e funcionamento compreendem um conjunto de aspectos, tais como: infraestrutura e recursos humanos compatíveis com os serviços ofertados, trabalho em rede, articulação com as demais unidades e serviços da rede socioassistencial, das demais políticas públicas e órgãos de defesa de direitos, além da organização de registros de informação e o desenvolvimento de processos de monitoramento e avaliação das ações realizadas.

As violações de direitos, acompanhadas pelo CREAS, são:

- Violência física, psicológica e negligência;
- Violência sexual: abuso e/ou exploração sexual;
- Afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida socioeducativa ou medida de proteção;
- Tráfico de pessoas;
- Situação de rua e mendicância;
- Abandono;
- Vivência de trabalho infantil;
- Discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia;
- Outras formas de violação de direitos decorrentes de discriminações/submissões a situações que provocam danos e agravos a sua condição de vida e os impedem de usufruir autonomia e bem estar;
- Descumprimento de condicionalidades do PBF e do PETI em decorrência de violação de direitos. (Brasil, 2009, p. 18).

O profissional da Assistência Social no CREAS tem como atribuição a acolhida às famílias ou indivíduos em situações de violação de direitos, visando contribuir para a superação das situações adversas, cumprindo dessa forma o estabelecido no artigo 5º do Código de Ética do assistente social. A esse respeito, Freitas (2017, p. 23) cita, em sua tese:

É dever do Assistente Social, nas suas relações com os usuários, garantir a plena informação sobre as possibilidades e consequências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos usuários, mesmo que sejam contrários aos valores e às crenças individuais dos profissionais, resguardados os princípios deste código. Como também, de acordo com os artigos 15º e 16º é imprescindível à manutenção do sigilo profissional mediante as problemáticas demandas pelo usuário, para que se estabeleça uma relação de confiança entre o usuário do SUAS e o assistente social.

Estabelecer tal relação de confiança é fundamental para se chegar a uma resolução das situações enfrentadas pelas pessoas atendidas. É importante que o usuário saiba que não está ali para ser punido e sim acolhido, e que o objetivo é fazer cessar a violação sofrida ou eventualmente infligida por ele.

No CREAS, a equipe tem a responsabilidade de atender e responder às demandas resultantes das condições sociais e orientar-se pela garantia das seguranças socioassistenciais, conforme previsto na PNAS e na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, conforme segue abaixo discriminadas.

Segurança de acolhida: para sua garantia, o CREAS deve dispor de infraestrutura física adequada e equipe com capacidade técnica para a recepção e escuta profissional qualificada, orientada pela ética e sigilo e pela postura de respeito à dignidade, diversidade e não discriminação. A acolhida pressupõe conhecer cada família e indivíduo em sua singularidade, demandas e potencialidades e proporcionar informações relativas ao trabalho social e a direitos que possam acessar, assegurando-lhes ambiência favorecedora da expressão e do diálogo. Finalmente, a oferta de serviços pelo CREAS deve ter consonância com as situações identificadas no território, para que as famílias e indivíduos possam encontrar a acolhida necessária às suas demandas.

Nessa direção, o acompanhamento especializado ofertado no CREAS deve contribuir para o alcance de maior grau de independência familiar e pessoal e qualidade nos laços sociais, devendo, para tanto, primar pela integração entre o acesso a serviços, benefícios e programas de transferência de renda. Para nortear o trabalho da equipe, é elaborado o Plano de Atendimento Familiar (PAF) e o Plano Individual de Atendimento (PIA), por meio de reuniões e estudos sociais. Conforme o Caderno de Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS (Brasil, 2011b, p. 58),

A construção de projetos de vida e de novas possibilidades de relacionamento, com superação das situações adversas vivenciadas; a perspectiva do trabalho em rede para a atenção integral e o acesso a direitos; o desenvolvimento de potencialidades; e a ressignificação de vivências devem nortear a elaboração do Plano de Acompanhamento Individual e/ou Familiar. A elaboração do Plano de Acompanhamento junto com as famílias e indivíduos é essencial para guiar o trabalho social no CREAS, bem como para delinear, junto aos usuários, a construção de novas perspectivas de vida.

Vejo a importância em citar alguns desafios no cotidiano do trabalho de profissionais do CREAS, a de convir que esses desafios enfrentados pelos profissionais, não autoriza a violência institucional contra as pessoas usuárias do SUAS. Pode -se dimensionar a defasagem de RH e o desafio que é manter o número de profissionais como preconiza a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social - NOB – RH/SUAS. Essa conformidade acontece em geral apenas no período imediato à realização de concursos públicos, quando as equipes são formadas. Com o tempo, porém, elas vão se desfazendo, com profissionais pedindo exoneração ou transferência, seja por não se identificarem com o serviço, seja por outros motivos, como baixos salários, má gestão e falta de valorização profissional.

Uma situação empiricamente observada em muitos CREAS é o trabalho solitário do técnico, que, por falta de psicólogo ou assistente social para compor a dupla, acaba por trabalhar sozinho. Segundo o Caderno de Orientações do CREAS (Brasil, 2011b, p. 28), “[...] o trabalho

social especializado ofertado pelo CREAS exige que a equipe profissional seja interdisciplinar, contando com profissionais de nível superior e médio, habilitados e com capacidade técnica para o desenvolvimento de suas funções”. Essa prática de organização nos CREAS e também nos CRAS seria uma expressão neoliberal do trabalho profissional?

Outra função da gestão da Assistência Social a ser mencionada é o da Vigilância Assistencial, como área de gestão da informação, que deve fornecer subsídios para o planejamento, supervisão e execução dos serviços socioassistenciais. Na falta desse diagnóstico, a elaboração do planejamento da Assistência Social no município vê-se prejudicado. Em outros casos, as informações existem, apontando as necessidades a serem trabalhadas, porém percebe-se a não vontade política dos gestores em implementar o que apontam os diagnósticos.

O conhecimento da realidade na qual se desenvolve o trabalho social é de extrema importância. Por isso, tanto o planejamento estratégico da política municipal de Assistência Social quanto o planejamento mais cotidiano dos profissionais, voltado para atender à demanda, devem levar em conta um diagnóstico socioterritorial, com base em dados da Vigilância Socioassistencial. Com a pouca valorização desse diagnóstico, e mesmo dos apontamentos dos técnicos que atuam na linha de frente, o planejamento se reduz a mero protocolo, destinado a ficar somente no papel.

No contexto da política social, a partir do século XX, vem se evidenciando um processo de responsabilização das famílias por encargos dentro do sistema de proteção social.

Nesse contexto espera-se que as famílias assumam a responsabilidade de cuidar dos seus, e espera que seja uma rede de proteção. Responsabilidade essa, que recai sobre a mulher, com as múltiplas jornadas, as cobranças por um bom desempenho nos cuidados dos filhos, tem as colocado em situação de adoecimento.

Esse peso sobre as mulheres se agravou quando assumiram o direito ao trabalho externo, com isso se somou com as responsabilidades com a família, as atividades domésticas, rotinas que ficavam incumbidas a elas, muitas vezes sem apoio de uma rede familiar e comunitária.

Destaco aqui a contradição das políticas sociais, ao atribuir às mulheres o sucesso ou insucesso dos programas e serviços. Mito, Campos e Carloto (2015, p. 86) ressaltam sobre essa responsabilização da mulher:

Expectativa naturalizada no âmbito da família e desempenhada, nela, pela mulher, no que se refere aos cuidados dos membros familiares, é também fortalecida, como já citado, nos programas de enfrentamento à pobreza, com destaque às condicionalidades do PBF brasileiro. Considera-se que a aceção de gênero, tendo a perspectiva de cultura tradicional, é reproduzida nessa perspectiva, quando é atribuída à mulher a função de cuidadora e parceira da

política, que, em reconhecimento, provê transferência econômica, para o enfrentamento da fome e da pobreza.

Essa estratégia reforça a desigualdade de gênero e sobrecarrega a mulher quanto ao trabalho familiar sem remuneração, prejudicando sua inserção no mercado de trabalho. Ou seja, sua autonomia socioeconômica e pessoal continua fora de alcance, ao passo que ela é cada vez mais cobrada pelos cuidados com seus familiares.

Uma grande parte das situações de violações de direito notificadas ao Conselho Tutelar, e posteriormente referenciadas ao CREAS, dizem respeito a famílias chefiadas por mulheres. Apresenta-se neste contexto a desigualdade de gênero, em que a mulher se responsabiliza, ao passo que o homem não é cobrado da mesma forma em relação aos compromissos financeiros e mesmo afetivos. Os cuidados familiares têm assim se caracterizado apenas como estratégias familiares, basicamente femininas.

No Caderno Proteção Social no SUAS a Indivíduos e Famílias em situação de violência e outras violações de direitos: fortalecimento da rede socioassistencial (Assis; Fonseca; Ferro, 2018, p. 37), foram citadas as palavras do Padre Fernando D'Ávila, que era membro do grupo de trabalho que escreveu relatório encomendado pelo Ministério da Justiça em 1980:

As primeiras formas de violência (que vêm de cima para baixo) são as propiciadas pelas estruturas sociais iníquas. Quem define o ato violento? Os que detêm o poder. Como definem o ato violento? Como transgressão das regras criadas pelo mesmo poder. Assim, se entre essas regras existem regras violentas, não são caracterizados como atos violentos, por exemplo, salários injustos; castiga-se como ato violento o roubo de 100 cruzeiros para matar a fome, porque é um ato violento, mas ficam impunes violências muito maiores, como todas as formas de iniquidade social. É uma violência silenciosa... Ninguém pode responsabilizar ninguém pelas dezenas de milhares de crianças subnutridas, famintas, retardadas, tuberculosas, bestificadas. Mas ninguém ignora que elas também foram vítimas de assaltantes, aqueles que deram um salário de fome a seus pais, que obrigaram suas mães a se prostituírem, que sonegaram impostos, que burlaram a previdência social.

Alinho-me a essa definição descrita por Padre Fernando, que explana a violência institucional velada no cotidiano de quem depende de políticas públicas para sobreviver. Essa violência é vista na falta de médicos especialistas para a população, falta de investimento em moradia popular, escolas com falta de professores há meses, dinheiro de merenda desviado e serviços da Assistência Social sucateados.

O profissional da Assistência Social, imerso nesse cotidiano de violações e mergulhado nas altas demandas que atende, reproduz essas violações, muitas vezes sem se dar conta dessa reprodução. A violência institucional está presente na vida desses usuários, como comenta Eurico (2018, p. 147-148):

São as famílias da classe trabalhadora, com capacidade reduzida de acesso a renda mínima, que têm as casas invadidas pelo Estado e os filhos subtraídos, sem que a raiz das múltiplas violências seja analisada e coibida. Quanto maior a pobreza, maiores as chances da intimidade ser publicitada, em parte porque as condições precárias das habitações não permitem privacidade, em parte porque a solução dos conflitos, os atendimentos em saúde são tratados no âmbito da rede pública, diferente do que ocorre com as famílias com maior poder aquisitivo.

Nos últimos anos, a política social está se tornando um campo com ampla visibilidade e interferência do Estado na vida das famílias. Percebe-se que as políticas sociais não acompanham as mudanças do que se entende por família na atualidade. Ainda se pensa nela a partir do modelo nuclear burguês: pai provedor e mãe dona de casa e cuidadora. Nessa linha, ainda se mantém as expectativas sobre o papel e responsabilidades da família como grupo arranjado de proteção e cuidados.

Assim as mulheres, a partir de seu trabalho não pago na esfera doméstica familiar fazem a mediação entre o Estado e a família no desenvolvimento das políticas sociais específicas em áreas como assistência social, saúde, educação, habitação entre outras. (Mioto; Campos; Carloto, 2015, p. 8-9).

Assumir a punição dessas famílias, que já são carimbadas por ter longos históricos na Assistência, tem se mostrado mais fácil do que propor cuidados para que essas famílias possam proteger seus filhos. As autoras citadas acima apontam o modelo misto ou pluralista de bem-estar (*Welfare mix*) iniciado na Europa a partir dos anos de 1980. Reforçam ainda que,

Neste modelo, o Estado, o mercado e a família, e outros setores voluntários da sociedade, formariam uma cadeia e participações não hierárquicas, equivalentes e corresponsáveis, com a responsabilidade de enfrentar os “riscos” gerados pela nova ordem socioeconômica mundial. (Mioto; Campos; Carloto, 2015, p. 16).

Nesta perspectiva, na contramão da responsabilidade do Estado, há o princípio da subsidiariedade, que tem sua origem na teoria social católica da solidariedade social. O voluntariado e a filantropia se evidenciam como possíveis soluções, e a participação de religiosos, baseada no amor ao próximo, distancia ainda mais o Estado, que se torna o último recurso a ser acionado. A família, neste ínterim, vem sendo convocada para ajudar a amortecer os efeitos produzidos pelo capitalismo.

Até os anos de 1980, com as políticas neoliberais, parecia haver se produzido um desajuste, com o Estado começando a delegar responsabilidades sociais em uma fase em que a incorporação das mulheres no mercado de trabalho começava a ser maior.

Neste contexto, reforça-se a desigualdade do tratamento de gênero no país: enquanto se evidencia o aumento dos problemas de sobrevivência, em muitas famílias as mulheres se colocam como únicas responsáveis por sua manutenção e a dos filhos. Ao mesmo tempo, o

desenho das políticas sociais fortalece a concepção tradicional de família, que atribui à mulher a função de provedora de cuidados dos membros familiares.

É nesse contexto que vêm ocorrendo a punição a famílias, com as mulheres sendo alvos de responsabilização por não conseguirem cumprir o cuidado de seus filhos. Esse olhar punitivo é baseado na perspectiva conservadora, que é compreendida como expressão da “ideologia da família”. As que fogem desse padrão são famílias ditas desestruturadas, desajustadas e desorganizadas.

Nesse cenário, a atuação pretendia enquadrar e ajustar os indivíduos conforme as necessidades da reprodução do capital e da expansão da industrialização. Destaca-se a inconsistência desse processo, em que a intensificação da responsabilidade da família na gestão do cuidado coincide com a saída das mulheres para o mercado de trabalho. Muitas dessas famílias contam com a presença de um só adulto, o que se torna mais grave quando idosos se veem na necessidade de assumir os cuidados dos netos.

Com a delegação de responsabilidades, o Estado se coloca no papel de regulamentar os conflitos no âmbito das famílias pobres, condição que assume para tutelar ou disciplinar. Na PNAS (Brasil, 2005, p. 41), com a centralidade da família, percebe-se, em relação ao sistema de proteção social, a visível adoção do princípio da subsidiariedade da intervenção do Estado, que nunca é exclusivamente estatal e só aparece quando a família falha na proteção e cuidados para punir.

Os trabalhadores do setor público são um componente crítico das reformas a serem implementadas no setor público, podendo atuar como indutores de mudança ou importantes elementos de resistência “a mesma”. (March, 2011, p. 179).

Os profissionais da Assistência são agentes que podem contribuir para o exercício da proteção social aos membros das famílias, e não para reafirmar a lógica “perversa” do Estado. Podem ser agentes catalisadores de autonomia, gerando condições para que sejam reconhecidas essas contradições éticas e políticas.

3.2 O processo de responsabilização das famílias dentro do sistema de proteção social

Eu sei que existe brasileiros aqui dentro de São Paulo que sofre mais do que eu. Em junho de 1957 eu fiquei doente e percorri as sedes do Serviço Social. Devido eu carregar muito ferro fiquei com dor nos rins. Para não ver os meus filhos passar fome fui pedir auxílio ao propalado Serviço Social. Foi lá que eu vi as lágrimas deslizar dos olhos dos pobres. Como é pungente ver os dramas que ali se desenrola. A ironia com que são tratados os pobres. A única coisa que eles querem saber são os nomes e os endereços dos pobres. (Jesus, 2014, p. 34-35).

Neste subtítulo pretende-se refletir sobre a responsabilização das famílias que são acompanhadas dentro do sistema de proteção social, como elas são analisadas nos processos por que estão passando, por supostamente violarem direitos de seus membros. Pretende-se, ainda, aprofundar a compreensão dos julgamentos e punições, muitas vezes travestidos de proteção.

Esta análise visa também contextualizar a maneira como se efetiva o acompanhamento familiar nos serviços socioassistenciais, e propor uma reflexão sobre os desdobramentos das decisões, como as que envolvem medidas de proteção a crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade.

Finalmente, busca-se compreender se as políticas públicas têm sido um apoio para garantir proteção às famílias, ou têm servido como evidências apontadas em audiências, de que elas não compareceram a agendamentos ou não seguiram orientações. Sobre a proteção social no Brasil, Cardoso (2017, p. 39) ressalta:

Pensar a proteção social no Brasil implica em reconhecer um contexto histórico marcado pela dependência econômica, domínio colonialista e a escravidão prolongada. Portanto, as ações desenvolvidas mantêm heranças de seu papel colonial e escravista, ou seja, o liberalismo brasileiro nasce com a marca da escravidão e isso vai incidir na forma de ser do Estado, das leis e do poder no Brasil.

As heranças mencionadas pela autora se evidenciam na maneira como as famílias pobres e negras são avaliadas, no que diz respeito a eventuais violações a seus membros. Importante ressaltar a diferença nas avaliações dessas famílias, marcadas pela referida herança colonial e escravista. Eurico (2018, p. 78) refere que “[...] o processo de proteção social é decorrente de um projeto societário, que determina o lugar hierárquico na divisão social e técnica do trabalho, segundo a condição de gênero, de raça/etnia e de orientação sexual”.

Gonzalez (2020) também reflete sobre a carga pesada que a mulher negra carrega e as cobranças que a ela são feitas. Segundo ela,

Após “adiantar” os serviços caseiros, dirige-se à casa da patroa, onde permanece durante todo o dia. E isso sem contar quando tem de acordar cedo (três ou quatro horas da “manhã”) para enfrentar as filas dos postos de assistência médica pública, para tratar de algum filho doente; ou então quando tem que ir às “reuniões de pais” nas escolas públicas, a fim de ouvir as queixas dos professores quanto aos problemas “psicológicos” de seus filhos, que apresentam um comportamento “desajustado” que torna-os “dispersivos” ou incapazes de “bom rendimento escolar”. (Gonzalez, 2020, p. 58-59).

Gonzalez (2020) também contribui sobre a carga pesada que a mulher negra carrega e as cobranças que são feitas a ela.

Na nota de rodapé referente a essa citação, Gonzalez (2020, p. 59) comentou:

A maioria das crianças que são remetidas aos postos de tratamento psiquiátrico ou para entrevistas psicológicas (em escolas de primeiro grau) são negras. Nesse sentido, a escola, enquanto aparelho ideológico do Estado (Althusser, 1976), não deixa de reproduzir os mecanismos do racismo e sua perpetuação mediante o reforço de sua internalização (como natural) por nossas crianças. Se a criança negra reage simbolicamente a essa violência simbólica, é considerada “desajustada” ou “mentalmente doente”.

