

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

**PROJETO ACOLHER : UMA ALTERNATIVA DE ENFRENTAMENTO DA
FRAGMENTAÇÃO NO ATENDIMENTO ÀS FAMÍLIAS**

CARLA CRISTINA DE SOUZA STEINBACH

Florianópolis, (SC) de 2003.


Prof.^a Krystyna Matys Costa
Chefe do Depto. de Serviço Social
CSF/UFSO

DEPTO. SERVIÇO SOCIAL
DEFENDIDO E APROVADO
EM: 14/07/03

CARLA CRISTINA DE SOUZA STEINBACH

**PROJETO ACOLHER: UMA ALTERNATIVA DE ENFRENTAMENTO DA
FRAGMENTAÇÃO NO ATENDIMENTO ÀS FAMÍLIAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Departamento de Serviço Social da
Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC
para obtenção do grau de bacharel em Serviço
Social.

Professora – Orientadora: Rúbia dos Santos

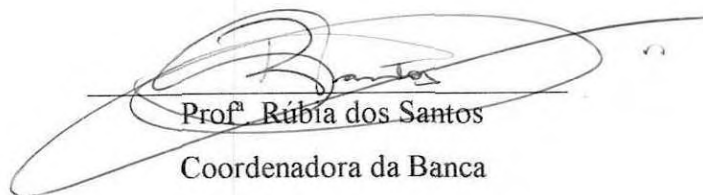
FLORIANÓPOLIS (SC), 2003.

CARLA CRISTINA DE SOUZA STEINBACH


**PROJETO ACOLHER: UMA ALTERNATIVA DE ENFRENTAMENTO DA
FRAGMENTAÇÃO NO ATENDIMENTO ÀS FAMÍLIAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC para obtenção do grau de Bacharel em Serviço Social.

BANCA EXAMINADORA



Prof.^a Rúbia dos Santos
Coordenadora da Banca



A. S. Márcia Regina Ferrari
Coordenadora dos Programas Liberdade Assistida e Prestação
Serviços à Comunidade do município de São José



A. S. Cristiane Claudino
Secretária Técnica Executiva do
Conselho de Direito da Criança e do Adolescente do
Município de Florianópolis

*Todos os dias Deus nos dá um momento em que é possível modificar tudo que nos faz infelizes. O instante mágico é o momento em que um **sim** ou um **não** podem transformar toda nossa existência.*

Paulo Coelho

*Dedico este trabalho a minha
mãe **Gilda**, ao meu amor
Andriei, ao meu filho **Lucas** e
a toda família pelo amor,
carinho e compreensão.*

AGRADECIMENTOS

Para começar agradeço à DEUS que me ilumina em todos os meus dias, e fortaleceu-me no decorrer desse processo.

À meus pais *GILDA E OSVALDO* que me deram a vida; obrigada pela educação e pelo incentivo no processo estudantil. Agradeço à vocês principalmente nos últimos três anos, com o cuidado e dedicação ao filho, foi fundamental. Amo vocês!

Ao meu marido *ANDRIEI* que mesmo precisando de atenção e carinho, soube compreender e valorizar o meu esforço. Te amo!

Ao meu filho *LUCAS* que é a luz da minha vida, o incentivo que muitas vezes eu precisei, estava em seu sorriso. Amo você!

À todos os *PROFESSORES* do Departamento de Serviço Social, pelos ensinamentos e esforços de uma vida mais digna. Muito Obrigada.

À minha professora e orientadora *RÚBIA DOS SANTOS*, pela compreensão, paciência e amizade.

À orientadora de estágio *MÁRCIA REGINA FERRARI*, que foi fundamental na minha formação, pois através do seu profissionalismo, acreditei mais na graduação de Serviço Social, como também, sua amizade, carinho e respeito, muito obrigada por tudo!

À todos colegas de graduação, que compartilharam de momentos únicos.

Às amigas *JANA, CRIS E TATI*, pelo carinho, amizade, conversas, lágrimas, por tudo, vocês foram fundamentais nesse processo.

Aos meus irmãos *VÂNIA, EVERTON, JERFERSON E VANESSA*, por todo o carinho e pelo incentivo direto e indireto. Vocês tem importância fundamental em minha vida.

À cunhada e amiga *ADRIANA*, pela amizade, apoio incondicional, que muitas vezes mesmo não tendo tempo, soube compreender-me nos momentos que eu mais precisei. Te adoro!

À minha cunhada *ADILVA*, por todo amor e carinho dispensado à mim e a minha família, obrigada por suas palavras amigas e incentivadoras. Você é única e especial!

À toda família, que direta ou indiretamente contribuíram para minha graduação, em especial ao meu sogro Sr *LULUS* e minha avó *LACY*, que estejam onde estiverem, estão torcendo por mais essa conquista. A saudade é algo inevitável.

À todos os funcionários e estagiários que passaram pela SECRETARIA DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL, em destaque *LORENA, CAMILA, CIDA, TÂNIA, MADALENA, SALETE E WANDA*, a convivência foi valiosa.

Finalizando, à todos aqueles que aqui não foram mencionados, mas que estão em meu coração e pensamento.

MUITO OBRIGADA!

RESUMO

PROJETO ACOLHER: UMA ALTERNATIVA DE ENFRENTAMENTO DA FRAGMENTAÇÃO NO ATENDIMENTO ÀS FAMÍLIAS

Elaborado por:

CARLA CRISTINA DE SOUZA STEINBACH

Orientadora: Professora Rúbia dos Santos

A Constituição Federal de 1988 juntamente com a LOAS Lei n.º 8.742/1993 (Lei Orgânica da Assistência Social) estabelece atendimento universal às famílias e seus segmentos. Verifica-se que a política de Assistência Social, em sua prática vive um contraste entre a universalidade prevista em lei e a focalização e seletividade, que a política social do século XXI impõe. Não se tem uma política formulada de atendimento direcionado à família, buscando o atendimento de sua totalidade, sendo que o mesmo deveria existir, pelo fato de que a família é a principal socializadora, onde são formados os indivíduos. Hoje o atendimento é realizado de forma residual, focalizado e fragmentado, muitas vezes as famílias são atendidas por vários programas, que não estabelecem as ações globais. As famílias de um modo geral são atendidas de forma individualizada, e sempre priorizando os indivíduos problemas. Não há uma interligação entre as políticas de atendimento, ou seja, não há uma ação integrada para que a família se emancipe daquela situação de dependência do Estado. Buscando uma alternativa no enfrentamento destas questões o Projeto Acolher, surgiu como alternativa diferenciada no atendimento, pois priorizou através de um trabalho sistemático e contínuo o atendimento à família. A pesquisa contida nesta monografia, procurou através da opinião dos profissionais que participaram do Projeto, verificar a diferenciação no atendimento prestado, através do trabalho em grupo. Percebeu-se também nas falas dos profissionais, que o atendimento prestado nos programas, é insuficiente e incapaz de promover a emancipação das famílias. O Projeto Acolher como uma forma diferenciada de atendimento, possibilitou às famílias e aos profissionais uma integração e a troca de experiência que não são possíveis de serem realizados no atendimento individualizado. Não se pensa em substituir as políticas de atendimentos já impostas, mas sim criar alternativas que auxiliem essa forma de realizá-las, tornando o trabalho mais eficaz.

Universidade Federal de Santa Catarina

Centro Sócio – Econômico

Autora: Carla Cristina de Souza Steinbach

Orientadora: Professora – Rúbia dos Santos

Título : Projeto Acolher : uma alternativa de enfrentamento da fragmentação no atendimento.

Monografia de Conclusão de Curso.

SUMÁRIO

RESUMO.....	08
INTRODUÇÃO.....	10
1 A TRAJETÓRIA DA POLÍTICA SOCIAL BRASILEIRA.....	13
1.1 A POLÍTICA SOCIAL NO BRASIL.....	13
1.1.1 A Política de Assistência Social.....	20
1.2 As mudanças decorrentes do neoliberalismo.....	26
1.2.1 A inversão dos direitos a partir do governo FHC.....	31
2 SERVIÇO SOCIAL E A FAMÍLIA.....	34
2.1 A FAMÍLIA NO DECORRER DOS TEMPOS.....	34
2.1.1 As crises múltiplas familiares.....	40
2.2 A Fragmentação no atendimento.....	44
2.3 A política de atendimento à Criança, ao Adolescente e à Família no município de São José.....	47
2.4 A relevância do trabalho grupal.....	51
2.4.1 O grupo operativo.....	53
2.5 Projeto Acolher— Como alternativa de atendimento.....	55
3 A PESQUISA COM A EQUIPE MULTIDISCIPLINAR.....	61
3.1 A PESQUISA COMO MÉTODO.....	61
3.2 As reflexões dos profissionais e análise de dados.....	63
3.3 Uma alternativa de atendimento às famílias.....	81
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	83
REFERÊNCIAS.....	87

INTRODUÇÃO

O presente trabalho de conclusão de curso é resultado da prática de estágio curricular obrigatório e não obrigatório, compreendida entre os meses de Julho de 2002 à fevereiro de 2003, contendo também os aspectos teórico-metodológicos, que embasaram a formação acadêmica.

O social e o econômico sempre estiveram nas discussões em pautas nos ditames políticos, porém o primeiro sempre está submetido ao segundo. No Brasil as políticas sociais não foram erguidas sob a égide de direitos e sim concessões.

Com Constituição Federal de 1988, criou-se uma nova concepção de direito para a população. O Estado tem que assumir juntamente com a sociedade e a família, a proteção integral a criança e ao adolescente, regulamentado através do artigo 227. Com isso, a família passa ter a garantia de que será assistida, no que concerne à educação, à saúde e à Assistência Social, para que desta forma consiga suprir todo o cuidado com os seus membros, que lhe é exigido.

A partir desta mesma década, da promulgação da Carta Magna, ocorre no Brasil a inversão dos direitos sociais, com a política Neoliberal, que impõem em outros aspectos, a perda da estabilidade econômica e estatal, além de fortes mudanças no mundo do trabalho, fazendo com que muitas famílias, se submetam a trabalhos insalubres como forma de subsistência.

Com a política social do século XXI, as famílias de um modo geral não são atendidas em sua totalidade, pelo fato de que esta política está dividida por setores como

por exemplo política de Assistência Social, saúde, educação, habitação e terceira idade. Sendo assim o atendimento é também realizado de forma setorizada, apenas por segmentos, como a família não é vista em sua totalidade, porém socialmente a mesma tem a função de cuidar de seus membros, acaba necessitando ser cuidada.

Os programas de atendimento que fazem parte da Secretaria de Desenvolvimento Social do município de São José, formularam uma alternativa para enfrentamento da fragmentação— “Projeto Acolher”.

O Projeto Acolher surgiu como alternativa, para se realizar um atendimento, diferenciado com as famílias atendidas na “Cidade da Criança”, visando a melhoria na qualidade de vida dessas famílias para que as mesmas busquem através do grupo, alternativas de enfrentar os problemas de seu cotidiano.

Portanto a escolha do tema deste trabalho, baseou-se na prática adquirida com o Projeto Acolher, na busca de elucidar a fragmentação no atendimento.

No primeiro capítulo aborda-se a questão das políticas sociais fazendo um pequeno retrospecto histórico. Enfatiza-se os avanços da política de Assistência Social, como também as mudanças acarretadas com a política neoliberal, havendo uma inversão dos direitos sociais, principalmente nos últimos oito anos.

No segundo capítulo, a família é o tema central, pois é na mesma que o trabalho está direcionado. Percorre-se um breve histórico dos vários tipos de famílias, como também as crises que as mesmas perpassam atualmente. Aborda-se a política de atendimento no município de São José, a própria fragmentação, o atendimento em grupo, e o grupo operativo como forma de abordagem da alternativa de atendimento. Enfatiza-se também o trabalho com as famílias, desenvolvido através do atendimento com grupo operativo, e neste aspecto expõe-

se a relevância do trabalho grupal. E concluindo o capítulo, discorre-a própria prática do estágio, através da exposição do “Projeto Acolher” e como foi desenvolvido o trabalho.

O terceiro capítulo foi direcionado a pesquisa realizada com os profissionais, que atuaram no Projeto e que continuam trabalhando nos programas da “Cidade da Criança”. A investigação visou destacar a importância do trabalho em grupo com as famílias, como alternativa de atendimento. Buscou-se através das opiniões verificar como o Projeto Acolher pôde auxiliar nas ações dos programas e beneficiar as famílias com essa diferenciação no atendimento.

1 A TRAJETÓRIA DA POLÍTICA SOCIAL BRASILEIRA

Nesse primeiro capítulo, realizou-se um pequeno resgate histórico da política social brasileira, enfatizando a política de Assistência Social. Buscou-se analisar e destacar o processo de inversão dos direitos sociais com a chegada da política neoliberal e como essa nova política econômica intervêm na vida das famílias.

1.1 A POLÍTICA SOCIAL NO BRASIL

No Brasil, as políticas sociais foram direcionadas, em grande parte, pelas mudanças econômicas e políticas ocorridas internacionalmente. Isso se deve também, ao fato de que o Brasil é dependente economicamente dos países de primeiro mundo e ter sido dominado por produtores de café, geralmente fazendeiros, integrantes do chamado sistema oligárquico. Que disputavam o poder da terra, sem precedentes, e visavam somente seu próprio enriquecimento, com a exploração da mão de obra escrava e indígena.

A política social vinculada à proteção social, no Brasil, tem seu início no começo do século XIX, quando as lutas operárias pela regulamentação das condições de trabalho, salário e proteção marcam essa época.

Por isso, a proteção social no Brasil, não se apoiou firmemente nas pilastras do pleno emprego, dos serviços sociais universais, nem armou, até os dias de hoje, uma rede de proteção impeditiva da queda e da reprodução de estratos sociais majoritários da população na pobreza extrema. (PEREIRA, 2000, p. 125).

A economia brasileira, antes de 1930, era agroexportadora e o sistema político foi caracterizado pelo não planejamento da ação social. Na realidade, o que exercia o papel de agente regulador da área social eram: o mercado, que no caso atendia as demandas individuais, a iniciativa privada (sociedade civil), que prestava auxílios tópicos à pobreza e a polícia, que, de toda forma, controlava a questão social, tida como questão de polícia.

Segundo Pereira (2000, p.128), a ação do Estado, nesse período, perante as necessidades sociais básicas, limitava-se a reparações tópicas emergenciais de problemas de urgência ou a respostas morosas e fragmentadas a reivindicações sociais dos trabalhadores e de setores populacionais empobrecidos.

Nesse período, no conjunto de políticas sociais, as áreas que mereceram destaque foram trabalho e previdência, mas de forma limitada e precária. Pode-se destacar dentre as ações, a criação em 1923, dos departamentos Nacionais do Trabalho e da Saúde, do Código Sanitário da Lei Elói Chaves, sendo relativa a previdência social (caixa de aposentadorias e pensões) e outras ações que tinham efeito mais de regra do que de prática, voltadas para a regulação e provisão de contingências ligadas ao trabalho.

As outras áreas, como saúde, educação e habitação tiveram um tratamento residual. Na área da saúde, as estratégias eram assumidas por autoridades locais, quando ocorriam epidemias. A educação estava a serviço da elite. Na área da habitação, as ações foram assumidas por empresas industriais, como mecanismo extra-econômico de reforço à reprodução da força de trabalho. (ARRUDA e PILETTI 1997, p. 299).

Pode-se avaliar que, em se tratando de política social, o Brasil viveu o chamado período *laissez-faire* (deixa fazer, deixa passar), ou seja, qualquer ação que fosse realizada nessa área, não tinha nenhum planejamento e intenção. A sociedade civil num todo e a igreja é que assumiam as ações destinadas à área social.

Para Fernandes (1995, p. 191), em 1930, é que as mudanças produzidas na economia determinam uma nova forma de organização política, reservando-se para o Estado a assunção de papéis decisivos, como para estruturar as bases de implantação definitiva da industrialização, para poder investir em algumas políticas sociais.

Nesse período é que ocorre a chamada “Revolução pelo alto” (sem a participação da população de um modo geral), que é instituído no governo de Getúlio Dornelles Vargas, com interesses populistas, ou seja, dava ênfase aos problemas sociais e urbanos, para que o povo não ficasse descontente com o seu governo.

Seguindo o processo histórico, em 1934, com intuito de amenizar a situação causada pelas relações comerciais no exterior, cria-se o Conselho de Comércio Exterior, com a idéia de um planejamento central, que abrangia somente os aspectos econômicos. *Embora a questão social não fosse mais considerada uma questão de polícia, ela não foi alçada à questão de política maior que merecesse a mesma atenção que o governo dispensava.* (PEREIRA, 2000, p. 130).

O que se pode analisar é que a política social brasileira, nesse período não era assumida pelo Estado, funcionava mais nas barganhas populistas entre Estado e sociedade, sendo a questão social transformada em casos individuais regulados juridicamente, sem “visão” política.

Nessa mesma década, foram feitas e criadas várias ações e ministérios, dentre eles, o Ministério do Trabalho Indústria e Comércio, a Carteira de Trabalho, vinculada à legislação trabalhista, o Ministério da Educação e Saúde, os Institutos de Aposentadoria e Pensões, como também fora promulgada a Constituição Federal de 1934, que contemplava todos os ideais do liberalismo político quanto aos interesses econômicos. Já, com o chamado Estado Novo, em 1937, foi imposta uma nova constituição, inspirada nos modelos constitucionais corporativo-

fascistas. Tive-se também, a criação do Conselho Nacional de Serviço Social em 1938, que cujo objetivo era normatizar e fiscalizar as ações de assistência social desenvolvidas por entidades privadas (PEREIRA, 2000, P. 137).

Segundo a idéia de Pereira (2000, p.139) na década de 40 o salário mínimo foi instituído, sendo a primeira medida relacionada à idéia de proteção social mínima – *é a remuneração mínima devida a todo trabalhador adulto, sem distinção de sexo, por dia normal de serviço e capaz de satisfazer, em determinada época, na região do país, as suas necessidades normais de alimentação, habitação, vestuário, higiene e transporte.*(Lei n.º 2.162 de 1º de maio 1940).

Nessa mesma década, foram consolidadas outras ações que se precisa referendar, pois situam a história de nossa política; são elas: promulgação das Leis do Trabalho (Consolidação das Leis Trabalhistas), criação do imposto sindical, do Serviço de Alimentação da Previdência Social (SAPS, hoje Instituto), um dos destaques foi o plano SALTE (saúde, alimentação, transporte e energia - o primeiro que incluía setores sociais), como também vários outros programas e serviços que já se encontram desativados ou substituídos.