É nítida a reprodução do mecanismo do racismo nas avaliações de situações de famílias que enfrentam processos na Vara da Infância e Juventude, com a diferença no olhar e nas decisões; por exemplo, na suspensão do poder familiar, quando se trata de família pobre, negra ou de religiões de origem africana. É recorrente no noticiário crianças serem retiradas de famílias com essas características.

Com frequência, mulheres dessas famílias, que são maioria no trabalho doméstico, dedicam a maior parte do seu tempo à família à qual prestam serviço. Com isso, não se dedicam aos estudos e, para garantir o emprego, aceitam trabalhar sem direitos e sem tempo suficiente para os cuidados de seus filhos. Sobre essa situação, Eurico (2018, p. 78) salienta que “[...] em vez do direito garantido, o que se oferece é o lugar de quase pertencer à família e esse quase, por diversas vezes, faz com que elas percam os seus filhos, dada a impossibilidade de protegê-los”.

É necessário reiterar que a política de proteção aos pobres no Brasil surgiu baseada na benemerência, na caridade realizada pela Igreja Católica e pelas senhoras da burguesia. Cabe também fazer um resgate da evolução dessa política, como se deu sua implementação e como ela se estrutura na atualidade, após a criação do SUAS, cuja implementação rompe com o modelo de caridade e assistencialismo. Sposati (2020, p. 135) refere que o SUAS

É a grande consolidação da Reforma Democrática da Política de Assistência Social em todo território nacional e sua resistência a nova saga neoliberal que afeta o Brasil é a grande unidade de medida para avaliar a vitória de acesso e garantia dos direitos socioassistenciais.

A construção da proteção social como direito de cidadania e dever do Estado foi efetivada pela Constituição Federal de 1988 (CF/88) e nominada como seguridade social. “Uma mudança para a sociedade brasileira ao introduzir a seguridade como um guarda-chuva que abriga três políticas de proteção social: à saúde, à previdência e à Assistência Social” (Sposati, 2009, p. 12).

No entanto, a orientação de subsidiariedade em que o indivíduo, a família e as organizações da sociedade civil antecedem a ação direta do Estado, limita a responsabilidade estatal na proteção social.

Essas organizações, para realizar sua missão estatutária – e não uma política estatal e pública –, obtinham apoio financeiro público por meio de isenção,

subvenções, bem como doações de terrenos, apoios em construção através de emendas parlamentares, isenção de cota patronal do INSS, isenção de impostos, inclusive, de importação. (Sposati, 2020, p. 143).

As organizações não governamentais (ONGs), que fazem a gestão das casas de acolhimento, seguem seus próprios regimentos, que muitas vezes conflitam com as mudanças da legislação. As famílias são acompanhadas por profissionais dessas organizações, e avaliadas segundo os seus valores. Dependem, enfim, da avaliação desses profissionais para que possam ou não receber seus filhos novamente. Outra situação que foi possível observar nesses anos de trabalho no SUAS são os regimentos das Instituições de Longa Permanência de Idosos (ILPIs), que impõem regras que impedem os idosos de exercer seu direito à religião, vida sexual e, principalmente, o pouco de autonomia que lhes resta.

A PNAS (Brasil, 2005) coloca-se como política de capacidade protetiva, em face às situações de exclusão, de vulnerabilidade, risco e danos sociais, tendo como eixo de intervenção a matricialidade sociofamiliar e o território enquanto lugar de organização dos serviços e ações socioassistenciais. A proteção social é dividida em níveis de atenção básica e especial (média e alta complexidade), e tem como objetivo afiançar a segurança de sobrevivência e autonomia, acolhida e convívio familiar, diante das situações de risco social, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.

A Assistência Social estabelece a proteção social não contributiva e o SUAS afiança seguranças sociais de sobrevivência, de acolhida e de convívio. Dentro deste mesmo sistema tipificado, descentralizado e participativo, mantém-se uma rede socioassistencial, com benefícios que compõem o sistema de proteção social.

Para falar de proteção social, recorro às explicações de Castel (2005), que define e retrata a falta de proteção social e a desproteção causada ao indivíduo com o aumento do desemprego. Neste sentido, o autor distingue dois tipos:

A proteção civil que garante as liberdades fundamentais e defende a segurança dos bens e das pessoas no quadro de um Estado de direito. A proteção social “que cobre” contra os principais riscos suscetíveis de acarretar uma degradação da situação dos indivíduos, como a doença, o acidente, a velhice sem recursos, as circunstâncias imprevisíveis da vida que podem culminar, em casos externos, na decadência social. (Castel, 2005, p. 7).

Castel (2005, p. 8) refere ainda que a “seguridade social” ou “previdência social” tornou-se um direito para a maioria da população, dando origem a instituições sanitárias e sociais que se encarregaram da saúde, educação, crianças, idosos, pessoas com deficiências físicas e mentais.

O sentimento de insegurança se refere à possibilidade de estar sujeito a qualquer eventualidade, tornar-se vulnerável. Castel (2005) refere que as sociedades modernas são

construídas sobre o alicerce da insegurança, pois não encontram em si a capacidade de assegurar proteção, chegando-se à desproteção das massas, que emerge do desemprego e da precarização do trabalho.

O autor compreende que a estruturação de sistemas de proteção social decorre da necessidade de redução dos riscos, inseguranças e incertezas provenientes da convivência dos indivíduos em sociedade. Ele também reflete sobre os efeitos que as mudanças socioeconômicas têm sobre os sistemas de proteção social, sujeitando os indivíduos e famílias à insegurança social, alimentando a insegurança em territórios mais vulneráveis, como as periferias, onde se solidificam os principais fatores de “desfiliação social”. Sobre os espaços vulneráveis, Castel (1997, p. 27) descreve:

[...] um espaço social de instabilidade, de turbulências, povoado de indivíduos em situação precária na sua relação com o trabalho e frágeis em sua inserção relacional. Daí o risco de caírem na última zona, que aparece, assim, como o fim de um percurso. É a vulnerabilidade que alimenta a grande marginalidade ou a desfiliação.

Castel (1997) afirma ainda que, em uma sociedade moderna e em uma sociedade de indivíduos, ser protegido é poder usufruir de direitos e de condições mínimas de independência. Ele salienta que a proteção social não é apenas a concessão de benefícios, mas uma condição básica para formar uma sociedade mais justa e democrática.

Entende-se que a relação entre a Justiça e Assistência Social se configura na perspectiva de garantia de direitos, com a responsabilização das famílias pela proteção social, postura que na prática isenta o Estado de efetivar seu papel protetivo. “O modelo tradicional e naturalizado de proteção familiar ainda é mantido nas representações sociais e nas expectativas que norteiam as políticas sociais” (Miotto; Campos; Carloto, 2015, p. 87).

Para as autoras acima citadas, as transformações do modelo de família foram se moldando com o decorrer do tempo, seja na sua diversidade, seja na sua maneira de se relacionar e conviver. Conforme Miotto (2020, p. 24), “Tais formas vão se transformando ao longo do tempo em sincronia com as transformações que ocorrem no conjunto da sociedade, e que desde o século XVIII se organiza sob o modo de produção capitalista”.

A autora ressalta que essas transformações ocorrem na segunda metade do século XX, período de transformação também na tecnologia, no mundo do trabalho, na economia e na cultura. Configura-se, nesse período, a noção de que a união entre casais se dá na busca de relações íntimas ou de realização sexual. Sobre essas mudanças na configuração da família, Miotto (2020, p. 24) compara:

Portanto, diferente da família moderna, configurada entre o século XVIII e meados do século XX, fundada no amor romântico e no casamento assentado

na reciprocidade de sentimentos e na complementaridade de papéis, através da divisão sexual do trabalho entre os cônjuges. A família contemporânea caracteriza-se pela presença cada vez mais reconhecida de suas diferentes composições que se relacionam à alteração do vínculo do casamento, ao reconhecimento das uniões estáveis e mais recentemente das uniões de pessoas do mesmo sexo.

Trazendo essa reflexão de modelo de família para os serviços da Assistência Social, e analisando a sua prática, percebe-se que o olhar sobre a família não acompanhou essas transformações. Para muitos profissionais, ela é vista ainda pelo mesmo modelo patriarcal, no qual o homem era o centro da organização e sua ausência configurava a desestruturação da família.

Ou seja, a família é vista como um espaço comunitário e de solidariedade, como uma organização de amparo dos membros. Tal visão perpassa sociedades e tempos diferentes, num viés que faz recair sobre a família a expectativa de proteção social. Já o sistema de proteção social é recente na história, como sinaliza Miotto (2020, p. 25), “[...] fruto da modernidade e das relações sociais contraditórias típicas do modo de produção capitalista”.

Com essas transformações na sociedade e na família, foi estabelecido o moderno Sistema de Proteção Social, seguindo o modelo de bem-estar social (*Welfare*), vigente no pós-guerra europeu.

Na atual conjuntura, o desenho das políticas sociais fortalece a concepção tradicional da família, que atribui à mulher a função de provedora de cuidados dos membros familiares. Desenvolvido nessa perspectiva, o trabalho social não atinge o objetivo que se busca, que é a proteção integral da família.

Com a responsabilização pelo cuidado e a culpabilização pelas violações, o acúmulo de funções de provedora do lar e cuidadora dos filhos, a mulher não consegue cumprir o Plano de Atendimento Familiar feito com a equipe do CREAS, ou seja “não adere”. A consequência disso, com frequência, é a perda do poder familiar.

A responsabilização atribuída à família pela governamentalidade neoliberal conservadora, concomitantemente que a projeta enquanto unidade moral e econômica que dá suporte à economia de mercado, leva tal instituição a defender valores morais tradicionais, referentes a um determinado modelo de família, heteronormativa e patriarcal, que retrocede às raízes da sociedade brasileira.

O Plano de Acompanhamento Familiar (PAF) e o Plano Individual de Acompanhamento (PIA) são documentos construídos junto com o usuário no início do acompanhamento, e são imprescindíveis para o alcance dos objetivos do processo. O plano é construído em conjunto

com a família e o profissional do acompanhamento especializado, e também é um campo de discussão com a rede e a família.

Não podemos deixar de levar em conta que as pessoas têm direitos que devem ser materializados por meio de políticas públicas. Um dos direitos do usuário é ter voz para expressar suas demandas, não cabendo aos profissionais determinar o que é bom ou não para as famílias, principalmente baseado em seus valores. Ou seja, os objetivos e metas são do usuário e não do profissional de referência. Por isso, o PAF não é construído em um único encontro ou apenas com um representante; pode envolver visitas domiciliares e a escuta de diferentes membros da família. É de extrema importância a participação da rede nessa construção.

Cabe lembrar aqui que o sistema de proteção social não define responsabilidades únicas, mas, sim, compartilhadas, formando a tríade entre Estado, família e mercado. “Dessa forma, a família, através do adequado cumprimento de suas funções, estaria, junto com outras instituições, sustentando a harmonia e a coesão social” (Mioto, 2020, p. 25). Nessa tríade, o Estado se coloca como ente maior e organizador da sociedade, com a função de propor condições efetivas de proteção social.

Naturalizar a responsabilização da família é restringir as responsabilidades do Estado, sobrecarregando as famílias na função de única mantenedora das condições subjetivas e materiais dos seus membros. Conforme analisa Mioto (2020, p. 27),

O pensamento conservador moderno apoia-se na ideia que as desigualdades sociais têm uma base natural e que os esforços da esfera pública para compensar as desigualdades por meio de leis, só fazem prejudicar as liberdades, especialmente dos mais fortes e dos mais brilhantes.

Nas observações nos serviços socioassistenciais, percebe-se que as relações familiares têm sido responsabilizadas em razão de diversos fatores, tais como a ausência e ineficiência de políticas públicas, que não suprem as necessidades dos indivíduos; a dificuldade das instituições em lidar com o diferente e o direito de escolha; as dificuldades dos sujeitos diante da barbárie social, de não conseguir protagonizar as próprias decisões.

Presenciamos a regressão de direitos nos últimos tempos, com os ataques à democracia e ao estado de direito, a intensificação da punição, que avança na criminalização das famílias pobres, principalmente os jovens periféricos e negros.

Constatamos a atuação de profissionais e instituições pautadas na moralidade e nos valores cristãos, para os quais os problemas econômicos e sociais são resultados de um desvio de conduta moral e de seu afastamento da vida religiosa.

Nesta conjuntura é necessária uma análise crítica da realidade, feita pelos profissionais no seu cotidiano de trabalho. Que eles possam ser promotores do acesso aos direitos a essa população, e não aliados.

3.3 (Des)proteção das famílias frente às violações de seus membros

Para falar sobre a (des)proteção de famílias, faz-se necessário discutir como a proteção social é implementada pela Assistência Social; como se dá em sua prática. Mesmo com a Constituição Federal de 1988 e os avanços na garantia dos direitos sociais, manteve-se a tensão entre proteger a família e/ou tratá-la como fonte de proteção social natural e responsável pelos seus membros, aspectos referendados pela PNAS/2004 e no SUAS/2005.

Com o não cumprimento das funções dos outros componentes da “tríade” – Estado e mercado, como já mencionado no subitem acima, a família se vê cada vez mais isolada e sobrecarregada para prover a segurança material dos seus membros. A família é tida como fator de proteção social, absorve a maioria das responsabilidades diante da fragilidade das ações estatais, amortizando o impacto das políticas econômicas e de suas crises e da reestruturação capitalista do mercado de trabalho.

São funções da Assistência Social, de acordo com a PNAS/2004, a proteção social hierarquizada entre proteção básica e especial; a vigilância social e a defesa de direitos socioassistenciais. O objetivo da proteção básica é prevenir situações de risco, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.

A proteção social de Assistência Social tem por direção o desenvolvimento humano, social, os direitos de cidadania. Por princípio, tem a matricialidade sociofamiliar; a territorialização; a proteção proativa; a integração à seguridade social; a integração às políticas sociais e econômicas. A matricialidade sociofamiliar, dentro da proteção social, é uma estratégia que visa oferecer proteção para que a família cumpra seu papel social principal, de cuidado, sustento, educação e socialização dos seus membros.

Menciona-se acima que a família é tida como parceira na política de proteção social. O que se vê na prática, no entanto, é a sobrecarga sobre ela, que deve prover a manutenção de seus familiares com os mínimos sociais que lhes são direcionados. Essa lógica se apoia em uma visão utópica de família, da qual se esperam funções de cuidados, integração e laços de pertencimento. Aposta-se que, fortalecendo essas funções, as pessoas estarão livres dos riscos sociais.

Não se leva em conta que, somente com serviços de inclusão da família e seus membros, e sem a presença do Estado na proteção social, não se poderá garantir o direito à convivência familiar tão desejada. Havendo a possibilidade de ampliação das responsabilidades do Estado e do mercado, tira-se o sentimento de culpa da família por problemas que extrapolam a sua esfera, porém recaem diretamente nela e nos relacionamentos intrafamiliares.

De acordo com Sposati (2007, p. 450), a proteção social, nessa política, opera sob três situações: “[...] proteção às vulnerabilidades próprias ao ciclo de vida; proteção às fragilidades da convivência familiar; proteção à dignidade humana e combate às suas violações”.

O primeiro eixo citado pela autora faz referência ao “ciclo de vida”, expressão que ressalta o diálogo com os direitos da criança, do adolescente, dos jovens e idosos, entendendo suas especificidades. O segundo eixo, que fala sobre a proteção “às fragilidades da convivência familiar”, denota que a família, como base da sociedade, vem sendo afetada por mudanças diversas no contexto social, mas ainda é a unidade de referência afetiva dos seus membros e precisa de atenção especializada. O terceiro eixo cita a “proteção à dignidade humana e suas violações”, e ressalta a necessidade de se trabalhar respeitando a “heterogeneidade e a diferença sem discriminação ou apartação”.

A implantação do SUAS traz um relevante avanço para a concretização da Política de Assistência Social, principalmente na sua organização. É preciso, no entanto, refletir sobre como, nos últimos anos, o trabalho social é realizado no Brasil, e a importância dada à família na ação de proteção social.

Vemos que a família é responsabilizada pelo sucesso dos objetivos estabelecidos, e penalizada pelo seu insucesso, sem que existam subsídios que a amparem com uma rede de serviço público integral.

Isso num contexto em que as formas de organização das famílias são extremamente variadas, e mudam continuamente para atender às exigências impostas pela sociedade, pelos sujeitos que a compõem e pelos acontecimentos da vida cotidiana. Como confirma Mito (2000, p. 52), “[...] o terreno sobre o qual a família se movimenta não é o da estabilidade; na verdade, é o do conflito, da contradição”.

Este estudo tem o propósito de compreender as desproteções vividas pelas famílias, para além da incapacidade de cuidar de seus membros. Nas minhas experiências de atuação no CREAS, pude entender até onde é possível responsabilizar a família pelo cuidado. Em muitas situações, viam-se mães sem esperança de dar conta dessas cobranças realizadas pela rede e das metas elencadas no acompanhamento. Nos momentos de avaliar as metas no PAF, na maioria das vezes elas não são cumpridas. Ocorre que, para cumpri-las, era necessário o pleno

funcionamento da rede socioassistencial e intersetorial. Neste sentido, é possível questionar: Qual o objetivo do PAF? Que compromissos são assumidos? Que ações as equipes executam para garantir a execução do plano?

Sobre o olhar dos profissionais que acompanham essas famílias, Cardoso (2017, p. 21) salienta:

Em alguns casos os pais podem até se “mobilizar” – expressão comum na fala dos trabalhadores – organizar uma casa, ter um trabalho, mas estes não são argumentos suficientes porque a compreensão de cuidado do outro está intimamente relacionada a um julgamento moral de incapacidade de cuidar da família pobre, que está fadada a perder o poder familiar sobre seus filhos.

A destituição do poder familiar é uma medida extrema e permanente, imposta aos pais com filhos menores de 18 anos. Por isso, deve ser decretada apenas após avaliação da intensidade e frequência da violação de direitos, as circunstâncias em que ela acontece e suas consequências. Por ser uma sanção grave imposta aos pais, e observando-se sempre o que for do melhor interesse da criança, sua determinação se dá por sentença judicial.

As causas de destituição do poder familiar encontram-se no artigo 1.638 do atual Código Civil (Brasil, 2002): I – castigar imoderadamente o filho; II – deixar o filho em abandono; III – praticar atos contrários à moral e aos bons costumes; IV – incidir, reiteradamente, nas faltas previstas no artigo antecedente.

Muitas vezes as condições de degradação humana, no interior de um processo de apartação social e de violação de direitos de adultos, podem condicionar a violação de direitos dos filhos pelos pais, exigindo a intervenção do Estado para a proteção imediata da criança – o que nem sempre é acompanhado de ações de proteção social à família. (Fávero, 2014, p. 19-20).

A possibilidade de a família desempenhar plenamente suas responsabilidades e funções está diretamente ligada ao seu acesso aos direitos sociais, que lhe garantam serviços de qualidade nas áreas da saúde, educação, Assistência Social, habitação, com o Estado realizando seu papel de proteção e socialização, superando ou prevenindo possíveis desproteções.