Na década de 50, temos um destaque para a efetiva entrada de capital externo no país, consolidando o capitalismo dependente. Houve um incentivo maciço, ao crescimento e diversificação das indústrias, assim como a produção de bens intermediários e capital, fazendo com que o Estado tivesse que controlar a sociedade e a economia, criando assim várias empresas estatais como – a Petrobrás, Eletrobrás e bancos de desenvolvimento, a grande maioria privatizadas nos dias atuais.

A política social só servia como investimento em capital humano, ou seja, investia-se na população para que a mesma não se rebelasse contra o Estado e sua priorização na economia. A meta daquele governo, segundo Pereira (2000, p. 133), *era equacionar os*

problemas nacionais, abrindo o país para os interesses externos. O Estado, na época, acreditava que a economia seria o “vetor” de desenvolvimento que impulsionaria as demais áreas e com isso, o incentivo à política social ficava escasso e singularizado.

Em meados de 1960, o Brasil passava por uma estagnação econômica devido à abertura do país aos interesses externos. Nessa época, tentava-se uma redemocratização do país, com planos que pretendiam reformar a base nas áreas administrativa, bancária, fiscal e agrária. As medidas adotadas que mereceram destaque na área social, ocorreram no campo trabalhista, com a criação do Estatuto do Trabalhador, do 13º salário, do salário família (para o trabalhador urbano) e a promulgação da Lei Orgânica da Previdência Social (LOPS), visando à uniformização de benefícios e serviços prestados.

No âmbito da política social, no “campo” da educação, houve a criação da Lei de diretrizes e bases, como também o Programa de Alfabetização de Adultos e do Movimento de Educação de Base (MEB). Já, na área da saúde, em destaque, está a criação de um novo código sanitário, que tinha uma visão mais orgânica da saúde. Quanto à política de habitação não teve atenção nesse período. (PEREIRA, 2000, P134).

Com os governos militares e o regime tecnocrático ditatorial, prevalece um reformismo centralizador e burocrático que imaginava resolver os problemas da política social num todo, com uma visão autoritária e racional. (NOGUEIRA, 2001, p. 16).

Nos governos militares, a política social não passou de mero instrumento de extensão da política econômica, o Estado organizou o social de modo que a política social passou a se configurar como acumulação de riquezas, ou seja, totalmente direcionada à produção. Segundo Pereira (2000, p.137), os programas sociais que passaram a ser desenvolvidos, desde

então, tinham como objetivo atender os interesses específicos da economia das empresas, embora integrassem a ação estatal.

O que se pode avaliar é que, embora fosse de cunho público na gestão, a execução era privativa das políticas sociais. Na verdade, nessa época, a política social servia de “cortina de fumaça”, encobria as intenções do governo, de uma política repressora, que visava a aceleração do capitalismo, com a entrada intensiva do capital estrangeiro. Isso gerou um aumento da desigualdade social e aumento nos movimentos sociais, que eram totalmente controlados pela forte repressão do Estado.

A década 80 foi rotulada como “década perdida”, pela crise financeira e administrativa e redução de gastos, muito marcada pela recessão predominante no regime militar. Essa década foi marcada pela contradição, pois tem-se muitas lutas e movimentos sociais, mas essa intensa movimentação configurou-se pelo fato da ampliação dos problemas sociais. Para Gohn (1995, p.123), *a mobilização social tomou características de agitação de massas com greves, saques a supermercados, linchamentos populares, expressando o desejo da população de fazer justiça e desespero social.*

Na realidade, pode-se afirmar que esse período foi positivo em relação ao planejamento político-social, pois pode-se destacar a luta pelas diretas já, e o retorno ou início das eleições para presidente da república, entre outros. Um fator também importante seriam as políticas sociais que começaram a ser discutidas no cenário político, com relevância principalmente para as de cunho social.

Foi promulgada uma nova Lei a Constituição Federal de 1988, intitulada “Constituição Cidadã”, suscitando uma compreensão maior da construção da cidadania, os cidadãos foram intitulados cidadãos de direitos, apesar de que, na prática, verifica-se uma inversão desses direitos.

Com a nossa Carta Magna, tem-se uma nova diretriz para a área social, como afirma

Pereira:

Temos uma maior responsabilidade do estado na regulação, financiamento e provisão de políticas sociais, universalização do acesso a benefícios e serviços, ampliação do caráter distributivo da seguridade social, como também a concepção de mínimos sociais como direitos de todos. (2000, p. 153).

Tem-se com essa Lei Federativa, a conjunção de um sistema público de seguridade social, que abrange as áreas da Saúde, Previdência e Assistência Social, em que a população encontra-se incluída, mas ao mesmo tempo, excluída em função de vários critérios de elegibilidade de direitos. As políticas sociais têm seu avanço em termos de legislação, mas, em sua efetivação percebem-se poucas ações.

Dentro da política social, fazendo parte do tripé da seguridade social tem-se a Política de Assistência Social, a ser abordada no próximo item.

1.1.1 A Política de Assistência Social

Fazendo-se um retrospecto da Política de Assistência Social, é necessário destacar sua implementação e efetivação. A Política de Assistência Social, que o profissional de serviço social defende e trabalha, está situada no tripé da Seguridade Social juntamente com a saúde e a previdência, políticas que se afirmam como direito do cidadão e dever do Estado, instituída na Constituição de 1988, no artigo 194:

A seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos poderes públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social.

A Política de Assistência Social, na carta magna de nosso país, está situada nos artigos 203 e 204, que dispõem que a assistência social possui caráter não contributivo, provê os mínimos sociais e será prestada a quem dela necessitar. Nesse sentido são objetivos da Assistência Social :

à proteção e o amparo à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice. como também a promoção da integração ao mercado de trabalho, além de promoção e reabilitação das pessoas portadoras de necessidades especiais e a garantia de um salário mínimo de benefício mensal aos deficientes e ou idosos que comprovem sua própria manutenção. (C F, 1988, p. 120).

Esses pressupostos, instituídos na carta magna, são regulamentados pela Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS (Lei n. ° 8742 de 07 de dezembro 1993), que dispõe sobre a organização da política de Assistência Social. Segundo essa lei, o principal “foco” de serviços assistenciais são as famílias, que estão ou se encontram em situação de vulnerabilidade social.

Na LOAS, são previstos benefícios, serviços, programas e projetos que se destinam ao enfrentamento das situações de risco pessoal e social. Essa Lei introduz um novo significado na Assistência Social, expressa uma mudança fundamental na concepção da política de assistência, que se estabelece como direito e realmente como política de combate à pobreza, discriminação e subalternidade.

Tem-se também, através da LOAS, um controle social, pois essa Lei cria os Conselhos de Assistência Social, em todas as esferas do governo: federal, estadual e municipal, podendo assim, fiscalizar melhor as ações.

Antes de promulgada como política pública, em 1988, pela Constituição Federal, a Assistência Social possuía um caráter de caridade e benevolência, no entanto pode-se afirmar que a assistência é e sempre foi uma prática antiga de nossa sociedade. A solidariedade diante dos pobres, dos doentes e dos incapazes sempre obedeceu a condição de que eles não conseguirão reverter essa realidade e precisam sempre de ajuda.

No Brasil, a Assistência Social, a partir de 1940, passa a ser encarada como algo necessário, mesmo que se situe, para alguns autores, como uma ação de anestesiamento do ânimo da população, em relação à forma de governo, pois se reduzia a um assistencialismo clientelista sob a égide do favor e da benevolência, garantindo a hegemonia dos interesses capitalistas, através da utilização de serviços sociais, como singularizadores dessas medidas. *O Estado se apropria não só da prática assistencial como expressão de benemerência, como também catalisa e direciona os esforços de solidariedade social da sociedade civil.* (SPOSATI, 1989,p 41).

O Serviço Social é a profissão regulamentada por essa política, que na sua implantação, em 1936, tinha como objetivo procurar, no decorrer dos tempos, denunciar os males sociais, objetivando dar cientificidade e racionalidade à prestação da assistência social.

Assim que a profissão de Serviço Social começa a emergir, vincula-se às instituições assistenciais estatais como LBA (Legião da Boa Vontade), SENAI (Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial) entre outros, que foram criadas como controle social de cunho paternalista e repressivo, mas que ao mesmo tempo ampliaram o mercado de trabalho para essa nova profissão. (OLIVEIRA, 1996, p.112).

Seguindo um processo histórico, para compreender-se a prática profissional, refere-se que, em meados da Segunda Guerra Mundial, os países periféricos, como o Brasil, e os hegemônicos passaram por transformações sociais, políticas e econômicas, que, de alguma forma, acarretaram em mais postos de trabalho para o Serviço Social. Outro fator importante para o desenvolver da profissão foi a expansão e desenvolvimento industrial, que fez crescer o proletariado urbano, fazendo com que existisse um controle sob essa classe que estava surgindo, através de aparatos institucionais, como citados no parágrafo acima. (OLIVEIRA, 1996, p.112).

Nesse sentido, é bom salientar que a prática do assistente social se vinculava à promoção social pelo fato de amenizar a relação capital e trabalho humano.

No decorrer das décadas, tinha-se um desenvolver das ações na prática da assistência social vinculada à promoção social, mas no sentido de mudar hábitos, atitudes e comportamentos, para que a população se adequasse ao desenvolvimento nacional. Na década de 50, a profissão de Serviço Social é regulamentada pela Lei – n.º. 3252 de 27 de agosto de 1957, que dispunha das atribuições, reconhecimento da profissão (e quem poderia exercer a profissão, concursos, escolas oficiais, corpo docente, direção, secretaria e supervisão, respondendo, assim, à preocupação com os caminhos que vinha seguindo a profissão. Segundo Oliveira (1996, p117) [...], *com o movimento de 1964, alguns assistentes sociais viviam um*

processo de recusa de experiências desenvolvimentistas baseadas nos moldes de outros países).

Na verdade, é que alguns profissionais perceberam que a prática da política não poderia seguir práticas ou ações dos países hegemônicos (por mais que a formação do serviço social tenha sido “espelhada” neles), e sim, fazer acontecer a prática na realidade do Brasil, com as suas implicações e necessidades”.

A partir da década de 80, tem-se um novo desenvolver da Assistência Social, não só com um novo posicionamento profissional, com um enfrentamento das questões sociais, mas por vários movimentos sociais, como diretas já, assembléia constituinte e a promulgação da Constituição Federal, gerados por grupos organizados da sociedade civil, que interferiram no direcionamento dado às políticas e direitos sociais de um modo geral.

A Constituição Federal de 1988 elevou a Assistência Social, formalmente, ao patamar de uma política setorial de seguridade.

Segundo Oliveira (1996, p 85), nos dias atuais, a política de assistência procura atender aqueles grupos mais vulneráveis, que não têm acesso aos serviços sociais básicos de saúde, educação, segurança, habitação, trabalho e geração de renda.

A assistência é resultante da contradição básica existente na sociedade, como expressão do conflito capital X trabalho. Tenta harmonizar interesses antagônicos, decorrentes do discurso de igualdade e da prática da desigualdade originária da organização da sociedade em classes. (OLIVEIRA, apud BELFIORI 1985, p.75).

Pode-se analisar que essa política traduz a realidade da desigualdade social, em que o mundo se encontra, mais em particular o Brasil, que foi subordinado aos interesses dos países desenvolvidos capitalistas. Estes visavam apenas à expansão de suas economias com base

exploratória, e os países periféricos se limitavam a seguir suas ordens. Dessa forma, a Assistência Social ficou limitada e restritiva, como a maioria das políticas sociais no Brasil. *A concepção histórica do serviço social, como ação profissional para superação da assistência, da dependência, da sujeição, terminou por identificá-lo como uma ação positiva cujo valor, ou validade, lhe é intrínseco.* (SPOSATI, et al, 1989, p.44).

A partir da Constituição de 1988 como já citado anteriormente, a Assistência Social passa a ter um caráter de política, não só por trabalhar com a exclusão, mas por ir além dela para garantir a cidadania ou sua defesa.

Sendo assim, essa política passa a trabalhar não só na inclusão dos sujeitos que não alcançam meios de garantir a sua sobrevivência de forma digna, mas opera também com a prevenção, devendo desenvolver uma rede de proteção social, para que não se trabalhe apenas com o imediato.

A Assistência Social deve intervir na perspectiva de reduzir e tentar extinguir a situação de vulnerabilidade, por isso, deve trabalhar na esfera universal, enquanto uma política que não se estabeleça suas metas somente a partir da situação de carência apresentada, mas considerando também as possibilidades de risco social ao que cidadão está exposto. (SILVA, 1998, p.63)

Percebe-se nos dias atuais que a Política de Assistência Social, mesmo com o avanço de nossa Constituição Federal e a LOAS, fica dependente de legislações que a complementem como decretos. [...] *na prática, a política, ainda não exerceu as necessárias mudanças no escopo dos serviços de assistência social, de modo a reconfigurá-los em qualidade, quantidade e condição de direito social.* (SPOSATI, 2001, p 64).

Quanto à Lei Orgânica da Assistência Social, baseada nos princípios da universalização, participação, democratização, torna-se um empecilho à política neoliberal, calcada no individualismo, desigualdade social, concorrência e no enxugamento do Estado.

Com isso, os avanços conquistados estão comprometidos, ou até mesmo ameaçados pela crise econômica e a política neoliberal, que se instaurou em nosso país. Tem-se um desmonte do Estado, que nunca foi a garantia total de bem estar e que, atualmente, tem-se comprometido apenas em amenizar a crise econômica e o descaso conjuntural que vive o social, ficando à mercê da benevolência da sociedade civil.

1.2 As Mudanças decorrentes do neoliberalismo

Para enquadrar-se a discussão da política neoliberal instaurada no Brasil e suas transformações, e o que tem acarretado para as políticas sociais, é necessário um pequeno resgate histórico do sistema econômico brasileiro, pois este sempre foi privilegiado em detrimento do social.

O sistema capitalista tem seu início na Europa, com a transferência do centro da vida econômica, social e política dos feudos para as cidades. O feudalismo¹ passava por uma crise decorrente da peste negra, e a Europa passou por um intenso desenvolvimento comercial, conseqüentemente as relações de produção capitalista na base da troca se multiplicavam acabando assim com o antigo sistema.(GIANFRANCO, et al, 1999, p.66).

No Brasil, o capitalismo teve seu pequeno início entre os séculos XIX e XX, quando a livre concorrência e a produção desordenada cedem lugar a uma produção planejada e organizada em proveito de interesses empresariais.

Nos países ocidentais, tivemos o chamado Welfare State, surgindo após a Segunda Guerra Mundial, com intuito de atenuar a relação capitalxtrabalho que emergia na época. O Estado de Bem Estar Social, como foi chamado, era a expressão clássica da política social. (SILVA, 1998, p.17).

No Brasil, não se conseguiu alcançar um Estado de bem estar social, a intenção do governo convergia para a política externa; o sistema, nessa época, era totalmente repressor e institucionalizado. Logo em seguida ao período militar, houve uma pequena inversão de nossa política, através da democracia. Foi a partir da década de oitenta que as idéias do projeto

¹ FEUDALISMO sistema que se baseava na exploração servil;

neoliberal infiltram-se no Brasil, mas com maior intensidade na década de 90, com uma nova moeda que fundou a política de estabilização de preços e câmbio, com empréstimos descabidos ao fundo monetário internacional.

Num primeiro momento, pode-se ter a idéia de que a globalização aproximaria os países, os povos, e permitiria maior igualdade, melhor qualidade de vida e, com isso, adviria mais justiça social. Essa chamada abertura do Estado-Nação, que prevalece em todo o mundo, é justamente a quebra desse Estado, que deve submeter-se às regras de interesse de mercado mundial.

Esse modelo de globalização do capital resulta no aumento da exclusão social, que por sua vez, pode ser cultural, histórica ou relativa, é sempre composta por vários elementos, como uma situação de privação coletiva que inclui pobreza, discriminação, ou não acessibilidade.

O que estamos vivendo é a denominada globalização do capital que tem por fundamento os ideais neoliberais que transformam a sociedade em sociedade de risco. Rompem-se as garantias sociais como fato e como expectativa. O resultado é o crescimento da exclusão social. (SPOSATI, 1999, p.65).

O neoliberalismo surge logo após a Segunda Guerra Mundial, como reação contrária ao Estado intervencionista e do Bem Estar Social, sua principal argumentação girava em torno de que o igualitarismo promovido pelo Estado destruía a liberdade dos cidadãos e a concorrência da qual dependia a prosperidade de todos, ou seja, essa política entende a desigualdade como valor positivo. (SILVA, 1998, p.18).

Para Montañó (1997 p.111) [...], *a perda de legitimidade e espaço dos países subdesenvolvidos, o neoliberalismo, contrapõe a liberdade de mercado à justiça social, em*

que ação e intervenção do Estado passam a ser praticamente um atentado ao seu valor central, que seria a máxima liberdade.

Percebe-se que essa tendência de liberdade não se apresenta igual em todos os países, pois, nas nações que detém grande poder político, as mesmas não perdem sua hegemonia. Na realidade o que se pode entender é que os sujeitos estariam em busca de melhores condições de vida e ascensão social, como se ele fosse o único responsável pela situação em que se encontram.

É necessário esclarecer que o projeto neoliberal representa uma resposta do capitalismo ocidental a uma rede de fatores econômicos e políticos em nível mundial. Na verdade, ele vem com as limitações do mercado interno e a necessidade de aumentar o lucro, vêm como uma política de desmantelamento do que existe em termos do patrimônio público coletivo.

O neoliberalismo sustenta-se na perspectiva de organização dos países no contexto da globalização da economia em escala mundial, sob o imperativo de que é necessário estar inserido nesta política econômica para se estar apto a concorrer e garantir vantagens ao país. (SILVA, 1998, p.20)

Percebe-se uma abordagem na economia sem precedentes, o interesse de poucos “reina” sob a dificuldade e a miséria de muitos. Esse desgaste é notório, principalmente nas relações de trabalho, pois aconteceram transformações que resultaram em reestruturações não muito claras e transparentes para os trabalhadores. O que ocorre no mundo do trabalho é uma precarização das relações e uma subalternização desse ao mercado, sendo assim, originados muitos problemas sociais.