A família pobre, porém, pode ser alvo de abusos do Estado, e para isso existe uma legislação que a protege: a convivência familiar deve ser preservada, pois a falta de recursos materiais não é motivo suficiente para a retirada da criança e do adolescente de sua família (artigo 23 do ECA).

A convivência familiar e a preservação dos vínculos são referências no trabalho com família dentro da Assistência Social. Porém, quando são avaliadas violações ou vínculos fragilizados, não se analisa em profundidade o contexto em que isso ocorre. As famílias geralmente são criminalizadas por não dar conta dos cuidados, com crianças e adolescentes afastados do núcleo familiar, no intuito de salvá-los da família perversa e violadora.

Nesses momentos, a família não está sendo vista em sua totalidade. São colocados em prática a avaliação superficial, o olhar moralista e conservador da “família ideal”, responsabilizando a família em questão por suas falhas no cuidado e proteção dos seus membros. Percebem-se falhas nos acompanhamentos no trabalho de fortalecimento de vínculos, que não se concretizam na atenção básica do PAIF e, pelo que chega aos CREAS, demonstram que não estão sendo feitos adequadamente. É necessário o apoio especializado de toda a rede, com a oferta de serviços que evitem as violações e garantam o fortalecimento dos vínculos dessas famílias.

Olhar a família em sua essência e totalidade é entender em que contexto ela vive, seu histórico, a forma como foi constituída e as demandas que enfrenta no seu cotidiano, para que consiga cumprir seu papel protetivo.

A percepção, no cotidiano de trabalho, é que a proteção social só se faz presente quando surgem violações e conflitos no âmbito familiar, muitas vezes quando os vínculos já estão fragilizados ou até mesmo rompidos. A partir daí, surgem várias dificuldades na resolução desses conflitos, decorrentes das fragilidades dos serviços de referência no acompanhamento a essas famílias, chegando-se à judicialização de questões que poderiam ser resolvidas no âmbito dos serviços da Assistência Social.

O que pode assegurar que uma família seja protetiva na prática é fornecer o que ela de fato precisa para atender as demandas que ultrapassam as suas capacidades. Necessita-se de uma política de mercado que proporcione emprego digno, com direitos trabalhistas; salários que supram as necessidades de sustento da família; moradias com valor acessível que ela possa custear sem comprometer toda sua renda; cuidados de saúde adequados; educação básica de qualidade; acesso à universidade para obter uma formação que permita competir no mercado de trabalho com os filhos de famílias mais abastadas.

As situações que resultam na destituição do poder familiar estão relacionadas às expressões da questão social que essas famílias enfrentam em seu cotidiano. O Relatório da Realidade Social, elaborado por Fávero (2014, p. 59), apresenta os motivos que levam à retirada de crianças de suas famílias:

O abandono social, a dependência de álcool e outras drogas – com destaque para o *crack* –, a violência doméstica e a vitimização da criança compõem os índices mais expressivos, revelando que a violência, em suas diversas faces (social e intrafamiliar), permeia a vida cotidiana dos pais e mães que entregam, abandonam ou têm filhos retirados de seu poder familiar, restando para a maioria, no limite das condições de sobrevivência, a possibilidade de que à criança, que não tem autonomia para se cuidar, seja garantida alguma medida de proteção.

Neste relatório, a autora refere também que, no âmbito do trabalho cotidiano do Judiciário, a prioridade são ações que garantam alguma proteção à criança, ou seja, são “prioridade absoluta”, em “detrimento da atenção à família” (Fávero, 2014, p. 59).

Não há sentido em continuar exigindo das famílias o que elas não têm possibilidade de fazer. Cobrar que sejam protetivas com os seus membros, quando não lhes é fornecido o que é seu direito e meios para garantir essa proteção. É recorrente ouvirmos críticas de que elas recebem benefícios e não cumprem sua parte, que não cuidam de seus filhos e não trabalham, esperando que o Estado lhes forneça tudo. Sobre a desproteção da instituição “família”, Fávero (2014, p. 59) ressalta que a

[...] instituição é “a última etapa” de um caminho percorrido pela família no interior de um processo de desproteção social, e/ou porque os serviços de atenção, quando existem, nem sempre são acionados para seu atendimento, ou não realizam um trabalho social de forma articulada, que possibilita a efetivação de direitos.

O que vem afetando, nos últimos anos, as políticas públicas são os congelamentos dos gastos sociais, a diminuição do financiamento da Assistência Social, a saúde cada vez mais privatizada e muitas outras deficiências da máquina pública. Levam-se meses, por exemplo, para se conseguir um exame necessário ao início de um tratamento que deveria ser imediato.

Os questionamentos feitos às famílias nos atendimentos na rede têm como foco questões pessoais: se os filhos são do mesmo pai; se está de namorado novo; por que os filhos têm ficado sozinhos em casa; por que perdeu o emprego “de novo”; por que mora em casa insalubre, sem segurança; por que perdeu a vaga na psicoterapia; por que não segue as orientações dadas; por que o filho adolescente não está indo à escola. Surgem também comentários de que a pessoa tem sido vista tomando cerveja na calçada de casa; de que ela é quem deve dar o exemplo.

Tais comentários e questionamentos poderiam ser feitos de forma ampla e não individualizada: por que a família não é beneficiada em programas de moradia popular; se o emprego que tem, garante seu sustento; se está tendo acesso à saúde básica e mental; por que as escolas não têm uma política de acolhimento a adolescentes em conflito com a lei, e sim de exclusão; por que não recebe pensão alimentícia do pai de seus filhos; por que o pai não é cobrado pelo cuidado com os filhos.

A forma como olhamos essas situações pode mudar também a forma como os nossos relatórios chegam ao Judiciário e ao Ministério Público. Ou talvez nem chegassem, se houvesse esse cuidado na avaliação e o entendimento adequado do que é negligência e do que é desproteção nas relações familiares.

As famílias enfrentam dificuldades para cumprir a função de proteção básica a seus membros. Isso se evidencia ainda mais para quem assume solitariamente essa responsabilidade, sem companheiro ou companheira.

O precário acesso à proteção social se soma com frequência a históricos permeados por violência e abandono: a pessoa não sabe o que é ser cuidada, portanto, não sabe cuidar. Lidamos de forma diferente com nossas dores; nem todos conseguem ser resilientes, e acabam reproduzindo as violações sofridas ao longo da vida.

4 REVISITANDO A TRAJETÓRIA PROFISSIONAL NOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: ANÁLISE DE SITUAÇÕES QUE LEVAM À PUNIÇÃO, RESPONSABILIZAÇÃO E DESPROTEÇÃO DE FAMÍLIAS

Este último capítulo apresenta a minha trajetória, resgatando minha experiência profissional, com o intuito de analisar as ações de desproteções das famílias contra seus membros e o processo de responsabilização dessas famílias em virtude da retração do Estado enquanto instância de proteção social.

O objetivo de revisitar essas experiências profissionais foi problematizar questões, percebidas no decorrer da minha trajetória, que levam à responsabilização e punição das famílias acompanhadas, por apresentarem algum tipo de violação aos seus membros. Busca-se aqui descrever situações acompanhadas no exercício profissional, como assistente social, que me inquietaram no processo de atendimento às famílias. Mostrar, em minhas percepções neste percurso profissional, como o Estado, as instituições e profissionais acabavam punindo, em suas avaliações, os(as) usuários(as) que eram acompanhados(as) por vários tipos de violações.

Esse resgate retrata as razões que me levaram a escolher como objeto de estudo a punição e a responsabilização das situações de famílias usuárias dos serviços socioassistenciais. Portanto, o caminho aqui descrito me compõe como profissional, enviesado não só pelo contato com o campo, mas também por minhas reflexões do cotidiano como assistente social.

Eu me formei no final de 2006 e, já em fevereiro do ano seguinte, iniciei minhas atividades profissionais. A possibilidade de colocar em prática o que aprendi na universidade me deixava ansiosa, empolgada e também preocupada de como seria meu desempenho junto à demanda que iria encontrar. Desde então, passei por nove experiências de trabalho na área de Assistência Social, das quais elegi as que me marcaram e tiveram maior relevância na minha trajetória, contribuindo para compor a profissional que me tornei.

Nessas experiências não serão mencionados os locais de trabalho, mas procurarei relatar questões que me inquietam diante de violações e posturas conservadoras observadas nessa trajetória.

4.1 Primeira experiência: Serviço de Acolhimento Institucional de Criança e Adolescente

A primeira dessas experiências foi em uma instituição de acolhimento de crianças e adolescentes, para onde fui contratada com os cargos acumulados de gestora administrativa e

assistente social. Minhas funções incluíam fazer a gestão do espaço, organizar a parte administrativa e adequar a instituição à legislação vigente. Deveria também me contrapor aos desmandos de uma voluntária, que fazia parte da diretoria desde a fundação do abrigo.

Quando iniciei, o acolhimento não tinha nenhuma criança, pois havia passado por uma reforma e aguardava ser reinaugurado. Era um espaço amplo, onde havia somente dois quartos, um masculino e outro feminino, colocados em lados opostos, com a sala e o refeitório no centro. Os quartos eram grandes, com 25 camas e guarda-roupas de madeira mogno escuro. Nada havia ali que caracterizasse um quarto de criança e muito menos um lar, e eu sentia medo de ficar lá dentro sozinha.

Um mês depois, chegaram as primeiras crianças – três meninos e uma menina – que já haviam sido acolhidos anteriormente neste mesmo lugar. Não era uma situação comum de acolhimento: a família já era conhecida pelo presidente da Associação, um padre. Na verdade, a minha contratação teve como objetivo regularizar a instituição, pois as crianças e adolescentes que ali chegavam, por vezes, eram trazidas pela própria família. Essa mãe, por exemplo, era a única provedora das crianças, cujos genitores não participavam da educação e do cuidado dos filhos. Por isso, quando se via em dificuldades, ela procurava o padre para acolher as crianças, até que pudesse pegá-las de volta.

Por 44 anos, o Acolhimento teve essa forma de inserção de crianças. Era um espaço conhecido no município e na região. Recebia, por vezes, pessoas na idade adulta, que vinham visitar o espaço onde tinham vivido quando crianças. Os visitantes falavam do tempo em que ficaram acolhidos com muito carinho e tinham o padre como pai, pois era assim que o chamavam. Segundo um dos conselheiros do CMDCA, a atuação do Acolhimento foi muito útil ao município, mas, para continuar funcionando, deveria se adequar à legislação vigente.

Enfrentei vários problemas no tempo que fiquei nesse trabalho. Um deles envolveu uma voluntária, que trabalhava no local desde a sua fundação. Ela fazia parte da diretoria, como conselheira fiscal, mas todos os dias estava presente, fiscalizando, dando ordens às funcionárias e colocando as regras na casa e nas crianças acolhidas. Era uma italiana de temperamento forte e não gostava de ser contrariada.

Segundo uma funcionária que já trabalhava no Acolhimento há 16 anos, essa senhora controlava também a despensa, só permitindo fazer limpeza do espaço ou retirar algum produto se estivesse presente. Em uma dessas falas, relatou que haviam recebido de um supermercado várias cartelas de iogurte já perto do vencimento, e que por isso deveriam ser consumidas naquela mesma semana. No entanto, a voluntária só permitiu que fossem oferecidas às crianças meses depois: a funcionária acrescenta que ela própria chegou a tirar da boca das crianças

porções de iogurte infestado por larvas. Relatou vários outros abusos da voluntária, em quem o padre confiava muito, deixando-a livre para fazer o que quisesse.

Como tinha o apoio da diretoria e fui contratada para contestar posturas errôneas e desmandos daquela senhora, construí uma nova relação de trabalho com a equipe. No período em que lá estive, recebi por três vezes oficiais da Justiça do Trabalho, em razão de processos trabalhistas movidos por ex-funcionárias envolvendo extensão de horário sem pagamento de horas extras, falta de intervalo para almoço e episódios de humilhação e coação.

Diante dessas notificações, busquei o Sindicato da categoria para me orientar sobre como seguir as normas trabalhistas, evitando problemas futuros. Após a visita de um sindicalista, recebi um dos diretores que ainda não conhecia. Ele queria saber porque havia recebido alguém do sindicato, pois há muitos anos era voluntário naquela instituição e nunca necessitou desse tipo de relação. Abri a gaveta e entreguei as três notificações a ele; passei as informações que havia recebido e ressaltai que, com essas orientações, na minha gestão, a instituição não teria mais nenhum problema com a Justiça do Trabalho. Ele abriu os documentos, leu e me devolveu; respirou fundo e disse: “bom trabalho”, e foi embora.

As crianças acolhidas no período em que estive na instituição vinham de famílias pobres chefiadas por mulheres e, em sua maioria, negras. Durante nossas conversas, as mães relatavam confiar no padre, e acreditar que seus filhos estavam em um bom lugar.

Entre as situações que levavam as famílias a recorrerem ao acolhimento estavam a necessidade de trabalhar e não ter com quem deixar as crianças; a morosidade da justiça em cobrar dos pais o pagamento de pensão alimentícia e a falta de apoio da rede familiar. Algumas famílias não tinham onde morar; havia mães que residiam na casa das patroas e iam visitar as crianças no final de semana. Houve uma única situação em que uma adolescente foi acolhida por ter sido abusada pelo padrasto e a mãe não aceitou a situação, preferindo que a filha saísse de casa. Nenhuma outra apresentou negligência ou qualquer tipo de violação.

Já nessa época eu fazia observações sobre as situações vividas por essas famílias, que, sem a proteção do Estado, renunciavam à convivência com os filhos, entregando-os para terceiros, no intuito de protegê-los da condição de pobreza. Nessas situações, observa-se a punição dessas mães, diante da condição de pobreza e falta de apoio, por não conseguir prover o cuidado e proteção de seus filhos. Ao entregar seus filhos, as próprias famílias assumem que não dão conta, passando a responsabilidade para o Estado. Nesse sentido, o direito da criança e adolescente à convivência familiar é violado.

Certa vez recebi a visita de uma equipe do Fórum. Os técnicos queriam saber como estava a organização dos documentos e comentaram que, no passado, tinham recebido

denúncias de abuso sexual de algumas crianças, possivelmente pelo fato de um só quarto abrigar meninos de diversas idades. Respondi que nada sabia e até o momento não tinha ouvido nenhum comentário sobre isso.

Os primeiros meses não foram fáceis, mas com o tempo consegui ocupar meu lugar e fazer as adequações necessárias. Para a regularização dos documentos, busquei orientações junto ao Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente. Fiquei onze meses trabalhando nessa instituição, entreguei ao padre todos os documentos atualizados conforme a legislação vigente. Ele, no entanto, não os aceitou, dizendo que deixaria a instituição da forma como estava.

Diante disso, informei ao Fórum e ao CMDCA a decisão do padre, e informei que deveriam tomar providências em relação às crianças e adolescentes acolhidos. Nesta mesma ocasião, fui convidada para trabalhar em outra instituição que desenvolvia o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para Crianças e Adolescentes. Pedi demissão e assumi o novo trabalho. Algum tempo depois, fiquei sabendo que as crianças do Acolhimento haviam voltado para suas famílias.

Recebi, a seguir, a ligação da mãe de quatro dessas crianças, dizendo que a saída e o retorno aos pais foram determinados pela Justiça. Ela e os filhos estavam morando numa cidade vizinha e se encontravam bem. Relatou também que os dois mais velhos disseram ter sido abusados por adolescentes quando estiveram acolhidos pela primeira vez, com idades de sete e oito anos.

Ela se mostrava transtornada, pois confiava e acreditava que os filhos estavam bem cuidados e protegidos naquele espaço; se tivesse sabido antes jamais deixaria que retornassem para lá. Acolhi seu desabafo e informei ter ficado sabendo pela equipe do Fórum que uma mãe havia relatado que seu filho fora abusado nesse abrigo. No entanto, como já havia passado muito tempo e o Acolhimento estava fechado, não tinha muito a ser feito. Foi difícil ouvir esse relato, que veio numa ocasião em que já não era possível reparar o ocorrido. O fato positivo é que esse abrigo foi fechado, sem expectativa para retornar a funcionar.

Durante o tempo em que lá trabalhei, tentei regularizar a situação; mas, como dito, não consegui cumprir o objetivo para o qual fui contratada. O responsável não aceitou modificações no estatuto e no plano de trabalho, preferindo manter tudo como estava.

Avaliando a postura dessa instituição, de seguir os seus regimentos, não reconhecendo a legislação vigente, analiso que tal fato é recorrente em muitas instituições. A negação em seguir as normativas decorrem das violências institucionais, que acontecem em muitos acolhimentos, seja de crianças e adolescentes, de idosos ou de pessoas em situação de rua.

Importante mencionar que algumas instituições preferem não ter vínculo com o poder público, como, por exemplo, inscrever-se no CMAS ou CMDCA e receber verbas, para não prestar contas e ter liberdade para agir livremente sem intervenções e cobranças. Dessa forma, tais instituições agem de acordo com seus valores, os quais, em muitas avaliações, são embasados em posturas conservadoras, violando ainda mais o beneficiário do serviço.

4.2 Segunda experiência: Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculo para Criança e Adolescente e Desenvolvimento de Comunidade (Obras Jesuítas)

Minha segunda experiência foi numa instituição das Obras Jesuítas, quando tive a oportunidade de conhecer o trabalho dos religiosos dessa Ordem junto às comunidades da periferia de São Paulo. Fui contratada com o objetivo de atuar junto às famílias em dois Centros Sociais, um na Zona Norte e outro na Zona Sul da cidade. Uma vez por semana, eu ia ao escritório da instituição, na Vila Mariana, para me reunir com as voluntárias responsáveis pela arrecadação de produtos para o bazar.

A principal diferença entre esse trabalho e o anterior era a abundância de recursos e a boa estrutura física, que supriam as necessidades para a realização das atividades. Como o Setor Social ainda não estava totalmente estruturado, tive autonomia para reorganizá-lo dentro das políticas do SUAS.

A Zona Norte da capital é composta por pequenos bairros carentes de serviços públicos, moradias precárias, alto índice de violência, tráfico de drogas e principalmente a violência institucional. O Centro Social funcionava no mesmo prédio de um Centro de Educação Infantil (CEI), conveniado com a Secretaria Municipal de Educação. O CEI mantinha também um Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para 30 crianças com idades entre quatro e seis anos, e outro para crianças entre seis e 15 anos, ambos financiados pelas Obras Jesuítas.

Pelo fato de a instituição ter equipes definidas para o trabalho com as crianças e adolescentes, minha função tinha como foco as famílias. Já com experiência de trabalho em grupo, iniciei as visitas domiciliares para conhecer a dinâmica dessas famílias e convidá-las para nossos encontros mensais. Foram dois meses de visitas e atendimentos individuais com mais de 100 famílias.

Ao primeiro encontro compareceram 80% das pessoas convidadas, que foram atendidas em pequenos grupos, conforme o horário mais adequado para elas. Foram definidos grupos de manhã, tarde e início da noite, que aconteceriam uma vez por mês.