Segundo Montanõ (1997, p.107,108), as mudanças que estão sendo vivenciadas no mundo do trabalho não são alheias somente às variações globalizadas, mas também, têm seu fundamento na reestruturação produtiva, com destaque para a empresa japonesa toyota. Isso

ocorre entre os anos 1950 e 1960, sendo que a principal mudança que a empresa teve que se submeter para enfrentar crises financeiras com o avanço tecnológico foi reduzir a força de trabalho.

Nos dias atuais, os “cortes de pessoal” acontecem principalmente pela força de mercado em investir na nova e avançada tecnologia, ou seja, há uma substituição do homem pela “máquina”. Enfrenta-se essa desumanização da produção desde a Revolução Industrial, apesar de que o homem nunca poderá ser substituído totalmente.

Tem-se, hoje, a contratação de trabalhadores, por serviços prestados e não mais com jornada certa independente do movimento do mercado, seria o chamado serviço terceirizado. Há um desmonte dos direitos trabalhistas, como lei de oito horas, salário por férias, indenização entre outros. O trabalhador fica à “mercê”, de um mercado cada vez mais desafiador, exigente e excludente. Para Teixeira (1997, p.9), *O desemprego agora não se limita a um ramo da produção, mas se espalha por todas as indústrias, por todo o planeta.*

No, Brasil como já referendado, o neoliberalismo se impõe a partir do mandato do presidente Fernando Collor, o direito social passa a ser encarado como problema. O que fora notado é que quanto mais a política econômica avançava, mais o governo nacional passava a integrar aos temas da reforma neoliberal do Estado. [...] *o governo Fernando Henrique Cardoso celebrou um pacto com o ajuste neoliberal: junto com o Estado, descartam-se também muitos direitos e redefinem-se de modo perverso as políticas sociais.*(NOGUEIRA, 2001, p.34).

Vive-se, hoje, em um Estado mínimo e a intervenção deste na economia e na política já não se torna necessária. É mínimo pelo fato de não haver mais a participação das empresas públicas na esfera econômica, buscando e realizando um princípio de privatização dos

serviços que eram prestados pelo Estado. A postura do neoliberalismo é defender um Estado voltado a atender os mínimos e essencial, que fortaleçam o mercado livre.

A lógica é a conseqüente queda de arrecadação do Estado e, automaticamente, a proposição de redução dos gastos públicos. (MONTANÕ, 1997).

Nas políticas sociais, as mudanças são nítidas, pois estão tornando-se cada vez mais focalizadas, mais descentralizadas e mais privatizadas. A subordinação das políticas sociais aos interesses econômicos e políticos é uma situação histórica no Brasil. O governo utilizou-se da área social para servir aos interesses das classes dominantes. Observa-se que as políticas sociais, em especial a de Assistência Social, são marcadas por ações clientelistas e populistas, com o predomínio da ajuda e da solidariedade, fazendo com que direitos se tornem concessões.

O Estado sob a ótica neoliberal vem encaminhando suas ações de acordo com a ordem mundial ditada pelas grandes corporações internacionais, que indicam a necessidade de reformas através da minimização Estatal e entrada da sociedade civil, que se lança na esfera privada com grandes investimentos, atingindo também a área social através de organizações não governamentais e beneficentes além de fundações e empresas. (SILVA, 1998, p.31).

Na verdade tem-se as políticas sociais sob a responsabilidade da sociedade civil, não sob o Estado, deixando a mercê, do mercado livre e desenfreado. Nessa política neoliberal, as políticas sociais desempenham um papel compensatório dirigido a setores extremamente pobres, deixando de ser universais como previsto em nossa Constituição federal de 1988, para serem focalizados e destinados aos mais vulneráveis ou os que estão em risco social e pessoal.

Os direitos sociais ficaram submetidos à política neoliberal, sendo que isso será abordado com maior ênfase no próximo item.

1.1.2 A inversão dos direitos a partir do governo FHC

Em meados da década de 80, tem-se uma transformação no mundo ocidental. Com a reestruturação do capital, uma nova política econômica se instaura, atingindo principalmente o mundo do trabalho; essa política está voltada para o desenvolvimento econômico, sendo, assim o lucro do capitalismo. Pode-se dizer que as globalizações, junto com o neoliberalismo, que é o novo liberalismo do século XXI, em conjunto, formam essa política.

Como já foi explicado no item anterior, essa política impõe a quebra do Estado nação, fazendo com que o mercado comande as decisões do governo. E este fica sem alternativa, pois, se for contra as decisões dos bancos e órgãos internacionais que são responsáveis pela economia mundial, está fora do “jogo” do desenvolvimento econômico.

No Brasil, em meados dos anos 90, tem-se um avanço da política neoliberal, com o governo do presidente Fernando Henrique Cardoso, que pretendia inserir o país na economia globalizada, mas esquecendo-se do social, como sempre aconteceu nos governos anteriores.

Nos países que aderiram à política neoliberal, destacando-se o Brasil, obteve-se um novo direcionamento da Proteção Social, com o objetivo de adaptar as políticas sociais a essa nova economia. Com isso, têm-se a criação, em nível mundial, de programas sociais seletivos, focalistas e de transferência de renda, como a Bolsa-Escola, PETI, Auxílio gás, entre outros.

A radicalidade da focalização dos gastos e da cobertura no campo das políticas sociais tem criado, especialmente neste governo, mais problemas do que soluções, pois, além de tal tendência de violar direitos adquiridos, deixa no abandono consideráveis parcelas da população. (PEREIRA, 2000, p.179).

Os programas de renda mínima seriam um exemplo de política compensatória em relação à extrema pobreza que a população vive, considerando que estes programas estão focalizados em famílias pobres, com renda per capita de até $1/2$ salário mínimo, que possuam filhos entre 7 e 14 anos de idade, excluindo, dessa forma, o restante da população que não apresente esse perfil delineado pelos critérios de seleção.

Na realidade, os programas de renda mínima fazem parte do predomínio da política neoliberal, visando estabelecer esse desmonte das políticas sociais. Eles teriam como base os mínimos sociais estabelecidos em lei, mas contam com realmente o diminutivo da palavra e não com a possibilidade de inserção através da cobertura das necessidades básicas previstas na lei.

Situa-se que com a crise dos anos 80, muitos programas sociais de combate à pobreza foram criados, mas nota-se, até hoje, que não se tem um programa ou política que represente um total apoio e cuidado das famílias, percebidas como totalmente responsáveis pelos seus membros e proventos.

A intenção da política neoliberal é que os indivíduos, mesmo perdendo seus direitos, e vivendo em precárias condições de vida consigam manter-se sem auxílio, nem do Estado, nem da sociedade, esse indivíduo tem que fazer o mercado fluir.

Todavia, o programa Comunidade Solidária vem de encontro, como política focalizada, que aleatoriamente faz parte de um ajuste estrutural nos planos do governo, pois

geram uma redução de recursos, que deterioram a qualidade dos serviços como também possuem uma triagem mais severa. Para Silva e Silva (2002):

[...] importa saber se se trata de um esforço de focalização para manter os segmentos pobres da população numa situação de pobreza permanente, apenas atendidos por políticas compensatórias ou se essas medidas serão acompanhadas de políticas econômicas de redistribuição de riqueza e geradoras de emprego e renda, sem as quais é possível falar em cristalização ou manutenção da pobreza e não sua redução ou superação como é desejável.

Como referenda a autora, é necessário uma articulação entre as políticas tanto econômicas quanto sociais, para que se criem mecanismos que visem uma melhor qualidade de vida para a população, objetivando assim, que as famílias possam sair do ciclo da pobreza ou pelo menos da miséria.

O Assistente Social, que exerce sua função nesses programas focalizados e fragmentados, tem que buscar alternativas para que a defesa dos direitos seja exercida, mesmo que *a lógica de muitas políticas seja a parcialidade, [...] da redução dos direitos. A focalização sem universalização discrimina e corrói a relação ao direito, passando a considerar o benefício como ato pessoal destituído de cidadania.* (FALEIROS, 1999, p.161)

A opção governamental em programas seletivos não atenua e nem interfere na pobreza, exclusão e desigualdade vividos pelo povo brasileiro. Na realidade, tem-se um descaso do que já está estabelecido em leis, como a LOAS e a Constituição Federal, configurando um não acesso à Assistência Social como um todo.

Os programas seletivos e focalizados fazem com que o atendimento seja, também seletivo ao invés de universal, com isso, muitas famílias deveriam ter o acesso e não têm.

2 SERVIÇO SOCIAL E A FAMÍLIA

Neste capítulo, será apresentada uma contextualização histórica da família, buscando-se demonstrar o seu processo conceitual evolutivo. Busca-se também, ressaltar as crises que as famílias perpassam, principalmente a partir da política neoliberal.

Destaca-se a experiência do município de São José com o atendimento prestado no Centro Integrado de Atendimento à Criança, ao Adolescente e à Família, como também o trabalho realizado através de um projeto, que visou o atendimento diferenciado às famílias, a partir do trabalho em grupo operativo, denominado “Projeto Acolher”.

2.1 A FAMÍLIA NO DECORRER DOS TEMPOS

Ao longo dos anos, a família tem sido alvo de discussão do Serviço Social, por ser uma instituição muito antiga, e ponto de referência da realidade de crianças e de adolescentes, do homem e da mulher, do idoso e do deficiente. São realidades que mobilizam os movimentos sociais, as políticas públicas e são elas, também, que, por sua diversidade, constituem o espaço da prática do Assistente social.