Na Zona Sul, o perfil não era diferente da Zona Norte: os bairros à beira da represa Billings refletiam a falta de políticas públicas para todas as áreas, principalmente moradia. A degradação do meio ambiente era visível, com o desmatamento para construção de casas. O bairro tinha um alto índice de violência, com assaltos frequentes e tráfico de drogas.

O plano de trabalho era o mesmo, com algumas adaptações ao perfil das crianças e adolescentes. A região não tinha áreas de lazer próximas à comunidade, apenas ao redor da represa, distante para que as crianças pudessem brincar sem supervisão. O Centro Social, onde aconteciam os atendimentos, era uma casa adaptada, com salas grandes e um amplo jardim, localizada no centro do bairro, de fácil acesso para os moradores.

Quando iniciei o trabalho, poucas crianças e adolescentes frequentavam a instituição, e não havia muitas atividades, pois a equipe ainda não estava completa. Particpei da seleção da coordenadora, da psicóloga e dos oficinairos. Logo em seguida, a abertura das inscrições foi anunciada nos serviços da rede e aos poucos a procura foi aumentando.

Eu trabalhava nesse Centro Social uma vez por semana, e as visitas domiciliares eram realizadas em companhia da educadora social, ambas vestindo a camiseta da instituição. Isso era necessário para facilitar nossa identificação, pois em algumas ruas pessoas estranhas eram impedidas de circular, caso não conhecessem algum morador.

Como já mencionado, naquele bairro havia um alto índice de violência, e muitos assaltantes de bancos e de carros fortes moravam ali; por isso o cuidado de controlar quem circulava nas ruas. Apesar disso, nunca fomos abordados ou impedidos de andar pelo bairro: com a camiseta, as pessoas sabiam que éramos da instituição, respeitavam-nos, pois atendíamos seus filhos, irmãos e demais parentes.

As crianças e adolescentes se mostravam afetivamente carentes e brigavam entre si com frequência, por vezes de maneira violenta. Nas constantes reuniões com educadores, elaborávamos estratégias para lidar com a situação: uma delas era dar o máximo de afeto e proporcionar momentos de escuta.

Todos os dias as crianças e adolescentes chegavam, tomavam café e iam para a roda de conversa: era o momento deles, em que podiam expressar o que sentiam, o que gostavam e o que desejavam para suas vidas. A roda de conversa se tornou a principal atividade, em que se construía afeto, confiança e respeito, exercitavam-se a escuta mútua e o conhecimento do outro.

A segunda-feira era o dia em que os usuários participavam de forma mais intensa da roda, resgatavam todas as experiências que vivenciavam em casa ou na rua no final de semana.

Durante a semana, eles frequentavam a escola e a instituição, porém à noite e nos finais de semana permaneciam com a família, momentos em que, como podíamos notar, não recebiam a necessária atenção, diante das múltiplas funções que seus responsáveis empenhavam, principalmente as mães. Nos grupos de atendimentos as mães posteriormente, traziam o sentimento de culpa, por não estar mais próximos dos filhos e que muitas vezes descontavam suas frustrações neles.

No Centro Social, brincavam bastante e extravasavam suas energias; ao chegar em casa, segundo os familiares, tomavam banho e logo dormiam.

Após a roda, dividiam-se em grupos e cada um deles iniciava uma atividade: capoeira, de que gostavam muito; musicalização e percussão; hip hop; artes plásticas; aulas de cidadania e culinária. A culinária era a atividade preferida, pois cozinhar já era realidade para grande parte dos adolescentes, que eram responsáveis pelos irmãos mais novos e aprendiam desde cedo a preparar suas refeições.

Diante do alto índice de violência contra crianças, consideramos necessário trabalhar o tema com as famílias: nossa estratégia para nos aproximar delas foi incluí-las no curso de culinária. Um dia da semana era dedicado às famílias, que aprendiam a fazer salgadinhos, pão de mel, tortas, bolos de aniversário, tortas e outros alimentos que pudessem comercializar. Algumas delas já conseguiam acrescentar algum valor à sua renda, vendendo seus produtos na comunidade. O atendimento às famílias incluía também o encontro mensal com os responsáveis.

Importante aqui enfatizar a sobrecarga enfrentada por essas mães, que, em sua maioria, trabalhavam fora, muitas vezes no centro da cidade, e por isso retornavam tarde para suas casas. O tempo ficava curto para se dedicarem aos filhos, e a desproteção familiar se somava à desproteção do Estado.

O trabalho desenvolvido nessas duas comunidades era de suma importância para aquelas crianças e adolescentes e seus responsáveis. Eles percebiam na instituição um meio de serem vistos, pois para o poder público era como se não existissem.

Diante da pouca oferta de políticas públicas, levei às famílias a proposta de uma ação que pudesse trazer conhecimento e fortalecê-las para lutar por serviços para o território. Como tínhamos um grupo considerável de pessoas participando, seria importante montar um Conselho Gestor. Buscamos ainda ouvir lideranças comunitárias, conselheiros de saúde e profissionais da Assistência Social, a fim de melhor conhecer as necessidades do bairro. Os adolescentes também foram convidados a participar.

Após três reuniões, que aconteceram em semanas consecutivas, foram criados Conselhos Gestores para os dois Centros Sociais. Esses Conselhos participariam da gestão da instituição, apontando melhorias, apoiando nas festas e ações sociais, apontando necessidades urgentes do bairro e solicitando a presença de autoridades nas reuniões.

A atuação dos Conselhos foi produtiva e rendeu muitos frutos para a comunidade. Em 2011, os dois grupos participaram da Cúpula dos Povos na Rio +20, que aconteceu na cidade do Rio de Janeiro, uma experiência maravilhosa para os conselheiros. Eles adquiriram conhecimentos valiosos a respeito do meio ambiente, com ênfase na importância do cuidado com a água e com o lixo produzido. Por meio da Subprefeitura do bairro, conseguiram cursos de cabeleireiro, manicure e design de sobrancelhas. Com a maior visibilidade proporcionada pelo Conselho Diretor, outras melhorias começaram a ser percebidas, inclusive nos serviços de saúde.

Foi uma experiência enriquecedora para minha trajetória profissional, durante a qual aprendi muito, trabalhando com demandas que faziam parte da minha própria vida, já que passava pelos mesmos problemas que aquelas pessoas, por também morar na periferia de São Paulo.

Finalizei então minhas atividades no Centro Social da Zona Sul, permanecendo somente no da Zona Norte. Devido ao aumento da demanda, foi necessária a contratação de uma assistente social, com 30 horas semanais de trabalho. Seis meses depois fui direcionada a outra obra jesuíta.

Diante dos problemas de gestão do espaço, ocorreram mudanças na organização, e não se contratou outra assistente social para o meu lugar. Um ano mais tarde, o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos foi encerrado, permanecendo apenas o Centro de Educação Infantil.

Tais mudanças resultaram de decisões tomadas de cima para baixo, com as atividades encerradas, sem que os profissionais ou a comunidade fossem ouvidos. Na região havia outros SCFV, mas, diante da alta demanda, eram necessários outros espaços para acolher os adolescentes e suas famílias.

Diante dos bons resultados do trabalho com famílias, o presidente da Instituição me convidou para trabalhar em outro Centro Social Jesuíta, na região noroeste de São Paulo, uma das áreas que mais cresceu nos últimos 30 anos no Município de São Paulo. Esse Centro Social já existia há muitos anos, e tem uma história longa, que não será mencionada neste estudo.

Migrei para lá com a responsabilidade de realizar o mesmo trabalho, porém com um desafio ainda maior, pois este Centro Social atendia o dobro de famílias dos dois Centros

anteriores. O atendimento envolvia 340 adolescentes de 12 a 18 anos e suas famílias, e a estrutura do lugar era gigantesca. Além deste projeto, havia um serviço de hotelaria, pois no espaço eram também recebidas pessoas para retiros espirituais e eventos. O Centro ficava num ponto distante do bairro e, para o acesso dos usuários, a instituição mantinha dois ônibus e um micro-ônibus.

Quando iniciei o trabalho, já havia uma assistente social trabalhando. Iríamos trabalhar juntas, mas, apenas dois meses após minha contratação, ela foi dispensada. Por quatro meses trabalhei sozinha, período em que iniciei várias atividades com as famílias. Como se tratava de um bairro dormitório, as pessoas trabalhavam na região central da cidade e voltavam para casa somente à noite. Os responsáveis pelos adolescentes eram, em sua maioria, mulheres arrimo de família, que sustentavam a casa e respondiam sozinhas pela educação dos filhos.

Toda terça-feira, às 19 horas, as famílias vinham à instituição para participar de atividades previamente agendadas, como culinária, condicionamento físico, inclusão digital/informática e artesanato. Ao chegarem, eram acolhidas por mim e pela psicóloga; fazíamos as apresentações, o momento de escuta e, a seguir, as pessoas iam para oficinas escolhidas. O transporte era realizado pelos mesmos ônibus que buscavam os filhos.

Além dessas oficinas semanais, realizávamos reuniões mensais, que aconteciam sábado pela manhã. O coordenador chamava essa ação de “sábado da alegria”, porque neste dia, além dos responsáveis, vinha toda a família, para participar de várias atividades promovidas nos espaços da instituição. Os familiares podiam escolher de quais atividades participar, entre várias modalidades esportivas e danças culturais. Para controlar o número de pessoas, a presença deveria ser confirmada por meio de um comunicado enviado durante a semana, informando também quantos familiares iriam participar. A participação dos usuários ficava entre 95% e 100%, com os dois ônibus e o micro-ônibus, fazendo duas viagens para trazer a todos.

Essas ações proporcionavam às famílias momentos de descontração e escape da vida difícil que enfrentavam no dia a dia. Para os técnicos também era um dia especial, pois promover atividades que traziam alegria àquelas pessoas era muito gratificante.

O cotidiano de trabalho não era fácil, com os conflitos familiares, a violência doméstica, o envolvimento dos adolescentes em pequenos delitos e o uso abusivo de drogas batendo continuamente em nossa porta. Essas situações chegavam até nós pelas famílias, que nos procuravam solicitando apoio por ter um filho preso, vitimado em acerto de contas com traficantes, ou pelo medo de perdê-lo para a dependência de drogas. Traziam também relatos de violência doméstica da qual não conseguiam se livrar. Diante de tantas mazelas, não havia como evitar o sentimento de indignação pelo sofrimento dessa população.

Montamos grupos específicos com mulheres que passavam por violência doméstica e mães de filhos com dependência química e em conflito com a Justiça. Foi a maneira que encontramos de estar mais perto e promover momentos de escuta, para que pudessem trazer tudo que as afligia. Eram orientadas sobre como lidar com os filhos dependentes, procurar tratamento para eles e estar ao seu lado, dando apoio.

As mulheres que sofriam violência eram estimuladas a falar sobre suas qualidades e habilidades, como forma de mostrar que tinham força para romper esse ciclo, que não estavam sozinhas e que era possível uma vida diferente, sem violência. Os grupos tiveram bons resultados, com algumas mulheres conseguindo sair da relação sem muitos traumas ou ameaças dos agressores, enquanto outras conseguiram se impor e dar um basta às humilhações e agressões verbais.

Fiquei dois anos trabalhando nesse Centro Social, porém, como havia prestado concursos no interior do Estado, em junho de 2013, fui chamada para assumir em uma cidade próxima a São Paulo. Foi quando mudei completamente minha vida. Pedi demissão do Centro Social e assumi o cargo público.

Importante mencionar, nessas duas experiências, a dificuldade para se efetivarem os direitos da população. Surgiam constantemente situações de violência de gênero e institucional, tais como a dificuldade das mulheres para registrar boletins de ocorrência; a falta de atendimento psicológico para vítimas de violência; a demora em se conseguir exames e consultas de situações graves de saúde; a falta de saneamento básico; a violência policial contra adolescentes e jovens, principalmente negros.

De tudo isso, foi possível avaliar a inexistência de serviços de convivência suficientes para dar conta da demanda nessa região. Não havia também intervenção assertiva dos Serviços CRAS e CREAS, cuja existência muitos usuários nem sequer conheciam: quando necessitavam de algum apoio, procuravam as instituições sociais de organização civil.

4.3 Primeira experiência no serviço público: Secretaria de Assistência Social – CREAS

No meu primeiro dia de trabalho, fui recebida pela coordenadora, que me apresentou toda a equipe, composta por poucos funcionários. Havia um recepcionista que acumulava um cargo administrativo, uma educadora social, duas psicólogas e uma assistente social. A coordenadora apoiava nos atendimentos, como assistente social, devido à falta de profissionais.

O objetivo do trabalho no CREAS era atender os usuários do PAEFI, PSR e MSE. Com a minha entrada e, três dias depois, de uma psicóloga, foi possível compor uma equipe com

duas duplas psicossociais. Havia também dois educadores, contratados para apoiar a abordagem social.

O prédio onde estávamos ficava no térreo de outro serviço que desenvolvia atividades para adolescentes. Dispunha de uma sala para os técnicos, uma pequena sala para a coordenação, duas para atendimentos e outra, maior, para atividades coletivas. Todos os espaços eram separados por divisórias, o que comprometia o sigilo dos atendimentos, um direito do usuário.

Eu me sentia mal, ouvindo os problemas dos usuários, sabendo que eles eram também ouvidos por pessoas nos outros espaços. Os profissionais já haviam reclamado que não era mais possível atender nessas condições. Portanto, quatro meses depois, fomos para outro local, onde funcionava a Secretaria de Assistência Social. Era uma construção ampla, com várias salas e um pavimento superior, porém com sérios problemas de acessibilidade.

Ficamos na parte inferior, e as pessoas que transitavam na parte de cima podiam ver quem estava sendo atendido dentro das salas. Duas delas não tinham janelas, e no calor era insuportável realizar qualquer atendimento.

Em resumo: a mudança piorou a situação, e nos perguntávamos por que não se alugava um espaço só para o CREAS. Com todo cuidado, a diretora explicou que infelizmente não daria para irmos para outra casa, porque naquele momento a Secretaria precisava do dinheiro do CREAS para pagar o aluguel daquele espaço, que acolhia outros serviços da Secretaria.

Fiquei desapontada com aquela situação, pois não éramos ouvidos em nossas reivindicações e continuávamos ali, violando ainda mais os direitos dos usuários, sem estrutura para atendê-los.

Em meio a todo desconforto, e ao mal-estar da equipe, por ter que prestar o serviço de forma tão precária, iam chegando as demandas a serem resolvidas. Diante da estrutura precária, eu evitava realizar atendimento no CREAS; usava o horário em que dispunha de carro para fazer visitas e atender as famílias em domicílio.

Aos poucos, fui aprendendo como era o serviço, a relação com a rede, o Serviço de Acolhimento de Crianças e Adolescentes e principalmente o Judiciário. No CREAS, não havia divisão das tarefas. Todos os profissionais atendiam todo tipo de demanda: população em situação de rua; Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) e Medida Socioeducativa (MSE).

Passados alguns meses, entraram mais dois assistentes sociais e uma psicóloga, o que tornou possível designar uma dupla social só para medida socioeducativa e um assistente social

para atendimento à população em situação de rua. Mas, mesmo com essa divisão, o atendimento ao PAEFI era feito por todos.

Em relação à demanda, eu atendia MSE-LA e também PAEFI. O atendimento aos adolescentes em Prestação de Serviço à Comunidade ficou com a psicóloga, que também atendia ao PAEFI. Entre as situações que acompanhei, o que mais se evidenciava eram violência e negligência contra idosos, crianças e adolescentes.

Um dos desafios que enfrentava era a escassa rede de serviços, o que tornava muito difícil efetivar encaminhamentos. O trabalho da Assistência Social na defesa de direitos e proteção social, não pode ser feito isoladamente, necessita de pontes com outras políticas públicas.

Com os adolescentes, o principal problema era a reinserção na escola: muitas diretoras não aceitavam fazer a matrícula. Com a justificativa de que o adolescente havia passado por aquela escola e causado conflitos, não seria permitido o seu retorno. A questão era passada para o Conselho Tutelar, que notificava a escola; o aluno, então, comparecia com o responsável para efetivar a matrícula, frequentava as aulas por alguns dias e novamente desistia.

A diretora ligava para o CREAS, informando que o aluno desistiu da vaga, e que, no pouco tempo que frequentou, não havia realizado as atividades e não interagira em sala de aula. O tom de voz da diretora era de satisfação, quando dizia algo como “eu avisei que ele não queria nada, já conheço ele e a mãe, ela também só aprontava na escola”. Já a justificativa do adolescente era que se sentia invisível e, quando isso não acontecia, o olhar dos professores e outros profissionais era de condenação, mesmo sem ele estar próximo dos conflitos que aconteciam na escola. Por isso, preferiu desistir. Essas situações se repetiam com a maioria dos adolescentes acompanhados, tanto em MSE quanto no PAEFI.

A relação tensa com outras políticas e os entraves da Assistência Social dificultavam a viabilização de direitos e a proteção social. Outra dificuldade era a falta de espaço para Acolhimento de pessoas em situação de rua. O único local disponível não aceitava qualquer usuário: o presidente da instituição era quem decidia quem poderia entrar ou não. Os profissionais não tinham voz ativa, e poucos permaneciam por mais tempo, pois não suportavam os desmandos do presidente.

Em relação aos idosos que necessitavam de acolhimento, o desafio era maior ainda, pois uma única instituição atendia o serviço a essa demanda. O valor repassado pelo Município era muito baixo e a instituição não conseguia atender a quantidade de idosos encaminhados pela Prefeitura. O diretor negava acolhimento com muita frieza, mesmo em situações de extrema

necessidade. Essa instituição era muito antiga na cidade e recebia idosos até de outros municípios.

Para a concessão de uma vaga, eram exigidos ao menos dois salários-mínimos mensais, de modo que as famílias de idosos aposentados com valores menores, ou beneficiários de BPC, tinham que complementar o pagamento. Caso contrário, a vaga não seria concedida. Outra irregularidade é que o diretor convencia os familiares a assinar um documento passando à instituição toda a renda do idoso. Isso contraria o Estatuto do Idoso, que estabelece como parte da instituição 70% da renda. Os que concordavam em ceder 100% do valor, é claro, tinham prioridade nas vagas. Isso ficava subentendido como forma de seleção, mas muitos dos que não aceitavam tinham dificuldade para conseguir uma vaga.

No que diz respeito à habitação, não havia oferta de moradias populares, nem programas para atender a demanda de famílias que viviam em condições precárias ou de risco. Há muitos anos que não se realizavam tais programas no município. A Lei de Benefício Eventual não previa o Auxílio Aluguel, o que dificultava ainda mais o atendimento de eventualidade envolvendo moradia. O Benefício Eventual foi criado como provisão temporária e dirigida a vulnerabilidades incidentais e calamidades públicas (Brasil, 2007). Sobre esse benefício e sua finalidade junto aos usuários, Dias (2017, p. 97) relata o seguinte:

É utilizado pela política de AS como forma de garantir a melhoria das condições de habitação das usuárias, assim como de seus filhos e filhas. Tal fato ocorre porque a AS se vê premida em preencher as lacunas deixadas pela política de habitação. Inúmeros são os casos discutidos em reuniões de equipe, em que uma das necessidades prementes das usuárias é a moradia digna.

Em relação à saúde, a situação se mostrava ainda mais difícil, com demoras para o agendamento de consultas com especialistas e mesmo com clínicos gerais. O paciente passava somente pela enfermagem, que ia atualizando as receitas, sem que o médico avaliasse suas condições. A situação era ainda mais grave em relação às especialidades de psiquiatria, psicologia e neurologia.

Sobre questões relacionadas a outras políticas, tivemos o exemplo de um usuário em situação de rua e com transtornos mentais, cujo acompanhamento era feito apenas pela Assistência Social, sem que os demais serviços se colocassem como corresponsáveis.

Situações como essa sobrecarregavam a Assistência Social, dando a sensação de que nosso serviço era de pronto-socorro ou emergência, já que os casos urgentes de todas as áreas chegavam até nós. Dias (2017) faz uma reflexão sobre essa relação do CREAS com as outras políticas. Em estudo sobre o tema, a autora aponta que os profissionais das outras áreas também se sentem tolhidos com a defasagem dos serviços públicos.

Observa-se que, se a equipe de trabalhadoras da AS se sente sobrecarregada, também as trabalhadoras da saúde, da educação e da habitação sentem o mesmo, pois o desequilíbrio se dá pela organização político-econômica do país, pela precária estruturação dos serviços públicos, e não por uma falta de força de vontade das trabalhadoras em cumprirem suas tarefas no sentido da garantia de direitos da população atendida. Se as trabalhadoras da educação procuram evitar a presença de adolescentes em cumprimento de MSE é porque, muitas vezes, não têm as condições necessárias de lidar com eles dentro do precário ambiente escolar. As trabalhadoras da saúde, por sua vez, também contam com poucos recursos humanos e materiais para darem conta da demanda. Assim, as lacunas de uma política recaem sobre todas as outras. (Dias, 2017, p. 98).

No acompanhamento às famílias referenciadas por negligência ou violência, encontrávamos várias dificuldades para a efetivação do Plano de Acompanhamento Familiar (PAF). O contato com as famílias se resumia às visitas, em que geralmente o responsável não se encontrava em casa, por estar trabalhando. Agendávamos o atendimento e a pessoa não comparecia, alegando temer que o empregador soubesse que teria algum problema, por ser acompanhada pelo CREAS. Não era possível também agendar atendimentos fora do horário de trabalho de cada profissional.

Com tudo isso, ficava inviável uma aproximação que permitisse criar vínculos com aquelas famílias. As situações iam se agravando e novas denúncias iam chegando, além de pedidos de informação do Conselho Tutelar e do Judiciário sobre como estava o acompanhamento. Era intensa a pressão por soluções, sem as quais o Judiciário iria agir com maior assertividade em relação às violações cometidas pelos responsáveis.

A falta de conhecimento das coordenações, somada à inexperiência da equipe, criava dificuldades adicionais para o trabalho. Mesmo para profissionais com boa formação, como a que tive na graduação, era indispensável o respaldo da gestão, que norteasse nossas decisões diante de situações complexas. No momento aqui relatado, não existia uma gerência de Assistência Especial. Respondíamos diretamente à Diretoria e à Secretaria de Assistência Social.

O fato de não haver gerência de Assistência Especial nos causou curiosidade, pois o salário desse cargo constava no Portal de Transparência da Prefeitura. Quando um colega foi averiguar a questão, descobriu que o salário era pago a uma pessoa que não exercia o cargo de gerente, embora trabalhasse na Secretaria em outra função. Isso gerou revolta na equipe, pois necessitávamos do respaldo e apoio desse profissional. Não havia plano de trabalho a ser seguido, com as situações sendo resolvidas de maneira improvisada e amadora.

Comecei a estudar materiais, buscando compreender algumas demandas na prática e me aprofundar na legislação, o que me ajudou muito a encontrar respostas no acompanhamento a algumas famílias.

Nos dois anos e meio em que trabalhei no CREAS dessa cidade, tivemos apenas uma capacitação voltada para demandas de violência sexual e doméstica contra crianças. O que ajudava um pouco eram os encontros do Inter CREAS, que aconteciam a cada mês em uma cidade da região.

Esses encontros eram iniciativa da Diretoria Regional de Assistência e Desenvolvimento Social (DRADS) e neles se discutia o cotidiano do CREAS e a relação com o Judiciário, com destaque para as decisões judiciais e as intimações para comparecer como testemunha em audiências. Eram momentos de escuta, desabafos e trocas de experiências.

Outro serviço que proporcionava apoio importante era o Programa Saúde da Família (PSF). As agentes comunitárias nos encaminhavam situações de violação contra idosos e violência contra mulheres e crianças. Realizávamos visitas domiciliares em conjunto, o que era positivo para o trabalho, pois as agentes comunitárias estavam mais próximas das famílias e conseguiam perceber aspectos que escapavam aos nossos olhos.

Infelizmente, a falta de conhecimento técnico, a escassez de políticas públicas, a ineficácia dos serviços da Educação e Saúde Mental, e principalmente o amadorismo da gestão da Assistência Social, somados à falta de estrutura para o atendimento, levavam a um número elevado de acolhimentos de crianças e adolescentes.

Apesar de decorrentes falhas do poder público, esse fato recaía sobre as famílias, culpabilizadas e punidas com a perda de seus filhos. Na época, com minha relativa inexperiência e falta de compreensão de como argumentar a favor daquelas famílias, acabava por apontar nos relatórios que o acolhimento seria necessário para o bem das crianças.

Com o tempo, fui adquirindo habilidades e conhecimentos sobre estratégias e abordagens no trabalho com famílias. Por meio de muito estudo e análise, pude também compreender e contextualizar o trabalho do assistente social na prática e na conjuntura política em que ele é realizado.

Neste período, trabalhei em mais duas OSCs no tempo que ainda restava na semana, a fim de também complementar a renda. Em uma delas fiquei por nove anos. Iniciei como assistente social e depois fui coordenadora por sete anos. A demanda atendida era de surdos e suas famílias. A outra foi em um acolhimento de crianças e adolescentes. Lá trabalhei um ano em dois projetos. Um atendia famílias de crianças que estavam acolhidas e se preparando para retornar ao âmbito familiar e o outro era de famílias de crianças que eram encaminhadas para

acompanhamento psicossocial por estarem em risco e com probabilidade de serem acolhidas. Foram experiências que contribuíram para meu crescimento profissional.

Em relação à desproteção do Estado e à violência institucional decorrentes do racismo estrutural, pude acompanhar a situação de um senhor idoso e negro. Encaminhada via Disque 100, a denúncia dava conta de que ele estava sendo explorado financeiramente por membros de uma família, que ele considerava amigos.

Como o idoso não se encontrasse na visita realizada, foi agendado atendimento para o dia seguinte. Durante essa primeira conversa, foi explicado o motivo do acompanhamento, e perguntado se ele tinha noção de estar sendo explorado. Com toda simplicidade, o senhor relatou ter emprestado dinheiro para sua amiga e feito crediário para a compra de móveis para ela. Por vezes, também cedeu seu cartão bancário ao filho da amiga. Foram feitos alguns pagamentos, mas com frequência isso não ocorria, em razão de alegadas emergências. Esse senhor era viúvo e tinha uma única filha, que morava em outro município e com quem se comunicava por telefone.

Questionado sobre o que achava da situação, respondeu ter ido à delegacia uma vez, mas não conseguiu fazer o Boletim de Ocorrência, porque, segundo os funcionários, havia cedido o cartão voluntariamente. Foi-lhe explicado então o que configurava exploração financeira, que ele estava sofrendo uma violência e seria necessário formalizar a queixa.

Dispusemo-nos a acompanhá-lo à delegacia, o que ele aceitou, porém em outro dia, pois precisava ir ao trabalho. Aos 66 anos, ele estava aposentado, porém ainda trabalhava como pedreiro. Pedimos autorização para ir sem ele à delegacia, a fim de tratar do ocorrido, com o que concordou, ressaltando acreditar que não daria em nada, pois não davam atenção a pessoas como ele (velho, negro e pobre).

Na delegacia, fomos atendidas por um investigador. Explicamos o ocorrido e apresentamos o relatório do Disque 100. O funcionário disse não saber porque não fora registrada a queixa do idoso, pois configurava exploração financeira. Disse que iria se responsabilizar por aquele caso e se colocou à nossa disposição.

Dois dias depois recebemos o idoso nos agradecendo pelo trabalho, dizendo nunca ter recebido tanta atenção e ter sido tão bem tratado. Dissemos a ele que era nosso trabalho e que era dessa forma que as pessoas precisam ser atendidas quando necessitam. Relatou que foi chamado pelo investigador, e muito bem acolhido por ele. O Boletim de Ocorrência foi lavrado e aberto o inquérito para investigar a família. Acompanhamos a situação até o idoso começar a receber os valores extorquidos, e termos certeza de que não seria novamente incomodado.

Essa situação nitidamente configurou um episódio de racismo e descaso no atendimento ao idoso, diante da violação que estava sofrendo. Fica o questionamento, se ele fosse branco, seria tratado da mesma forma? Se a vizinha não tivesse ligado ao Disque 100, estaria ainda sendo violado e jamais receberia seu dinheiro de volta.

Meus questionamentos do nosso papel e compromisso ético-político foram essenciais para mudar meu olhar e me embasar no enfrentamento ao posicionamento neoliberal e perverso do Estado. Por ser funcionária pública, eu me sentia parte da violência institucional praticada nos acolhimentos de crianças. Diante disso, buscava reforçar meu conhecimento para não me deixar contaminar pelo conservadorismo que influencia muitas avaliações e ações nos serviços assistenciais, seja de organizações não governamentais ou, principalmente, do poder público.

Tantos desafios comprometiam os objetivos do trabalho no CREAS, impedindo a viabilização dos direitos dos usuários e a elaboração de um planejamento adequado para as famílias.

4.4 Segunda experiência no serviço público: Secretaria de Assistência Social – CREAS

Antes de assumir, já ouvia falar do trabalho desenvolvido neste município. Alguns colegas que lá trabalhavam diziam que a intervenção política na Assistência Social era muito forte, como geralmente ocorre em municípios pequenos. Iniciei essa nova experiência com um olhar mais apurado do meu papel de assistente social.

A diferença em relação à experiência anterior era notável, pela estrutura do ambiente de trabalho, apesar de o serviço ser desenvolvido no mesmo prédio da Secretaria de Assistência. Havia salas com computadores, sistemas de prontuários informatizados, salas para atendimento mais adequadas e um número considerável de profissionais trabalhando no CREAS.

Nessa nova experiência, o objetivo era trabalhar como orientadora de Medida Socioeducativa. Na ocasião, já havia um psicólogo desenvolvendo o trabalho, de modo que formamos uma dupla e atuamos juntos por um ano. Realizávamos atendimentos individuais e em grupo com os adolescentes em Liberdade Assistida. Com os adolescentes em Prestação de Serviços à Comunidade, realizávamos atendimentos individuais mensais e os encaminhávamos aos locais de efetivação da medida.

A maior dificuldade com que nos deparávamos era encontrar campo para o adolescente prestar o serviço. Talvez por se tratar de um município elitista, as empresas se recusavam a aceitar adolescentes infratores. Quanto à reinserção desses adolescentes na escola, repetia-se o

problema com as direções. O adolescente retornava, mas, diante da falta de acolhida por parte da escola, acabava por desistir, configurando assim a violência institucional.

Ao contrário da experiência anterior, neste serviço podíamos, uma vez por semana, realizar visitas em horários em que seria possível encontrar o responsável e o adolescente. Na semana seguinte, nós os recebíamos na reunião, que acontecia a partir das 18h. Eram entregues passes para virem de ônibus até o local, que ficava na região central da cidade. Isso permitiu realizar um ótimo trabalho com as famílias, que em sua maioria participavam ativamente dos encontros. Elas tinham, neste espaço, momentos de escuta; podiam expressar suas angústias e preocupações em relação aos riscos que os filhos corriam no envolvimento com o tráfico e a prática de pequenos furtos.

As mães relatavam a perseguição policial a seus filhos. Chegaram a relatar que agentes da polícia, por não achar nada que incriminasse seus filhos, forjaram situações, colocando quantidade de drogas nos bolsos deles para justificar a prisão. Outras relataram a violência física, quando eram abordados nas ruas; muitas vezes já abordavam agredindo fisicamente.

Eram orientadas a procurar a promotoria e denunciar esses abusos. Em uma das situações, o policial foi processado e respondeu por lesão corporal, ameaça e perseguição a um dos adolescentes negros.

Infelizmente, com a troca de gerência e coordenação, essa possibilidade de atender em horário diferenciado foi retirada. As famílias passaram a ser acompanhadas pela equipe do PAEFI, e um profissional foi designado como orientador da medida junto aos adolescentes. As equipes do PAEFI não faziam encontros com os usuários, o que comprometia todo o trabalho desenvolvido com as famílias dos adolescentes.

Depois de um ano na MSE, fui designada para o PAEFI. O trabalho era desenvolvido em dupla psicossocial, assistente social e psicólogo. O município era dividido em três territórios, cada um deles com duas duplas, responsáveis por atender até 50 famílias. Na gestão anterior, a divisão era feita por tipo de violação: crianças e adolescentes; idoso e violência contra mulher. A nova divisão, por territórios, deu-se pela saída de alguns profissionais, e por não haver previsão de concurso para substituí-los.

As situações mais frequentes eram violações contra crianças e adolescentes, que se evidenciavam com violência física e negligência. Realizávamos atendimentos individuais com os responsáveis, quando estes compareciam aos agendamentos, o que nem sempre ocorria. Muitas vezes, tínhamos que recorrer ao Conselho Tutelar, para que eles comparecessem. Chegavam revoltados com a cobrança, demonstrando angústia na fala e sem saber como mudar a situação.

O processo de aproximação e conquista era lento, com posturas defensivas diante das cobranças dos encaminhamentos para psicoterapia, atividades culturais e esportivas, as quais não davam seguimento. Com frequência, alegavam que isso ocorria por não terem como levar os filhos semanalmente aos compromissos, devido ao trabalho.

O desabafo desses responsáveis, na maioria mulheres, relacionava-se à dificuldade na educação dos filhos, diante de cuja rebeldia não encontravam outra solução além da violência. Muitas mães nem consideravam violência o que faziam: para elas, um tapa ou chinelada eram corretivos, sem os quais não conseguiriam controlar os filhos.

Refletindo sobre aquelas situações, muitas vezes eu me questionava por que deveríamos fazer encaminhamentos e seu seguimento das famílias quando sabíamos que elas não cumpririam. Na verdade, a cobrança era feita principalmente pelas escolas, que nos relatórios alegavam que determinado aluno precisava de terapia, por se comportar de maneira violenta com os colegas e não dar atenção aos chamados da professora. Tinha, portanto, que fazer psicoterapia, porque era insustentável mantê-lo em sala de aula atrapalhando os outros.

Nesses anos de trabalho, percebi a psicologização de situações, a meu ver de forma exagerada. Passei a avaliar melhor o contexto e a dinâmica familiar, para entender o que levava às agressões ou rebeldia daquela criança. Buscava entender a relação antes que surgissem os problemas, e refletir com os responsáveis sobre o que pudesse estar inadequado na educação. Saber o que lhes fazia falta, o que sentiam diante dos problemas, de que tipo de apoio necessitavam.

Esses questionamentos norteavam os atendimentos e ajudavam os responsáveis a refletir sobre os seus comportamentos e ações para com os filhos. Permitiam também consolidar a confiança e criar vínculos com a família.

Outra estratégia foi realizar atendimentos mais frequentes com as crianças, sempre que possível no ambiente escolar. Perguntava aos profissionais da escola se poderia fazer esses atendimentos, e se o aluno se sentiria bem com a minha presença. Em geral, os educadores concordavam, pois o objetivo não era constranger a criança e sim me aproximar do mundo dela, sem invadir. Esses atendimentos eram estendidos ao SCFV, que algumas crianças frequentavam no horário em que não estavam na escola.

Enquanto isso, a saída de profissionais continuava, principalmente na área de psicologia. As duplas se tornaram trios, com uma psicóloga e duas assistentes sociais por território. Com essas mudanças e o aumento da demanda, a situação foi se complicando, com os técnicos sobrecarregados e, pior ainda, sem respaldo da gestão.

Outro problema na Secretaria de Assistência era a rotatividade de secretários e diretoria técnica, o que implicava mudanças constantes. Não havia plano a seguir, pois cada novo gestor trazia sua maneira de trabalhar e até mesmo seu entendimento do que é a Assistência Social.

Diante da falta de profissionais, foi realizado novo concurso; não víamos a hora de chegarem reforços. Vieram ótimos profissionais. Foi possível organizar as equipes e aumentar o número de duplas por território. Nesse período, a equipe estava coesa, com boa coordenação e alinhada nas estratégias de trabalho. O trabalho fluía melhor e conseguíamos atender à demanda com mais eficiência.

Mesmo nessa fase positiva, havia questões que tanto eu quanto o colega que fazia dupla comigo refletíamos: víamos necessidade de uma mudança de olhar para esses usuários. A cada atendimento, refletíamos sobre as ações realizadas junto àquelas famílias, e também sobre o que as levava a necessitar de acompanhamento. Conhecer as razões pelas quais chegaram ao CREAS era uma maneira de também as conhecer. A partir disso, tornava-se mais fácil dar orientações e direcionar as famílias para um caminho que possibilitasse cessar as violações, e também defendê-las da mão pesada do Estado.

Usávamos todas as ferramentas disponíveis, com atendimentos individuais e em grupo. Por vezes, quando tínhamos dificuldade com o comparecimento de alguma mãe, realizávamos atendimentos em grupo com os filhos. Eram usadas estratégias lúdicas, exposição de imagens para analisarem e interpretarem. Conversávamos sobre a relação em casa, como avaliavam os responsáveis, do que gostavam ou não gostavam, e que mudanças desejavam, tanto da parte deles quanto da dos pais.

Com esses atendimentos, era possível realmente entender a situação, quem eram esses sujeitos, de onde vinham suas referências de família e de cuidado, e como agir para superar essas violações sem traumas. Em muitas situações, tínhamos a sensação de missão cumprida e nos sentíamos felizes em poder dar oportunidade tanto àquela criança quanto àquelas mães e pais, que em algum momento se perderam no cuidado e na proteção.

A nobreza de nosso ato profissional está em acolher aquela pessoa por inteiro, em conhecer sua história, em saber como chegou a esta situação e como é possível construir com ela formas de superação deste quadro.
Profa. Maria Lúcia Martinelli

Devido às restrições de saúde impostas pela proliferação da pandemia, a partir de março de 2020, passamos a trabalhar em sistema *home office*. Era uma forma nova de trabalhar que no início me preocupou.