Percebe-se que a família possui características específicas de cada conjuntura em que está inserida, sendo seu conceito diversificado e reorientado, conforme a época. Nesse sentido, procurou-se abordar os vários modelos de famílias no decorrer dos tempos.

Para entender como está situada a família na contemporaneidade, faz-se necessário resgatar o seu processo histórico. Para Aries (1981 apud Gueiros, 2002, p105), a família na

Idade Média era uma realidade moral e social, não havia ligação afetiva. Na verdade, segundo o autor, era a linhagem natural e o patrimônio que determinavam as relações, a família não tinha nenhuma expressão.

A partir do século XV, período em que se alteram as relações familiares, as crianças passam a ser educadas em escolas (mas só meninos), através da prática da aprendizagem, acabaram-se construindo novas formas de relações no interior da família.

Segundo Aries (1981, apud. Gueiros, 2002), no século XIV, começam as mudanças na família medieval, pois a mulher acaba perdendo gradativamente seus poderes, o que, no século XVI, gera a incapacidade jurídica das mesmas, principalmente as casadas, e o homem impõe, dessa forma, sua soberania na família. Nesse caso se o homem ficasse doente ou fosse considerado louco, a mulher não poderia substituí-lo, sem sua autorização.

Na família aristocrata (patriarcal), as relações entre os membros da casa eram rigidamente hierarquizadas e estabelecidas pela tradição. O trabalho masculino restringia-se à guerra, e as funções da mulher eram relativas à organização da vida social no castelo. A criação dos filhos não era atribuição das mães. (REIS, 1985, p 109).

Nesse sentido, é importante salientar que não existia a “obrigação” com o cuidado dos membros da família, os laços afetivos eram estendidos primeiro fora do convívio familiar. Em relação às crianças, isso acontecia pelo fato de serem amamentadas por amas-de-leite e não por suas mães.

Já, na família camponesa, seguindo Reis (1985), a família não era espaço privado ou privilegiado e os laços emocionais também se estendiam fora dela. Cobia nessa família, a mãe a criação dos filhos, auxiliada por pessoas da comunidade, portanto, o trabalho do campo era também exercido pela mulher. Isso faz pensar nas características da mulher no mercado de

trabalho de hoje, pois a mulher contemporânea também tem que estabelecer redes de apoio para a criação dos filhos.

Com a Revolução Industrial, surge a família proletária, todos os membros trabalhavam nas fábricas. Nesse período, as crianças também eram educadas e cuidadas por parentes e vizinhos e cresciam largadas nos bairros, como também trabalhavam nas fábricas por até 14 horas/dia. Não existia ênfase na questão da higiene e nem havia repressão na sexualidade das crianças. Nesse modelo de família, todas as mudanças na industrialização alteravam seu ciclo, com a qualificação da classe operária, a mulher passa a se dedicar à casa e aos filhos, a família proletária começa a se igualar com a família burguesa. (SANDRINI, et al 2002, p. 48).

As principais mudanças ocorreram com o nascimento da família burguesa em meados do século XIX, a família passa a ser isolada, ocorre uma separação entre a vida pública e privada.

Para o burguês, o trabalho era o espaço no qual as relações deveriam ser regidas pela frieza e pelo calculismo. Sendo o mundo dos negócios o império da razão, o lar passou a ser o espaço exclusivo da vida emocional, no qual a mulher passaria sua vida em reclusão. (REIS, 1985, p110).

A mulher passou a ser responsável pela vida doméstica, pela organização da casa e educação dos filhos, na verdade a educação dos filhos passou a ser o principal objetivo do casamento burguês.

Segundo Gueiros (2002, p.106), no século XVIII, a saúde e a educação passam a ser as maiores preocupações, como também a igualdade entre os filhos, pois antes só era privilegiado o primogênito.

Atualmente ainda existem traços da família patriarcal e burguesa, persistindo no século XX, mesmo estando fundamentado na constituição federal de 1988, que diz, em seu

artigo 5º *Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza...inciso I homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações.* Percebe-se na realidade que essa igualdade da Lei não foi totalmente efetivada nas relações familiares.

Na contemporaneidade, família segundo Miotto (1997,120), é definida como:

Um núcleo de pessoas que convivem em um determinado lugar, durante um lapso de tempo mais ou menos longo e que se acham unidas ou não por laços consangüíneos. Ela tem como tarefa primordial o cuidado e a proteção de seus membros, e se encontra dialeticamente articulada com a estrutura social na qual está inserida.

Por essa definição, pode-se entender que existem formas diferentes de arranjos familiares, e portanto, formas distintas de abordagens, pois cada família apresenta dinâmica e estrutura próprias.

Hoje, existem vários modelos e arranjos familiares, em que todos como já foi explicitado, têm sua própria dinâmica e estrutura. Segundo Szymanski 2002, p.10 (apud Kaslow 2001 p. 37) atualmente tem-se nove modelos de composições familiares, que podem ser considerados família. São eles: família nuclear (duas gerações), família extensa (três ou quatro gerações), famílias adotivas (multirraciais), casais (sem filhos), famílias monoparentais (somente um dos cônjuges), casais homossexuais (com ou sem filhos), famílias reconstituídas (depois do divórcio), como também várias pessoas morando juntas sem terem laços consangüíneos, mas que possuem cuidados mútuos.

Situando a questão familiar, sabe-se que possui suas próprias regras e seu próprio universo familiar, onde deve ser visto como um todo, no qual todos os membros interagem entre si e com o mundo externo. Dessa forma, a família está intimamente ligada às redes de relações e interações que ocorrem nas diferentes esferas na sociedade, no mercado e Estado, sejam elas pessoas ou grupos.

Em termos de casamento e família, é somente na segunda metade do século XX, no momento que a mulher estava readquirindo sua plena capacidade jurídica, constituindo como cidadã e como sujeito, que o casamento se firma, pelo menos para os setores médios urbanos, como escolha mútua, baseado em critérios afetivos, sexuais e na noção de amor, configurando-se, assim, a importância do indivíduo e da esfera privada. (GUEIROS, 2002, p 109).

O casamento e a família sofreram e sofrem influências das mudanças sociais, questões nas relações de gênero, redefinição dos papéis masculinos e femininos, público e privado, constituição da mulher como indivíduo e construção da individualidade e da identidade pessoal.

O processo de modernização da sociedade brasileira, tem gerado novas dinâmicas para que as famílias consigam responder às demandas do consumo, do trabalho e, principalmente, da sobrevivência. Na realidade, a família é uma estrutura social que se modifica ao longo dos anos, assim, quando há alguma alteração de comportamento ou de valores, a dinâmica familiar também é abalada.

Nesse processo de dinâmica de construção e desconstrução, a família se constitui com sua própria dinâmica e estrutura, estabelecendo suas relações no decorrer do seu próprio processo. Não pode-se nem deve-se falar em único modelo de família e sim em vários arranjos familiares.

As famílias das camadas populares, sobretudo no Brasil, são fortemente abaladas pelo sistema econômico, que privilegia a livre concorrência de mercado, o que significa um “descaso” para com os direitos sociais constitucionais da população. (Schwinzer, 1999, p 46).

As mudanças na composição familiar, sua visibilidade e o aceite da sociedade exigem que se leve em conta o reflexo daquelas sociedades mais ampla, nas formas de se viver e nas relações interpessoais. (Gueiros, 2002, p117)

Espera-se sempre que as famílias produzam cuidados, proteção, afetos, construções dos indivíduos como identidade e pertencimentos, para que assim possam garantir uma melhor qualidade de vida, pois *ela é o espaço onde as gerações se defrontam mútua e diretamente e onde os sexos definem suas diferenças e relações de poder.*(BRUSCHINI, 1989, p.06).

Hoje, as famílias vivem num contexto contraditório, onde ocorrem muitas vezes, a valorização e o esfacelamento de suas potencialidades e possibilidades, ou seja, é diagnosticado sempre o que as famílias tem de pior, seja sua péssima condição econômica, seus conflitos de gerações ou até mesmo os segmentos vulneráveis que compõem essa família. (CARVALHO,1995, P12).

O terreno sobre qual a família se movimenta não é o da estabilidade, mas o do conflito, o da contradição. As relações são profundamente marcadas pelas contradições entre as expectativas que a sociedade tem e as possibilidades objetivas de realização. (MIOTO, 2000, p 219).

Percebe-se que toda a situação de vulnerabilidade que as famílias vivenciam hoje decorre de todo um contexto de distribuição de recursos, que é condicionado tanto pela organização econômica, quanto social de nossa sociedade. E isso acaba refletindo em crises tanto internas quanto externas, na vidas das famílias, principalmente as de baixa renda, influenciando, assim, em suas dinâmicas.

2.1.1 As crises múltiplas familiares

As famílias, no decorrer do seu processo evolutivo, sempre tiveram que se adaptar aos ciclos naturais de desenvolvimento dos seus membros, como por exemplo, a chegada do primeiro filho, a adolescência, ou até mesmo o início da terceira idade, são processos naturais da vida humana e que precisam ser cuidados e respeitados.