Eu me questionava como daria conta de acompanhar de longe essas situações, sem contato direto com o usuário. Outra questão era usar nossos equipamentos pessoais, como celular, computador e internet, que não foram fornecidos pelo município. Precisávamos nos acostumar à rotina de trabalho dentro de casa, em que as demandas se misturavam. Não se sabia até quando aquela situação iria perdurar, pois não havia muitas informações a respeito do vírus.

Como nosso trabalho era em dupla, foi possível dar continuidade, mesmo estando longe. Eu e meu colega ficávamos em contato o dia todo; como ele já tinha experiência no trabalho *online*, aos poucos também fui me apropriando. Usávamos a estratégia de colocar o número em privado para falar com os usuários; também nos comunicávamos por *WhatsApp* de um aparelho que era desligado no final de semana.

Nesse período, não medimos esforços para manter o vínculo com as famílias, por meio do contato constante com elas. Realizávamos atendimentos individuais e também com o grupo familiar, usando aplicativos para reuniões. No início, os atendimentos pareciam confusos, mas com o tempo foram se organizando. Era possível agendar atendimentos em diversos horários, permitindo acesso ao usuário em seu intervalo de almoço ou após seu retorno à casa.

O atendimento presencial à população se manteve no CREAS, pelos profissionais que não tinham restrições de saúde. Estes relatavam não conseguir acesso adequado às famílias, pois o serviço não dispunha de celular e muitas famílias não atendiam às ligações telefônicas. Com o distanciamento social, não era possível a realização de visitas. O número de atendimentos caiu consideravelmente, enquanto o fornecimento de cestas básicas aumentou muito. Ao contrário disso, eu e meu colega passamos de três atendimentos diários para seis ou sete, sem contar as permanentes trocas de mensagem.

Nesse período, registrou-se também um aumento da violência doméstica contra as mulheres, crianças e idosos. Fadul (2022, p. 92-93) salienta sobre essa ampliação de desproteções:

As desproteções ampliadas devido à precarização da renda também se somam às relacionadas àquelas do ambiente intrafamiliar como a violência doméstica contra crianças, adolescentes, idosos e mulheres, que já eram presentes para muitas famílias e que, com a pandemia, se acentuam devido às lógicas alteradas de convivência familiar e comunitária provocadas pelo isolamento social.

O atendimento às mulheres que passavam por estas situações era apoiado pela equipe que permanecia no CREAS, com a qual tínhamos contato direto pelo nosso celular particular. Mantínhamos também nossa articulação com os demais serviços, com a polícia e o Judiciário. Numa ocasião, isso permitiu evitar um possível feminicídio. Assim que a mulher nos informou do risco que corria, acionamos a Polícia Militar e a Guarda Civil Municipal. Os policiais

realizaram diligência na casa do agressor e conseguiram autuá-lo em flagrante, preparando a arma para assassinar a ex-esposa.

Tanto esse agressor quanto outro que feriu gravemente a esposa foram presos. Os advogados contratados pelas famílias tentaram fazer com que fossem liberados, mas, devido à pandemia, os pedidos de *habeas corpus* foram negados, e eles permaneceram presos. Vivemos momentos tensos com essas situações, mas a prontidão da juíza e da promotora foi essencial para conseguirmos realizar com eficácia o trabalho junto a esses usuários. A promotora se colocou acessível para qualquer momento em que necessitássemos, o que fez grande diferença no nosso trabalho no período pandêmico.

Após um ano e um mês atuando em *home office*, retornamos ao trabalho presencial. A essa altura, a gestão municipal havia mudado, com eleição de um novo prefeito em 2020. Toda a gestão da Secretaria de Assistência Social também havia mudado, o que trouxe um novo perfil de trabalho. Muitas mudanças haviam acontecido, principalmente na composição da equipe. A maioria dos técnicos do CREAS foram substituídos, insatisfeitos com o modelo “solo” de trabalho. Alguns deles se encontravam adoecidos pelas altas demandas do período de pandemia, em que se viram sozinhos para tomar decisões cruciais junto aos usuários.

Com a nova metodologia de trabalho, ficou estabelecido que cada profissional contaria com toda a equipe, apresentando suas situações nas reuniões técnicas, para serem decididas em grupo. Na prática, isso se mostrou inviável, pois as reuniões eram semanais, com duração de duas horas. As situações eram colocadas para discussão, mas na maioria das vezes não havia tempo para se chegar a um consenso.

A equipe pleiteou então a retomada do atendimento em dupla, com o argumento de que, se cada técnico acompanhava 25 famílias, em conjunto, os dois poderiam acompanhar 50; ou seja, a capacidade de atendimento não seria reduzida. Além disso, os usuários seriam beneficiados pelo atendimento psicossocial, com assistente social e psicólogo se complementando em suas especificidades. A solicitação e os argumentos não foram levados em consideração pela nova gestão.

Muitos profissionais, que se identificavam com o serviço e desempenhavam um ótimo trabalho, solicitaram a saída, por não se adaptarem às condições vigentes. A equipe foi então recomposta por profissionais oriundos do CRAS, muitos deles direcionados ao CREAS contra sua vontade.

Como eu e meu companheiro de trabalho estávamos em *home office*, somente ao retornar fomos informados das mudanças, e avisados de que teríamos que desfazer a dupla. Em reuniões com a gestão anterior, já havíamos nos colocado contrários a essa mudança.

Mantivemos o mesmo posicionamento, argumentando que o número dos nossos acompanhamentos seria o mesmo, entre 50 a 60 famílias. Não havia, portanto, razão para se fazer um trabalho isolado.

Colocamos nossos cargos à disposição para outros serviços da Assistência ou outra Secretaria, pois as explicações não nos convenceram de que as mudanças qualificariam o serviço. Ao contrário, haveria a deterioração do trabalho e possível adoecimento do profissional. Nossa argumentação foi aceita pela nova coordenação e permanecemos trabalhando em dupla. Cada um assumiu a referência de uma quantidade de usuários, e a responsabilidade pela elaboração e encaminhamento dos respectivos relatórios, mas as análises e tomadas de decisões continuaram a ser feitas em dupla.

Com a saída de profissionais do CREAS, foi realizado um processo seletivo, por meio do qual foram contratados assistentes sociais, psicólogos e educadores sociais. O psicólogo que era minha dupla foi transferido para outro serviço e substituído por outra psicóloga. Demos continuidade à mesma forma de trabalho; realizávamos algumas visitas juntas e discutíamos as situações para criar estratégias de soluções junto aos usuários.

A integração do educador social à equipe foi um ganho para os profissionais que trabalhavam sozinhos, e agora tinham apoio nas visitas, no acompanhamento a idosos ou a pessoas com deficiência em consultas e atendimentos no INSS.

Das famílias acompanhadas, algumas chamaram maior atenção e nos levaram a refletir mais sobre nossas abordagens e estratégias de trabalho. Com base nos meus registros e no diário de bordo, como chamávamos o caderno usado nos atendimentos, apresentarei a caracterização de três famílias que tinham número maior de atendimentos e estavam há mais tempo no PAEFI, passando por várias duplas de profissionais. Vou usar nomes de flores para nomear as usuárias, preservando sua identidade.

Família 1 – A primeira delas é a Tulipa, que foi referenciada ao PAEFI para acompanhamento devido a “negligências” nos cuidados básicos de seus filhos. Os relatórios escolares informavam que as crianças chegavam à escola com higiene precária, a família não acompanhava sua vida escolar e sua saúde, e em consequência tinham seu desenvolvimento escolar comprometido.

O cônjuge tinha mais tempo para se dedicar aos filhos, pois Tulipa saía para o trabalho às cinco da manhã e só voltava no final da tarde, porém era alcoolista e agressivo com a esposa. Apesar disso, foi sempre ela a ser chamada pela escola e pelo Conselho Tutelar, constantemente advertida a se organizar para atender às necessidades dos filhos.

Com o passar do tempo, a violência do marido, tanto física quanto psicológica, tornou-se ainda maior e se estendeu aos filhos. Quando finalmente houve a separação do casal, Tulipa e os filhos ficaram em um acolhimento, por medida de proteção e também por ela não ter para onde ir. Tempos depois, foi beneficiada com o Auxílio Moradia por um ano, período em que pôde se estabilizar e se responsabilizar sozinha pelas despesas familiares.

A situação que levou o acompanhamento já estava superada, mas constantemente chegavam denúncias ao Conselho: crianças brincando na rua sozinhas, sem supervisão de adultos; mãe que não comparecia às reuniões da escola; que recebia o namorado em casa etc. Diante das constantes denúncias, a equipe não conseguia contrarreferenciar ao CRAS a família, que já estava no CREAS há seis anos.

Nosso foco junto a essa família era sensibilizar Tulipa da importância do cuidado com os filhos; mostrar que a higiene, o acompanhamento de saúde e a vacinação em dia eram necessários para o desenvolvimento dos filhos, bem como a proximidade da família com a escola. Tulipa tinha dificuldade em seguir os encaminhamentos e orientações dadas, por enfrentar longas jornadas de trabalho para pagar as contas, em especial o aluguel. Por algum tempo, conseguimos que a rede familiar e de amigos desse apoio, mas não passou muito tempo e Tulipa voltou a cuidar dos filhos sozinha. Ela continua em acompanhamento no PAEFI, devido às constantes denúncias da comunidade.

Nessa situação, Tulipa era responsabilizada e julgada diante dos cuidados de higiene dos filhos e de sua casa. Não se levava em conta a forma afetuosa como ela tratava os filhos. Em todas as denúncias que chegavam nesses anos, nenhuma foi de alguma violência física, psicológica ou de deixá-los sozinhos, que não fosse para trabalhar.

A história não é somente tempo, é tempo e movimento.
Profa. Maria Lúcia Martinelli

Família 2 – A segunda situação é de Rosa, que está em acompanhamento no CREAS há oito anos. Chegou ao serviço devido ao uso abusivo de SPA pelo companheiro; conflitos entre ele e a sogra, que era provedora do lar; e não acompanhamento da saúde dos filhos. A situação mudou com a prisão do genitor, por agressão e exploração financeira da sogra, que era idosa. Posteriormente, a idosa faleceu, deixando Rosa sozinha com seus quatro filhos. Por não cuidar deles até então – era a avó quem os levava ao médico e ia às reuniões escolares –, Rosa se viu desorientada e sem apoio, mesmo morando em um espaço rodeado por familiares.

Começaram a chegar denúncias de que as crianças ficavam pela rua, que a mãe recebia amigos em casa, com quem fazia churrasco e consumia bebida alcoólica, enquanto as crianças ficavam sem refeição. Ao analisar as denúncias, víamos que procediam da própria família, que residia no mesmo terreno. Ao conversar com eles para entender as razões das denúncias, ouvíamos que Rosa não tinha religião e não era atenta aos cuidados com os filhos.

Em uma das denúncias, o Conselho Tutelar foi acionado e os conselheiros encontraram as crianças sozinhas em casa; por essa razão, foram levadas à delegacia. Quando conseguiram contato com a mãe, souberam que ela estava trabalhando. Sem a intervenção da equipe do CREAS, elas seriam acolhidas. Isso levou a um questionamento do Conselho Tutelar da cidade, de que levar à delegacia crianças encontradas sozinhas em casa configurava mais uma violência contra elas. Foram expostas e aterrorizadas com o objetivo claro de punir a mãe, que no caso estava trabalhando. Os familiares foram questionados por não apoiarem a mãe nesse momento, alimentando as crianças e monitorando quando brincavam na rua.

Diversas foram as intervenções junto a essa família, após conversas com os familiares. Rosa iniciou então relacionamento com novo companheiro e as denúncias diminuíram, porém, a situação continua no PAEFI, já que, sem apoio da rede familiar, Rosa ainda tem dificuldades na organização dos cuidados com os filhos.

Havia um julgamento moral prévio por parte dos familiares de Rosa, que faziam as denúncias de um ponto de vista claramente moralista. Não havia preocupação com o bem-estar dela e dos filhos, e sim com a forma como deveria viver, incluindo aderir à religião deles e não se envolver com homens que não fossem do mesmo segmento religioso.

Família 3 – A terceira situação é a de Margarida, mãe de sete filhos. Família mais antiga do PAEFI, já havia passado por várias equipes, as quais chegava a ameaçar de agressão física, por isso mudavam constantemente. Margarida era uma mulher expressiva, agressiva nas falas com os filhos e com as pessoas com quem se relacionava.

Já havia sido solicitada sua avaliação psiquiátrica e feito encaminhamento para psicoterapia, que ela nunca aceitou. As equipes que acompanhavam a família relatavam que Margarida se prostituía, tinha comportamento promíscuo e expunha os filhos a filmes inapropriados, situação que a levou e manteve no CREAS. Devido à quantidade de filhos, ela não trabalhava fora de casa, era beneficiária do Bolsa Família e do Programa Alimentar com cesta básica mensal.

Ao lado desse perfil explosivo e dependência de benefícios, constantemente chegavam denúncias da direção da escola, apontando negligências nos cuidados, com os meninos

chegando às aulas sem alimentação e as adolescentes se envolvendo com homens mais velhos, além da agressividade de Margarida para com os filhos e com os funcionários da escola.

Nossa estratégia com essa família foi conhecer realmente quem era Margarida, e como os filhos a enxergavam e como se sentiam em relação a ela. Como já mencionado, costumávamos atender grupos de irmãos, usando meios de deixá-los à vontade para falar sobre a vivência familiar, como a análise de desenhos e fotos que pudessem associar à sua realidade.

Nessas ocasiões, os filhos de Margarida nos relatavam que, embora a mãe tivesse aquele temperamento, a amavam muito, pois os protegia e se preocupava com eles. Margarida não deixava os filhos brincarem na rua e muito menos andar pela cidade sem o acompanhamento dela ou dos irmãos mais velhos. Nenhum dos cinco meninos e duas meninas se envolveu com o uso de drogas, tráfico ou qualquer situação que implicasse risco. Quando saíam para passear de bicicleta, meia hora após saírem, ela entrava em seu carro e ia procurá-los.

Usa a história contra a pessoa e não a favor dela.
Profa. Maria Lúcia Martinelli

Ao longo do nosso acompanhamento, pudemos perceber o quanto essa mãe era protetora, preocupada com o envolvimento dos filhos com coisas “erradas”. Acreditamos que, no início, podem ter ocorrido violações e riscos ao desenvolvimento dos filhos, mas, no período que avaliamos, as denúncias decorriam do passado e da forma explosiva de ela se expressar. Pode-se dizer que era uma família “carimbada”.

A família foi contrarreferenciada ao CRAS, mas no primeiro contato a nova equipe devolveu a situação, alegando que a forma como Margarida se relacionava com os filhos era muito agressiva e traria problemas psicológicos para eles. Eram crianças e adolescentes que acompanhamos de perto por mais de três anos, e nos quais não víamos problemas psicológicos. Reforçamos que era a forma de Margarida se defender e se expressar, e que o acompanhamento do CREAS não mudaria quem ela era. Havia também muitas qualidades naquela família, que não encontrávamos em outras famílias acompanhadas.

Essas experiências foram o gatilho para chegar ao tema desta pesquisa: o julgamento e o carimbo de família negligente, que mantinha essas pessoas por anos no CREAS, devido a erros do passado ou por não conseguirem se encaixar no modelo de família que alguns profissionais acreditam ser a correta. Soma-se a isso a falta de apoio da família extensa e da comunidade, que não concordam com determinadas formas de viver, diferentes do que acreditam ser a maneira como as pessoas devem ser e se comportar.

Outra situação em que aparecem os julgamentos morais embutidos nas avaliações de profissionais e conselheiros tutelares, envolve uma usuária jovem, cuja família foi acompanhada pelo CRAS e CREAS em toda trajetória de vida. Essa jovem teve uma filha, que com poucos meses de vida foi acolhida devido a denúncias da própria mãe, de que a criança era deixada sem companhia e que sua filha não tinha paciência com a menina. Ressalte-se que a relação das duas sempre foi marcada por intenso conflito. No processo de acompanhamento familiar, para possível retorno da criança, a jovem demonstrou muito empenho em reaver a guarda da filha. Conseguiu uma casa, cedida por um tio, arrumou trabalho e comprou móveis; tinha planos para a filha e relatava que seria uma mãe melhor do que a sua própria fora para ela e seus irmãos.

A criança ficou um ano em acolhimento, quando foi realizada uma audiência e concedida sua guarda para a mãe. Esta ficou por menos de dez dias com a filha e a devolveu à avó, alegando que não suportava as birras da menina. Essa jovem foi julgada pela família, pelos membros do conselho tutelar e pela rede. Ela amava a filha, lutou por ela durante um ano, mas não conseguia cuidar e lidar com o comportamento da criança. Ia constantemente visitar a filha, comprava o que ela necessitava, mas não conseguia prestar-lhe o cuidado de mãe.

Uma outra situação que me chamou a atenção foi a de um rapaz abandonado pela esposa, que o deixou com quatro filhos menores de seis anos. Ele não tinha rede de apoio e, diante de denúncias de agressões físicas, teve as crianças acolhidas. Em atendimento no CREAS, informou à sua técnica de referência que havia sido orientado pela equipe do acolhimento a procurar uma pessoa para se casar, pois sozinho não teria chances de receber os filhos novamente. Tal orientação sugere que a responsabilidade do cuidado é vista como da mulher, incapacitando ou isentando o homem desse papel.

As situações descritas configuram uma visão conservadora de família, com avaliações e orientações fortemente embasadas em valores morais. Parece haver um componente ideológico que perpetua a força da instituição familiar, por meio do controle do corpo, da sexualidade e da vida em comunidade.

Essas mulheres são cobradas por não dar conta de prover as necessidades dos filhos, por não os educarem “adequadamente”, ou por terem comportamentos considerados “inapropriados”. Cardoso (2017, p. 85) aponta a sobrecarga que recai sobre elas:

Fala-se, portanto, de famílias em que as mulheres ganham centralidade. Marcadas pela baixa escolaridade, pelo trabalho precarizado, pela vivência em moradias também precarizadas, pela presença de violência doméstica e pelo uso de substâncias psicoativas – álcool e outras drogas – ora por parte delas mesmas, ora dos filhos.

Há falta de políticas públicas que possam amparar as famílias nos momentos em que não conseguem atender às necessidades de seus membros, como moradia e alimentação. O Estado tem o papel de preencher essa lacuna, mas o que vemos são políticas superficiais, apenas para cumprir o que está no papel e garantir o recebimento de verbas. Fadul (2022) reflete sobre essa visão de proteção social sob o olhar economicista relacionado ao modelo econômico.

A visão de proteção social economicista é a mais conservadora e se associa ao paradigma de proteção social relacionado ao modelo de desenvolvimento econômico que prega que não é papel do Estado prover segurança material, seu viés é economicista e seu objetivo é a produção de riqueza. (Fadul, 2022, p. 84).

Fadul (2022, p. 85) acrescenta que “[...] a visão de proteção economicista remonta à constituição do campo de atuação da Assistência Social no Brasil”. Como descrito, as dificuldades em efetivar o trabalho nos serviços da Assistência Social também é decorrente da falta de investimento em recursos materiais e humanos.

Mencionei, na primeira experiência, as relações com outras políticas; vejo agora, nessa segunda experiência, a importância de refletir sobre a relação do CREAS com a Proteção Básica. Na primeira, as referências e contrarreferências aconteciam de uma forma tranquila. Havendo alguma situação que sinalizasse o encaminhamento da família ao CREAS, era realizada reunião de discussão; faziam-se visitas, reflexões e ações conjuntas. Em muitos casos, a família nem era referenciada, continuava no CRAS.

Nessa segunda experiência, a relação foi diferente, com uma reunião mensal de referência e contrarreferência entre CRAS e CREAS. Às vezes, comentávamos que, para essa reunião, precisávamos nos preparar como para uma banca na defesa de mestrado; eram momentos muito tensos. A alta demanda nas duas proteções causava mal-estar entre os profissionais. Ambos os serviços queriam passar adiante as situações, e não as receber.

Dias (2017, p. 101) retrata tal situação em sua pesquisa, ao constatar essa tensão entre as proteções:

Nesse movimento, os CREAS acabam por absorver uma grande demanda que não têm condições de acompanhar, assim como tarefas que seriam da proteção básica (como a articulação com as escolas, por exemplo) e, mesmo assim, os CRAS continuam com uma demanda enorme, absorvidos em dar conta das filas que se formam em suas portas (Fala de uma trabalhadora – Memórias da pesquisadora), do preenchimento do CadÚnico e em acolher aquelas que lá chegam. Vendo-se absorvidos pela sobrecarga, os CREAS procurariam fazer o movimento inverso, devolvendo um pouco da demanda aos CRAS. Movimento este que tensiona as relações, individualiza, acirra as questões quem é de quem e quem faz o quê, endurecendo os espaços de entremeio.

Cria-se uma situação de desgaste para os profissionais, que leva à individualização dos casos, embora as duas proteções tenham papel fundamental e específico na garantia de direitos

dos usuários. De acordo com Dias (2017, p. 101), “Nesse endurecimento, a tendência é a de se aferrar às prescrições dadas pela política, em um movimento de judicialização da vida”.

O propósito das reuniões não era oferecer um momento para os profissionais se defenderem, mas sim para expor e refletir sobre a situação dos usuários. O que se destacava, no entanto, era a dificuldade de pensar coletivamente, as trocas de acusações, as dúvidas sobre o trabalho do outro, cada um se defendendo como podia. Outros, querendo mostrar maior conhecimento, já chegavam de espírito armado a essas reuniões. Escóssia (2009, p. 693) afirma que “[...] uma política do coletivo não é uma política de soluções duradouras dos problemas, mas uma experiência coletiva permanente de problematizações, identificação dos perigos e escolhas ético-políticas”.

Após sete anos e alguns meses, meu tempo no CREAS se encerrou: fui transferida para coordenar outro serviço da Assistência Social. Passei a olhar o CREAS de fora e, ao analisá-lo externamente, pude enxergar quantas mudanças ocorreram desde o momento em que lá cheguei. Mudou a quantidade de técnicos, a forma de trabalhar e a composição das equipes, com os profissionais que foram entrando nos últimos anos.

Infelizmente, com a saída constante de profissionais do serviço e a não inserção de outros, há demanda reprimida a ser atendida. Se o CREAS é um serviço especializado e de garantia de direitos, fica o questionamento sobre a importância deste serviço na Assistência Social. Há real preocupação com a qualidade do serviço prestado ao usuário que está passando por violações?

Continuo minha jornada na defesa e garantia de direitos dos usuários no novo espaço em que atuo. São muitos os desafios do cotidiano de trabalho, em especial o sucateamento dos serviços socioassistenciais, decorrente do neoliberalismo desenfreado que impera na economia e política brasileiras.

Sobre a precarização no trabalho da Assistência Social, relatada no decorrer de minha trajetória, reforço aqui o quanto isso repercute no cotidiano do profissional e na vida dos usuários. Como já mencionado no primeiro capítulo, a estratégia neoliberal de minimização do Estado, também resulta na precarização do trabalho. Falta estrutura nos prédios ocupados pelos serviços da Assistência, como salas adequadas para o atendimento ao usuário e que possibilitem o sigilo das falas. Faltam também carros e motoristas para a realização de visitas e, principalmente, profissionais em número suficiente. Sobre a precarização, Dias (2017, p. 150) afirma:

Sendo assim, precarização, individualização e judicialização se entrelaçam em um mesmo fluxo que se infiltra e acirra os mecanismos de controle,

tensionando contra a coletivização e contra o trabalho ético, pressionando na direção de seguir as prescrições apenas.

Pode-se constatar o enxugamento dos investimentos na Assistência Social e a diminuição dos postos de trabalho de forma direta, substituídos pela prestação de serviços terceirizados; a perda de direitos materializados em benefícios; a incorporação de novos mecanismos de controle e fiscalização do trabalho, nos marcos da contrarreforma estatal, tudo incidindo na precarização da atuação do assistente social.

Assim, segundo Raichelis (2011, p. 421),

[...] desde a eclosão da crise mundial do capitalismo de base fordista, em meados dos anos de 1970, a questão social vem assumindo novas configurações e manifestações, pela sua estreita relação com as transformações operadas no “mundo do trabalho”, em suas formas de organização, regulação e gestão, e com as redefinições no âmbito do Estado e das políticas públicas.

No caminho percorrido nesses anos de trabalho, foi possível avaliar e sentir essa precariedade na prática cotidiana. A sobrecarga e o acúmulo de tarefas, as urgências e a necessidade de cobrir faltas constantes resultam numa situação de sobretrabalho. Cabe o questionamento: Uma vez mergulhados nessa rotina, vamos perdendo a capacidade de pensar coletivamente? A não consideração do contexto de vida do usuário e do que o leva a cometer violações contra seus familiares, teria como consequência o fracasso em garantir a autonomia dos indivíduos e a igualdade de seus direitos?

A história é reveladora do real.
Profa. Maria Lúcia Martinelli

As frases de Martinelli, usadas no decorrer do texto, reforçam o que acredito ser a essência do nosso trabalho: olhar o usuário por inteiro e conhecer sua história é a melhor estratégia para realizar um trabalho eficiente, que de fato leve à superação de violações nas relações familiares. Na história da pessoa está a sua essência: se o profissional se aproximar e se apropriar desta história, conseguirá fazer suas intervenções, sabendo o que é importante e valioso para o usuário, sem impor a ele seus valores morais e os padrões da sociedade.

Refletir sobre essas temáticas é fundamental para dar luz à Assistência Social brasileira. Investigar revisitando meu percurso profissional foi de grande importância para continuar minha caminhada no SUAS, onde sei que ainda há muito o que se pesquisar, como, por exemplo, o conservadorismo enraizado na nossa profissão, que se coloca com um dos maiores desafios na nossa prática.

Eleger a questão da punição e da responsabilização presentes no campo da Assistência Social foi fundamental para refletirmos sobre nossa intervenção na vida dos usuários, desanuviando esse olhar, pois a forma com que olhamos faz toda a diferença no nosso trabalho e na vida dessas famílias.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Fez-se necessário iniciar esta pesquisa dando ênfase ao neoliberalismo, por seus impactos na Política de Assistência e principalmente na questão social, que é o objeto de trabalho do assistente social, diretamente afetado pela hegemonia neoliberal em vários segmentos da sociedade. Essa soma de influências vai compor o fazer profissional junto à população empobrecida e nortear o trabalho social.

A forma de se fazer política no Brasil foi sendo moldada para favorecer a expansão do neoliberalismo, que, para se fortalecer, junta-se aos ideais conservadores e moralistas, dando espaço a políticas de extrema direita. As consequências dessa conjunção de forças foram catastróficas para a população brasileira, principalmente as minorias, atingidas pelo moralismo e pela política de ódio disseminada por agentes religiosos e políticos que se identificam como conservadores.

Discutir esses assuntos nesta pesquisa foi fundamental, uma vez que se relacionam aos temas punição e responsabilização de famílias assistidas na Assistência Social. Como mencionado nos capítulos anteriores, essas famílias são os alvos das expressões da questão social. Com o enxugamento do Estado, proposto pela agenda neoliberal, a população vulnerável é empurrada para as margens da sociedade, onde sofre as mais diversas formas de violação e desproteção.

Foi nesse contexto que ocorreram as Emendas Constitucionais (ECs), submetendo a população a diversas perdas, como a redução dos orçamentos das políticas públicas essenciais (EC nº 95/2016); o congelamento dos gastos sociais até 2036; a flexibilização das Leis trabalhistas pela Lei nº 13.467/2017; e a contrarreforma da Previdência (EC nº 103/2019). Essas ECs atingiram fortemente os trabalhadores e a população que depende das políticas sociais para sua subsistência.

Com o aumento das desigualdades, cresce também a demanda pelo trabalho social. Diante da redução dos investimentos em políticas públicas, como já exposto, temos ainda situações nas quais os serviços da Assistência Social têm que atuar em condições de sucateamento consequente da desvalorização desses espaços.

Outras situações vão compondo as forças contrárias à política de proteção social, como o conservadorismo, o assistencialismo, a tutela da população empobrecida e a sobrecarga de trabalho aos profissionais do SUAS. Somam-se a isso a cobrança por não se atingirem os objetivos com os usuários, a individualização das situações e a demanda do Judiciário por relatórios pormenorizados. O conteúdo desses relatórios pode gerar provas, motivar a

convocação de testemunhas e levar à criminalização da família, num fluxo que direciona à responsabilização e à punição.

Aprofundando o questionamento elencado no segundo capítulo, sobre a intervenção neoliberal no trabalho e na organização dos profissionais da Assistência Social, percebe-se que a retração do Estado leva ainda à redução dos recursos humanos disponíveis, substituindo-se o atendimento psicossocial pela atuação solitária dos trabalhadores.

A abordagem psicossocial é fundamental nos serviços que tratam de violação de direitos e atendem pessoas psicologicamente abaladas. Quando isso não é possível, os atendimentos ficam fragilizados, pois o técnico não tem com quem compartilhar demandas ou complementar conhecimentos. Além disso, é direito do usuário receber atendimento com olhar interdisciplinar, que qualifique a ação profissional frente à realidade vivida.

Tal situação, presente em muitos CREAS, prejudica a execução dos serviços socioassistenciais e intensifica o sentimento de culpa dos profissionais, que ainda enfrentam cobranças da rede e do Poder Judiciário pela não resolução das situações familiares e/ou não adesão do usuário. Os trabalhadores acabam assumindo para si, de forma individual, uma responsabilização que deveria ser da política social como um todo.

A pressão constante da sociedade e as cobranças do Sistema de Justiça, na direção de um processo de individualização, resultam na sensação de culpa e impotência dos trabalhadores.

Nesse jogo de tensões, o SJ entra como outra força que puxa as trabalhadoras no sentido do fluxo do tutelamento e da não autonomia. Não autonomia da pessoa acompanhada, não autonomia da própria trabalhadora que deve responder ao SJ em vez de, em um movimento conjunto SJ-AS-usuárias, compor uma solução. (Dias, 2017, p. 84).

Em síntese, foi possível observar, neste percurso, que não apenas as condições precarizadas atingem os trabalhadores da Assistência Social, mas também, no atual contexto neoliberal, as pressões da sociedade e a tendência à judicialização das situações.

Também as famílias são responsabilizadas pelas dificuldades que enfrentam, por não conseguirem se organizar em meio ao caos em que vivem. Se os autores da questão social são considerados classe perigosa, como referem Ianni (1992)¹⁰ e Guimarães (1979)¹¹, citados por Yamamoto (2001), a população que não se enquadra nas normas da sociedade é igualmente criminalizada.

¹⁰ IANNI, Octávio. A questão social. In: IANNI, Octávio **A ideia de Brasil moderno**. São Paulo: Brasiliense, 1992. p. 87-109.

¹¹ GUIMARÃES, Alberto Passos. **A crise agrária**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1979.

Associar a prevenção de risco à incapacidade das famílias tem sido a forma usada nas avaliações pelos parâmetros burgueses de funcionamento familiar. Com esse discurso, muitas famílias pobres chegam a ser punidas com a retirada dos seus filhos.

O ideal da prevenção, fundamento da política social voltada aos pobres no Brasil, em si já aponta para a previsibilidade dos destinos, no que ficam implícitas as poucas chances de as famílias que não têm condições de viver nos parâmetros da ordem burguesa – como ocorre com a maioria das famílias pobres – aderirem à ordem instituída. (Scheinvar, 2006, p. 50).

Outra questão que me chamou a atenção neste percurso de trabalho com famílias, e merece ser mencionada aqui, diz respeito aos recasamentos de mulheres com homens de perfil semelhante ao companheiro anterior – alcoólatras, violentos, sem estudo e sem perspectivas –, numa tentativa frustrada de atingir o padrão perfeito de família imposto pelos parâmetros da ordem burguesa.

Com frequência, essas mulheres são criticadas por estarem sempre com um companheiro novo e terem filhos com cada um que passa por sua vida. Ouvi muito essas falas, que sempre me intrigaram, mas, analisando o estereótipo de família ideal, vejo que faz sentido a tentativa de elas se enquadrarem no modelo de mamãe, papai e filhinhos.

Diante dessas maneiras de se olhar as famílias, e das tentativas de encaixá-las no modelo ideal, surgem novos questionamentos. Em que medida o trabalho social com famílias nos serviços socioassistenciais está sendo levado a se colocar como trabalho de proteção social? Quais os efeitos que isso tem na vida de indivíduos e famílias?

Na busca de respostas aos questionamentos surgidos na pesquisa, cheguei a dois fatores que considero relevantes: a tendência de o profissional usar seus valores morais na avaliação das famílias e o sucateamento dos serviços de assistência social. Em conjunto, esses fatores dificultam ou mesmo impossibilitam que a Assistência Social realize seu trabalho tal como preconizado pelo SUAS e pela Tipificação dos Serviços Socioassistenciais.

As avaliações baseadas nos valores morais são resquícios do histórico do Serviço Social tradicional, em que a profissão era caracterizada por um caráter vocacional, moralista e manipulador. Suas práticas eram conservadoras, baseadas em um fazer profissional focado na educação moral e na substituição de valores e comportamentos das classes subalternas. Mesmo com esse tradicionalismo aparentemente superado, a avaliação moralista se faz cada vez mais presente nas ações profissionais, com práticas empiristas, paliativas e burocratizadas, baseadas numa ética liberal-burguesa funcionalista e voltada para a correção.

Na reflexão sobre garantia de direitos sociais e política de ajustes, posta pelo neoliberalismo, Dardot e Laval (2016) destacam a imposição de contrapartidas para se ter

acesso a direitos. Telles (1999), por sua vez, contrasta a ideia de justiça social como dever do Estado e as diferenças na distribuição dos benefícios. Para ela,

A definição da justiça social como tarefa do Estado teve por efeito neutralizar a questão da igualdade numa lógica perversa em que as desigualdades são transfiguradas no registro de diferenças sacramentadas pela distribuição diferenciada dos benefícios, inviabilizando a matriz real das exclusões. (Telles, 1999, p. 94).

O Estado reduz suas intervenções na esfera social e abre espaço à solidariedade social; prioriza ações focalizadas e programas ineficazes: neste contexto, emerge o Terceiro Setor. “Assim as propostas neoliberais, em relação ao papel do Estado quanto à questão social, são propostas reducionistas que esvaziam e descaracterizam os mecanismos institucionalizados de proteção social” (Yazbek, 2001, p. 37).

Sendo a família o foco de atuação do SUAS, Fadul (2022) reflete sobre a proteção e a defesa de direitos estarem sob o controle do Estado.

Ao eleger a família como foco de atuação, elege-se também a família como alvo das ações de controle estatal. Apesar de o discurso sobre proteção e defesa de direitos ganhar o protagonismo na argumentação do SUAS, não se pode desconsiderar que ainda assim a família é alvo e instrumento de controle das populações. (Fadul, 2022, p. 115).

Sujeitas a esse controle, muitas famílias se sentem incomodadas, “invasivas”! É assim que muitas com quem falei se expressavam. Queixavam-se de ter que informar tudo que faziam, de se sentirem vigiadas e terem sua vida vasculhada. Scheinvar (2006, p. 50) relata sobre essa questão do controle e enquadramento da família no modelo ideal:

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

Em relação a essas ações invasivas, Iamamoto e Carvalho (1995, p. 123) enfatizam que “[...] nessa perspectiva, o componente missionário e utópico presente na tradição conservadora do Serviço Social tende a ser redimensionado”. Os profissionais usam seu poder para controle da vida do usuário, abordando sem necessidade assuntos que não competem ao seu trabalho. “O profissional ocupa um lugar de superioridade, como aquele que vai identificar as ausências da família e encaminhá-la ‘para corrigir’ suas fragilidades” (Cardoso, 2017, p. 140).

Quanto às metas e objetivos elencados no PAF, pelos quais as famílias serão cobradas, vemos a necessidade de se reavaliar essa construção, em consonância com a realidade dessa

família. Outra reflexão que se coloca é o fato de que as famílias estão no CREAS por demandarem mais proteção, e não mais controle.

Procurei, nesta pesquisa, apresentar a atual organização dos serviços socioassistenciais, com suas potencialidades e limitações. Pelo conteúdo observado no levantamento de minha trajetória, foi possível avaliar dificuldades no serviço de todas as proteções. Durante e após a pandemia de Covid-19, os CRAS se tornaram referência para o fornecimento de benefícios, com as demais ações junto ao usuário comprometidas até hoje. Nos serviços da proteção especial, a situação é ainda pior, em especial pelo aumento das violências intrafamiliares.

Os desafios elencados nos capítulos acima são latentes no cotidiano profissional, resultados da intervenção neoliberal na economia e na política brasileira, com efeito dominó nas políticas públicas mais essenciais à população. Nesse viés, evidencia-se a punição e a responsabilização das famílias, apontadas como “negligentes” (Berberian, 2013) e “incapazes” (Cardoso, 2017) de cuidar de seus filhos, diante de avaliações baseadas em valores morais, nos moldes da sociedade burguesa e neoconservadora.

Mioto, Campos e Carloto (2015) também reforçam a desigualdade de gênero que sobrecarrega a mulher, quando se trata do trabalho social com famílias. Esse peso se torna ainda maior para as mulheres negras; como já mencionado por Eurico (2018), elas são vítimas do racismo estrutural e institucional, pois a maioria das crianças acolhidas são retiradas de famílias pobres e negras.

Nos estudos realizados em minha trajetória profissional, ficou explícita a reprodução do racismo e preconceito nas avaliações, da Vara da Infância e Juventude, de situações de famílias negras, que recebem olhares diferentes nas decisões. As famílias em melhores condições financeiras contratam advogados para defendê-las, e muitas vezes conseguem reaver seus filhos. As famílias pobres, além de não conseguirem contratar advogados, muitas vezes são retratadas em relatórios técnicos como incapazes de proteger seus filhos.