Os padrões de autoridade são aspectos particularmente importantes da organização familiar. Esses padrões carregam o potencial para a harmonia e o conflito e estão sujeitos a ser desafiados à medida que os membros da família crescem e se modificam. (MINUCHIN, 1999, p.23).

Atualmente, as famílias são abaladas com o processo econômico e com as mudanças na estrutura do país, pois as transformações causadas na vida da população de um modo geral, têm sido precárias, principalmente nas famílias de baixa renda. Hoje, as famílias enfrentam crises tanto externas quanto internas, que, em algumas décadas anteriores não eram tão expressivas, devido ao fato de que os valores e o contexto eram diferentes.

Com o processo de modernização das indústrias, muitos trabalhadores que não tiveram treinamento, ou até mesmo os que foram substituídos por máquinas, perderam seus postos de trabalho, configurando-se, assim, o desemprego estrutural. O mesmo é provocado pela modernização, como também pela falta de investimento em políticas agrárias, pois muitas famílias da zona rural migram para cidade à procura de uma vida melhor, entretanto, acabam sem emprego e sem qualidade de vida, surgindo a conhecida pobreza das grandes cidades.

A falta de provimentos tem sido algo desolador, pois as famílias não conseguem elevar sua qualidade de vida, ou até mesmo mantê-la. O desemprego é o principal causador dessa precariedade que as famílias enfrentam e não conseguem elevar a qualidade de vida, pelo fato de não serem instruídas o bastante para competirem no mercado. O sistema de governo, até o momento, não tem direcionado ações, para que mude essa realidade.

Muitas famílias, encontrando-se sem alternativas para cuidado de seus membros, apelam para o emprego junto ao tráfico de drogas, que nas comunidades de baixa renda tem sido um dos principais empregadores, atingindo, principalmente, os jovens e as crianças.

Um dos principais fatores preocupantes das famílias é a violência, que se encontra agregada ao tráfico de drogas, ao sistema econômico e político, como também é um dos fatores que mais afronta o poder público. No Brasil, pelo que se percebe a violência está intimamente ligada ao tráfico de drogas e ao desemprego.

Muitos jovens, principalmente os de baixa renda, crescem sem perspectivas de uma vida melhor, atrelando-se à primeira realidade de rendimento que aparece. As famílias, de um modo geral, também não tiveram oportunidade de estudar e transformar sua qualidade de vida, repassando isso às crianças, fazendo com que não se quebre o ciclo da pobreza.

As famílias acabam sendo afetadas por essas crises externas do país, que refletem totalmente no interno das mesmas, causando crises dentro do ciclo familiar. Os arranjos familiares com total desprovimento material perdem a sua qualidade de vida, pois não conseguem ter uma alimentação saudável, os mais afetados são as crianças que estão em sua formação, e os idosos. Com isso, tem-se precarização da saúde e do meio de vida, sendo que muitas crianças deixam de ir à escola por estarem doentes ou mal alimentados, acontece, a chamada evasão escolar.

Para conseguirem prover meios de subsistência, hoje muitas famílias buscam alternativas de sobrevivência. Isso significa a necessidade de utilização do trabalho infantil, principalmente, pois muitas famílias, através do trabalho grupal, descobriram um aumento significativo da renda familiar, mesmo que isso retrate a exploração de suas crianças.

Essa exploração no trabalho gera uma quebra das relações e dos vínculos familiares, pois a mãe, que antes era a principal referência de proteção e cuidado, também se insere no mercado de trabalho, as crianças perdem seu referencial de família, porque se encontram também inseridos, com isso há um rompimento dos vínculos. Segundo Vicente (1994, p.49) *vínculo é compreendido enquanto sistema comportamental destinado a garantir a sobrevivência, é complexo, dinâmico e, avaliado constantemente.*

Atualmente, para conseguirem, ou até mesmo fugirem, dos problemas ou da resolução dos mesmos, muitas pessoas fazem uso e abuso de drogas tanto ilícitas quanto lícitas, é a chamada “fuga” para os problemas. Os indivíduos buscam esquecer os problemas e pressões da vida cotidiana, seja o desemprego, a filha adolescente grávida, entre outros, utilizando drogas e criando ainda mais um problema para a família, ou seja, a “fuga” é um subterfúgio da realidade.

Todos os elementos de crises externas e internas são causados pelas *políticas econômicas que expõem cada vez mais, as famílias, ao desemprego, às migrações e ao empobrecimento.* (MIOTO, 1997, p.125).

Sendo assim, a família e suas expressões sociais são o alvo de atenção do Serviço Social, que interage com o Estado, buscando meios e defesa de políticas sociais públicas, que, na Constituição Federal de 1988, em seu artigo 226, preconiza *A família, base da sociedade, tem especial proteção do Estado.*

Como também se pode referendar, a Assistência Social tem por objetivos a proteção à família, à maternidade, à infância e à velhice.(LOAS, 1993).

As políticas sociais trabalham com essas expressões que, atualmente, são identificadas como políticas setoriais e por segmentos, que direcionam e focalizam em grupos sociais determinados.

Na realidade, a atenção institucional está direcionada ao usuário problema, segundo Miotto (1997, p.123) *as instituições não conseguem perceber que é a família como um todo e não apenas um membro dela que necessita de atenção.* É necessário a integração, articulação das políticas setoriais e fragmentadas, para que seja real a possibilidade de uma melhor qualidade de vida às famílias.

2.2 A Fragmentação no atendimento

Dentro de uma instituição familiar pode-se identificar crises múltiplas, como já mencionado anteriormente, que se expressam nas diversas questões sociais, como, por exemplo: pai alcoolista, violência intra e extra familiar, uso abusivo de drogas por filhos adolescentes entre outras.

Definir a questão social e suas expressões, torna-se algo difícil, devido a sua multidiversidade de significados, mas para Ianni (1991, p.4)

A questão social reflete os antagonismos, as disparidades econômicas, políticas, culturais que envolvem classes, grupos sociais, formações regionais, colocando em causa amplos os segmentos da sociedade civil. A questão social envolve lutas, constituindo num elemento essencial nas formas e no movimento da sociedade.

Pode-se afirmar que a questão social que envolve todos os segmentos da população, e objetiva uma ação maior das políticas sociais, é o marco da sociedade capitalista.

A questão social aparece, no Brasil, em meados do século XIX, com a industrialização, permanece por várias décadas na ilegalidade, ou seja, vinculada a desordem, criminalização aos sujeitos, tendo total repressão das vias do Estado.(ARCOVERDE, 1999, p76).

Atualmente como já elucidado, as políticas sociais são divididas e destinadas por segmentos. Isso se deve ao fato de que a questão social, que até um tempo atrás era vista apenas como uma questão relativa à pobreza, hoje elanca todo o contexto sócio-econômico

que perpassa a sociedade brasileira. Por isso, tornou-se necessário fazer um resgate histórico das políticas sociais em nosso país.

A política de Assistência Social está dividida por segmentos, desta forma realizando um atendimento setorizado que inclui somente a demanda específica. Na realidade não se observa que os problemas individuais, vivenciados por um dos membros, envolve toda conjuntura familiar. A implementação de políticas sociais, atualmente, está totalmente voltada em função dos indivíduos, não se têm ações que incluam a família em sua totalidade.

Para Miotto (1997, p.126), *A setorização das políticas sociais e a inexistência de canais de integração entre elas têm gerado uma inoperância em relação às famílias.*

As famílias são atendidas por diversos programas que focalizando apenas o indivíduo problema. Assim, [...] *os serviços em geral são fragmentados e não coordenados, [...] pelo fato de estarem concentrados nas pessoas e nos problemas individuais, não penetram nas possibilidades de cura existentes dentro das famílias e das comunidades.* (MINUCHIM, et al, 1999, p 09).

Observa-se que a sociedade num todo está fragmentada, por existir um fortalecimento do individualismo, tem-se a fragmentação² do sujeito, fragmentação das políticas, fragmentação das famílias, como também a fragmentação do Estado para a sociedade e que são realidades constituídas no decorrer dos anos, que estão perpassando as novas gerações com mais intensidade. Sendo que o individualismo é uma das principais características da sociedade contemporânea.

As famílias, de um modo geral, não conseguem mudar a sua realidade, principalmente as famílias de baixa renda, ou seja [...], *elas raramente são capazes de influenciar o padrões*

² Fragmentação – segundo dicionário – cada pedaço de uma coisa perdida, parte de um todo. faz-se um fragmento.

dos sistemas³ existentes que as servem, e a intervenção construtiva é uma questão de se tentar consertar esse desequilíbrio.(MINUCHIN, 1999, p21).

Atualmente, os serviços destinados ao atendimento das situações singulares das famílias, enfrentam burocracias ligadas às instituições, dificultando um trabalho mais articulado das ações destinadas e orientadas para a família, e não apenas para os membros que a compõem.

Cada programa atende uma demanda específica, sendo essa a característica principal da residualidade e focalização que os mesmos possuem, por exemplo, o programa sentinela atende somente vítimas dos mais diversos tipos de violência, o programa PETI (programa de erradicação do trabalho infantil) atende somente crianças/ adolescentes que se encontram em situação de trabalho infantil, por isso, eles acabam focalizando o trabalho em um único segmento.