São as famílias com maior necessidade de proteção as mais penalizadas pela ausência do Estado. A política de Assistência Social não consegue atingi-las e protegê-las, pois ainda trabalha com o olhar tradicional conservador burguês. As políticas compensatórias não chegam a quem necessita. Conforme comenta Castel (2005, p. 9), “[...] a segurança e insegurança estão relacionadas com os tipos de proteção que uma sociedade garante, ou não garante, de uma maneira adequada.” Segundo ele, “[...] existe uma forte correlação entre o lugar ocupado na divisão social do trabalho e a participação nas redes de sociabilidade e nos sistemas que cobrem um indivíduo diante dos acasos da existência” (Castel, 1998, p. 24).

O desamparo social e a responsabilização da família contribuem para o entendimento de que esta passe a assumir seu “dever” de garantir segurança e proteção social aos seus membros, por ser o primeiro núcleo de apoio do sujeito. Faz-se necessário analisar e identificar o papel do Estado e da sociedade, antes de exigir que a família seja a única responsável na garantia dessa proteção.

A Assistência Social tem papel de política de proteção social, com foco nas famílias mais empobrecidas. No entanto, apesar das inegáveis conquistas em sua trajetória, nos últimos anos, observa-se o aumento da responsabilização das demandas atendidas.

É necessário que a sociedade e o Estado partilhem de uma concepção de família e reconheçam as transformações sociais e familiares, que busquem justiça e igualdade. Que o Estado assuma seu papel de maior responsabilidade em prover o direito à cidadania e criar políticas públicas condizentes com a realidade dessa demanda. Pois, como afirma Sposati (2009, p. 16), “Ter um modelo brasileiro de proteção social não significa que ele já exista ou esteja pronto, mas que é uma construção que exige muito esforço de mudanças”.

Compreender o que é Proteção Social, e o que entendemos por proteção e cuidado, deve ser o ponto de partida nas nossas avaliações no cotidiano de trabalho. “Pensar em Proteção Social implica em reconhecer o lugar de processos contraditórios, um instrumento político disputado tanto pelo capital quanto pelo trabalho” (Cardoso, 2017, p. 33). É necessário entender que, por trás da incapacidade de cuidado, impera a desigualdade social. Há cada vez menos políticas públicas com eficiência para efetivar os direitos, e mais criminalização da pobreza.

Contudo, para um trabalho assertivo com as famílias atendidas pelos serviços, é fundamental analisar cada uma delas no contexto da sociedade brasileira atual, levando em consideração as desigualdades estruturais de classe, gênero e raça/etnia.

REFERÊNCIAS

- ANDERSON, Perry. Balanço do neoliberalismo. *In*: SADER, Emir; GENTILI, Pablo (org.). **Pós-neoliberalismo: as políticas sociais e o Estado democrático**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1995. p. 9-23.
- ASSIS, Simone Gonçalves de; FONSECA, Tatiana Maria Araújo da; FERRO, Viviane de Souza (org.). **Proteção Social no SUAS a Indivíduos e Famílias em situação de violência e outras violações de direitos: fortalecimento da rede socioassistencial**. Brasília, DF: Fundação Oswaldo Cruz: Ministério do Desenvolvimento Social, 2018. Disponível em: <https://blog.mds.gov.br/redesuas/protecao-social-no-suas-a-individuos-e-familias-em-situacao-de-violencia-e-outras-violacoes-de-direitos/>. Acesso em: 10 jan. 2023.
- BARROCO, Maria Lúcia. **Ética em Serviço Social: fundamentos ontológicos**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2005.
- BARROSO, Luís Roberto. Judicialização, Ativismo Judicial e Legitimidade Democrática. **(Syn)thesis: Cadernos do Centro de Ciências Sociais**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, p. 23-32, 2012.
- BEHRING, Elaine Rossetti. **Fundo Público, Valor e Política Social**. São Paulo: Cortez, 2021.
- BEHRING, Elaine Rossetti; BOSCHETTI, Ivanete (org.). **Política Social: fundamentos e história**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2008.
- BERBERIAN, Thais Peinado. **Serviço Social e avaliações de “negligência” contra criança e adolescente: debates no campo da ética profissional**. 2013. 145 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Programa de Pós Graduação em Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2013.
- BERLANZA, Lucas. **Guia bibliográfico da nova direita: 39 livros para compreender o fenômeno brasileiro**. São Paulo: Resistência Cultural, 2017.
- BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 10 jan. 2023.
- BRASIL. **Emenda Constitucional nº 95, de 15 de dezembro de 2016**. Altera o Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, para instituir o Novo Regime Fiscal, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2016. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc95.htm. Acesso em: 15 maio 2023.
- BRASIL. **Emenda Constitucional nº 103, de 12 de novembro de 2019**. Altera o sistema de previdência social e estabelece regras de transição e disposições transitórias. Brasília, DF: Presidência da República, 2019. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc103.htm. Acesso em: 6 mar. 2023.

BRASIL. **Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993**. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1993. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8662.htm. Acesso em: 10 jan. 2023.

BRASIL. **Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993**. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1993. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm. Acesso em: 10 jan. 2023.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm. Acesso em: 10 jan. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.509, de 22 de novembro de 2017**. Dispõe sobre adoção e altera a Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente), a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e a Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil). Brasília, DF: Presidência da República, 2017a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13509.htm. Acesso em: 15 maio 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.467 de 13 de julho de 2017**. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. Brasília, DF: Presidência da República, 2017b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13467.htm. Acesso em: 15 maio 2023.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS). Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009. Aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 146, n. 225, p. 1-43, 25 nov. 2009. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/public/resolucao_CNAS_N109_%202009.pdf. Acesso em: 10 jan. 2023.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS). **Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004**. Aprova a Política Nacional de Assistência Social. Brasília, DF: CNAS, 2004. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/legislacao/assistencia_social/resolucoes/2004/Resolucao%20CNAS%20no%20145-%20de%2015%20de%20outubro%20de%202004.pdf. Acesso em: 10 jan. 2023.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS). **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Brasília, DF: CNAS, 2014. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf. Acesso em: 10 jan. 2023.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **NOB-RH/SUAS**: anotada e comentada. Elaboração e redação de Stela da Silva Ferreira. Brasília, DF: MDS, 2011a. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/NOB-RH_SUAS_Anotada_Comentada.pdf. Acesso em: 10 jan. 2023.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Norma Operacional Básica**: NOB SUAS 2012. Brasília, DF: MDS, 2012. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/public/NOBSUAS_2012.pdf. Acesso em: 10 jan. 2023.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Orientações Técnicas**: Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS. Brasília, DF: MDS, 2011b. Disponível em: <https://aplicacoes.mds.gov.br/snas/documentos/04-caderno-creas-final-dez..pdf>. Acesso em: 10 jan. 2023.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Assistência Social**: PNAS/2004. Norma Operacional Básica: NOB/SUAS. Brasília, DF: MDS, 2005. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf. Acesso em: 10 jan. 2023.

BRETTAS, Tatiana. Capitalismo Dependente, Neoliberalismo e Financeirização das Políticas Sociais no Brasil. **Temporalis**, Brasília, DF, ano 17, n. 34, p. 53-76, jul./dez. 2017.

CAMPOS, Ana Cristina. Relatório aponta aumento de casos de intolerância religiosa no país. **Agência Brasil**, Brasília, DF, 22 jan. 2023. Disponível em: <https://agenciabrasil.etc.com.br/geral/noticia/2023-01/relatorio-aponta-aumento-de-casos-de-intolerancia-religiosa-no-pais>. Acesso em: 17 mar. 2023.

CARDOSO, Gracielle Feitosa de Loiola. **(Re)produção de famílias “incapazes”**: paradoxos à convivência familiar de crianças e adolescentes institucionalizadas. 2017. 199 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Programa de Pós-graduação em Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2017.

CASTEL, Robert. A dinâmica dos processos de marginalização: da vulnerabilidade a “desfiliação”. **CADERNO CRH**, Salvador, n. 26/27, p. 19-40, jan./dez. 1997. Disponível em: <http://www.cadernocrh.ufba.br/viewarticle.php?id=193>. Acesso em: 10 jan. 2023.

CASTEL, Robert. **A Insegurança Social**: o que é ser protegido? Petrópolis: Vozes, 2005.

CASTEL, Robert. **As metamorfoses da questão social**: uma crônica do salário. Petrópolis: Vozes, 1998.

CHAUÍ, Marilena. **Cultura e democracia**: o discurso competente e outras falas. São Paulo: Cortez, 2006.

CHAUÍ, Marilena. Ideologia neoliberal e universidade. *In*: OLIVEIRA, Francisco; PAOLI, Maria Célia. **Os sentidos da democracia**. Petrópolis: Vozes, 1999. p. 27-51.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Discriminação e violência contra a população LGBTQIA+**: relatório da pesquisa. Brasília, DF: CNJ: PNUD, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/08/relatorio-pesquisa-discriminacao-e-violencia-contra-lgbtqia.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2023.

DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. **A nova razão do mundo**: ensaio sobre a sociedade neoliberal. São Paulo: Boitempo, 2016.

DIAS, Lúcia Regina Rudit. **Judicialização e contracondutas no trabalho da equipe de um CREAS**: forças em tensão na assistência social. 2017. 192 f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Centro de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2017.

ESCÓSSIA, Liliana da. O coletivo como plano de criação na saúde pública. **Interface: comunicação, saúde, educação**, Botucatu, v. 13, supl. I, p. 689-694, 2009.

EURICO, Márcia Campos. **Preta, preta, pretinha**: O racismo institucional no cotidiano de crianças e adolescentes negras(os) acolhidos(as). 2018. 207 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Curso de Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2018.

EVARISTO, Conceição. A Escrivivência e seus subtextos. *In*: LIMA, Constância Duarte; NUNES, Isabella Rosado (org.). **Escrivivência**: a escrita de nós: reflexões sobre a obra de Conceição Evaristo. Ilustrações Goya Lopes. Rio de Janeiro: Mina Comunicação e Arte, 2020. p. 26-46.

EVARISTO, Conceição. **Becos da memória**. Belo Horizonte: Mazza, 2006.

FADUL, Fabiana Meijon. **As famílias e suas vozes**: o que querem as famílias da assistência social? 2022. 178 f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2022.

FÁVERO, Eunice Teresinha (coord.). **Realidade social, direitos e perda do poder familiar**: desproteção social x direito à convivência familiar e comunitária. Relatório final – Pesquisa II. São Paulo: Universidade Cruzeiro do Sul, 2014.

FREITAS, Jéssyca Daiana Firmino de. **A atuação dos CREAS regionais da Paraíba**: um estudo a partir da visão dos profissionais do atendimento e dos gestores estaduais. 2017. 157 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017.

GONZALEZ, Lélia. **Por um feminismo afro-latino-americano**: ensaios, intervenções e diálogos. Organização de Flávia Rios e Márcia Lima. Rio de Janeiro: Zahar, 2020.

GUERRA, Yolanda. Direitos Sociais e sociedade de classe: O discurso do direito a ter direitos. *In*: FORTI, Valeria; GUERRA, Yolanda (org.). **Ética e Direitos**: Ensaios Críticos. 3. ed. Rio de Janeiro: Lúmen Júris, 2011. p. 31-54.

HELLER, Agnes. **Sociología de la vida cotidiana**. Tradução de José Francisco Yvars e Enric Pérez Nadal. Barcelona: Península, 1977.

IAMAMOTO, Marilda Villela. A questão social no capitalismo. **Temporalis**, Brasília, DF, ano 2, n. 3, p. 9-30, jan./jul. 2001.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

IAMAMOTO, Marilda Villela; CARVALHO, Raul. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: Esboço de uma interpretação histórico/metodológica**. 10. ed. São Paulo: Cortez: CELATS, 1995.

IPEA. **Políticas sociais: acompanhamento e análise**. Brasília, DF: Ipea, 2018. Disponível em: https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/9625/1/BPS_25_2018.pdf. Acesso em: 15 set. 2022.

JALES, Paula Raquel da Silva; TEIXEIRA, Solange Maria. Estado neoliberal vs projeto democratizante: implicações na Política de Assistência Social brasileira. **Argumentum**, Vitória, v. 11, n. 1, p. 101-114, jan./abr. 2019.

JESUS, Carolina Maria de. **Quarto de despejo: diário de uma favelada**. 10. ed. São Paulo: Ática, 2014.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos da Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 2001.

MARCH, Claudia. A contra-reforma do Estado Brasileiro e seus efeitos no trabalho em saúde nos serviços públicos. **Tempus: Actas de Saúde Coletiva**, Brasília, v. 5, n. 1, p. 175-186, 2011.

MARCONSIN, Cleier; ABRAMIDES, Maria Beatriz Costa. Crise capitalista contemporânea e os golpes contra a classe trabalhadora. In: SILVA, Ademir Alves da; PAZ, Rosângela Dias de Oliveira (org.). **Políticas públicas e direitos sociais: no contexto da crise capitalista contemporânea**. São Paulo: Paulinas, 2020. p. 21-38.

MENDES, Áquilas Nogueira; ALCÂNTARA, Ariana Celis; ALCÂNTARA FILHO, José Luiz. Sistema Único de Saúde: entre a universalidade e a privatização. In: SILVA, Ademir Alves da; PAZ, Rosângela Dias de Oliveira (org.). **Políticas públicas e direitos sociais: no contexto da crise capitalista contemporânea**. São Paulo: Paulinas, 2020. p. 93-119.

MÉSZÁROS, István. **A Crise Estrutural do Capital**. São Paulo: Boitempo, 2009.

MIOTO, Regina Célia Tamasso. Cuidados sociais dirigidos à família e segmentos sociais vulneráveis. In: CFESS; ABEPSS; CEAD/NED-UNB (org.). **O trabalho do assistente social e as políticas sociais**. Brasília: UnB: CEAD, 2000. (Capacitação em serviço social e política social: módulo 4). p. 216-224.

MIOTO, Regina Célia Tamasso. Família contemporânea e Proteção Social: notas sobre o contexto brasileiro. In: FÁVERO, Eunice Terezinha (org.). **Famílias na cena**

contemporânea: (des)proteção social, (des)igualdades e judicialização. Uberlândia: Navegando Publicações, 2020. p. 23-43. Disponível em: <https://www.editoranavegando.com/livro-familias-na-cena>. Acesso em: 10 jan. 2023.

MIOTO, Regina Célia Tamasso; CAMPOS, Marta Silva; CARLOTO, Cássia Maria (org.). **Familismo, direitos e cidadania:** contradições da política social. São Paulo: Cortez, 2015.

NETTO, José Paulo. Cinco Notas A Propósito da “Questão Social”. **Temporalis**, Brasília, DF, ano 2, n. 3, p. 41-49, jan./jul. 2001.

OLIVEIRA, Iris Maria de. **Assistência Social pós-LOAS em Natal:** a trajetória de uma política social entre o direito e a cultura do atraso. 2005. 306 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Programa de estudos pós-graduados em Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2005.

PEREIRA, Potyara A. P. **Proteção Social no Capitalismo:** Contribuições à crítica de matrizes teóricas e ideológicas conflitantes. 2013. 307 f. Tese (Doutorado em Política Social) – Programa de Pós-Graduação em Política Social, Departamento de Serviço Social, Instituto de Ciências Sociais, Universidade de Brasília, Brasília, 2013.

PEREIRA, Potyara A. P. Questão Social, Serviço Social e Direitos de Cidadania. **Temporalis**, Brasília, DF, ano 2, n. 3, p. 51-61, jan./jul. 2001.

PRADO FILHO, Kleber. Uma breve genealogia das práticas jurídicas no ocidente. **Psicologia & Sociedade**, Recife, v. 24 (n. espec.), p. 104-111, 2012.

RAICHELIS, Raquel. O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 107, p. 420-437, jul./set. 2011.

SANTOS, Wanderley Guilherme. **Cidadania e justiça:** A política social na ordem brasileira. Rio de Janeiro: Campus, 1979.

SCHEINVAR, Estela. A família como dispositivo de privatização do social. **Arquivos brasileiros de psicologia**, Rio de Janeiro, v. 58, n. 1, p. 48-57, 2006.

SILVA, Ademir Alves da. **Políticas Sociais:** arenas de lutas por acesso à riqueza social. São Paulo: Veras, 2016.

SOARES, Nicolau. Extrema pobreza cresce quase 50% e atinge 17,9 milhões de brasileiros em 2021, diz IBGE. **Brasil de Fato**, São Paulo, 2 dez. 2022. Disponível em: <https://www.brasildefato.com.br/2022/12/02/extrema-pobreza-cresce-quase-50-e-atinge-17-9-milhoes-de-brasileiros-em-2021-diz-ibge>. Acesso em: 5 maio 2023.

SPOSATI, Aldaíza. Assistência social: de ação individual a direito social. **Revista Brasileira de Direito Constitucional**, [s. l.], n. 10, p. 435-458, jul./dez. 2007.

SPOSATI, Aldaíza. Modelo brasileiro de proteção social não contributiva: concepções fundantes. *In:* BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome.

Concepção e Gestão da proteção social não contributiva no Brasil. Brasília, DF: UNESCO: MDS, 2009. p. 13-55.

SPOSATI, Aldaíza. Sanha neoliberal e proteção social: território contaminado para o assentamento do Sistema Único de Assistência Social. *In*: SILVA, Ademir Alves da; PAZ, Rosângela Dias de Oliveira (org.). **Políticas públicas e direitos sociais**: no contexto da crise capitalista contemporânea. São Paulo: Paulinas, 2020. p. 135-164.

TELLES, Vera da Silva. **Direitos sociais**: afinal do que se trata? Belo Horizonte: Ed. UFMG, 1999. (Humanitas Pocket).

XAVIER, Cesar. Intolerância religiosa teve um aumento de 63% no país. **Vermelho**, Brasília, DF, 23 jan. 2023. Disponível em: <https://vermelho.org.br/2023/01/23/relatorio-aponta-aumento-de-63-nos-casos-de-intolerancia-religiosa-no-pais/>. Acesso em: 7 jun. 2023.

YAZBEK, Maria Carmelita. **Classes Subalternas e Assistência Social**. São Paulo: Cortez, 1993.

YAZBEK, Maria Carmelita. Crise do capital, restauração conservadora, ultraneoliberal e desfinanciamento dos direitos sociais: A Assistência Social em questão. *In*: LIRA, Isabel Cristina Dias; BARROS, Janaína Carvalho; SILVA, Ruteléia C. de Souza. **Questões e Tendências contemporâneas do Capitalismo**: desdobramentos para as políticas sociais e o Serviço Social. São Carlos: Diagrama, 2020. p. 24-43.

YAZBEK, Maria Carmelita. Pobreza e exclusão social: expressões da questão social. **Temporalis**, Brasília, ano III, n. 3, p. 33-40, jan./jun. 2001.

YAZBEK, Maria Carmelita. **Políticas públicas de trabalho e renda no Brasil contemporâneo**. São Paulo: Cortez, 2012.