Pensando no atendimento realizado na Secretaria de Desenvolvimento Social do município de São José, para que ocorresse o atendimento à família de uma forma articulada e integrada, sem que os usuários fossem rotulados, os profissionais de alguns programas sociais existentes elaboraram um projeto. O Projeto Acolher foi elaborado como uma alternativa, para o enfrentamento da denominada “fragmentação no atendimento” que ocorre em todas as instituições que prestam serviços assistenciais.

No próximo item, faz-se um pequeno histórico dessa instituição e dos programas que a compõem e de que forma ocorreu o atendimento diferenciado através do trabalho grupal com o Projeto Acolher.

³ Tem-se a família como um sistema aberto, onde há interação constante com outros sistemas. (Mioto, 1998, p.21)

2.3 A política de atendimento à Criança, ao Adolescente e à Família no município de São José

A Prefeitura Municipal de São José, através da Secretaria de Desenvolvimento Social, estabeleceu no ano de 1997, uma política de atenção à criança, ao adolescente e às suas família, surgindo assim o Projeto Criança SIM (Sistema Integrado Municipal).

Esse Projeto tinha como objetivo atender crianças e adolescentes em situação de risco pessoal e social, desenvolvendo ações voltadas para a garantia da cidadania, visando assim, o desenvolvimento intelectual e social.

O Projeto Criança SIM, utilizava-se de metodologia de atendimento às famílias por equipe multidisciplinar, visando o desenvolvimento biopsicopedagógico – social, buscando junto às famílias caminhos que propiciassem melhores condições de vida, destacando a importância do convívio familiar e comunitário.

Nesse Projeto existiam quatro programas de atendimento sendo eles: abrigo, família substituta, Orientação e Apoio Sócio Familiar e auxílio alimento. Com o desenvolvimento do município foram implantados novos programas de atendimento, com objetivos específicos, são eles: Programa Abrigo, Programas Liberdade Assistida e Prestação de Serviço à Comunidade, Programa de Erradicação do Trabalho Infantil, Programa Família Cidadã, Programa Sentinela e Programa Sócio –Educativo em meio aberto.

Contemplando uma proposta mais ampliada no que se refere ao aspecto da multidisciplinariedade e uma dinâmica integrada cria-se o Centro Integrado de Atendimento a Criança e ao Adolescente e a família, a “Cidade da Criança” em 2001. Numa mesma

perspectiva do Projeto Criança SIM, mas enfocando o atendimento à família em sua totalidade. Para isso foram implantados e implementados programas que atendam a demanda apresentada nos atendimentos do Projeto Criança SIM, colaborando para o conhecimento do perfil e das situações em que vivem as famílias cadastradas.

Cada programa possui sua especificidade e demanda que são decorrentes, das necessidades apresentadas pelos usuários, como também pelo próprio atendimento prestado. Sendo assim, torna-se necessário situar o objetivo de cada programa apresentado.

✓ Centro de referência sentinela tem como objetivo desenvolver ações especializadas de atendimento/proteção imediatas à crianças/adolescentes vitimizados e respectivas famílias, considerando ainda a proposta de prevenção, combate e conseqüente erradicação do fenômeno da violência.

✓ No Programa de Erradicação do Trabalho Infantil o objetivo central é Atender crianças e adolescentes com faixa etária de 7 a 16 anos incompletos, que se encontram em situação de trabalho e exploração infantil, nas atividades consideradas penosas, insalubres e degradantes, juntamente com suas famílias, a garantia de seus direitos de cidadania, contribuindo no seu processo emancipatório.

✓ Programa Liberdade Assistida e Prestação de Serviços à Comunidade tem como objetivo assistir, promover e orientar o adolescente em conflito com a lei pelo prazo determinado judicialmente, no que diz respeito a sua formação educacional, profissional, familiar, bem como a seu desenvolvimento biopsicossocial.

✓ Tem-se no Programa Família Cidadã (orientação e apoio sócio familiar) o objetivo de atender as necessidades das crianças, adolescentes e famílias em caráter emergencial ou temporário (salvo situações especiais), visando concessão de auxílios materiais, orientação,

apoio e acompanhamento sistemático, para proporcionar condições de autonomia com a garantia dos direitos de cidadania.

✓ No Centro Educacional, que também é considerado um programa, tem-se como objetivo proporcionar um processo de interação entre ensino e aprendizagem, envolvendo a construção, a transmissão e a aquisição de conhecimento, para o desenvolvimento das habilidades necessárias, bem como para a convivência social, crítica e transformadora.

✓ Programa Sócio- Educativo em Meio Aberto (SEMA) busca assegurar às crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social, a relação com a cultura e com a educação, aprimorando seus conhecimentos e desenvolvendo seus direitos de cidadania.

✓ No Programa Abrigo, o objetivo principal é de atender crianças e adolescentes em situação de abrigo, como medida de proteção, provisória e excepcional, prevista no ECA, pelo período determinado pela autoridade judiciária, buscando a restituição dos vínculos familiares.

A “Cidade da Criança” tem como missão envolver os diversos segmentos da sociedade no desenvolvimento de ações sociais dirigidas às crianças e adolescentes e suas famílias, do município de São José, propiciando-lhes oportunidades de estudar, brincar, aprender, resgatar valores, favorecendo o relacionamento interpessoal, buscando qualidade de vida.

O Centro Integrado de Atendimento à Criança, ao Adolescente e a Família é regulamentado pela Constituição Federal, em seu artigo 226, § oitavo, que diz que é dever do Estado criar mecanismos para coibir a violência no âmbito familiar e na pessoa de cada um. No artigo 227, enfatiza o papel da família como elemento co-participante do processo de responsabilidade pelos direitos de crianças e adolescentes, preservando-os de qualquer forma de exploração, violência, crueldade e opressão, e isso estando também regulamentado pela Lei n.º 8069/90, Estatuto da Criança e do Adolescente- ECA.

O Estatuto da Criança e do Adolescente preconiza a proteção integral à criança e adolescente, apresentando nos seus 267 artigos, ações que visam atender as demandas e seus problemas.

A Lei de Diretrizes e Base da Educação – LDB, que estabelece diretrizes e base da educação nacional, disciplinando a educação escolar, por meio de ensino, em instituições próprias, considerando que a educação deverá vincular-se ao mundo do trabalho e à prática social, também regulariza a Cidade da Criança. Isso porque a educação tanto formal quanto informal está diretamente ligada ao trabalho desenvolvido nas atividades e nos atendimentos, através do Centro Educacional com as modalidades de escolarização e classes de aceleração, como também o programa Sócio Educativo Meio Aberto que desenvolve atividades distintas como: dança, artes, música, esportes etc.

No que tange a saúde, o Centro Integrado faz atendimento, como consultas médicas e odontológicas, encaminhamentos de exames laboratoriais e requisição de medicamentos, conforme a Lei Federal n.º 8080, que dispõe sobre condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes ao Sistema Único de saúde.

A Assistência Social também é garantida pela Lei n.º 8742, de 07 de dezembro de 1993 Lei Orgânica de Assistência Social _LOAS, que dispõe sobre a organização da Assistência Social como direito do cidadão e dever do Estado.

Percebe-se que, mesmo se tratando de um centro Integrado de Atendimento à Criança, ao Adolescente e a Família, os programas são direcionados à demandas específicas, não ocorrendo a integração e articulação entre os mesmos.

No próximo item aborda-se a relevância do trabalho em grupo, realizado no Centro Integrado de Atendimento, assim como o grupo operativo parte integrante do Projeto Acolher

2.4 A relevância do trabalho grupal

O ser humano faz parte de diferentes grupos sociais, que freqüentam para satisfazer as necessidades que sozinhos não poderiam realizar. A sociedade é uma rede complexa de grupos, dos quais os indivíduos são participantes. O homem, em um contexto geral, é sujeito de sua própria história, sendo assim, não se constitui isoladamente, mas sim, interagindo com o seu meio, buscando adesão em suas relações e nos grupos dos quais faz parte.

Grupo é um fenômeno social inevitável, através do qual as pessoas se autoconscientizam dos problemas, necessidades, potenciais e recursos, seus e do meio social no qual se encontram. E que atuam neste meio, mobilizando suas capacidades e aptidões nas consecuições de objetivos comuns, internos ou externos ao grupo. Um grupo pode ser definido com um conjunto de pessoas que se interrelacionam e se comunicam de forma direta, se influenciam mutuamente, freqüentemente se reúnem em torno de objetivos comuns e de interesse próprios. (MARTINS, et al, 1981, p.54)

Sendo assim, grupo é a socialização dos indivíduos. O primeiro grupo de socialização primária é a família, onde o indivíduo terá sua origem e pontos de referências. Segundo Torres (1983, p.13), *os grupos primários têm uma influência decisiva na vida das pessoas, mas não têm condições de satisfazer todas as suas necessidades.*

Já os grupos secundários são organizados para que o indivíduo se complete de forma integral, entre eles tem-se a escola (como segunda socializadora), o local de trabalho, associações comunitárias, entre outros.

Segundo Kisnerman (1980, p. 101), *grupo é o conjunto de indivíduos que interatuam em uma situação determinada com um objetivo comum*

Para Pichon-Riviére (1986, p.116), *todo conjunto de pessoas ligadas entre si, por constantes de tempo e espaço, e articuladas por sua representação interna configura uma situação grupal.*

Pode-se afirmar que a vida em grupo é um instrumento fundamental para que o indivíduo identifique seu potencial, seus problemas, suas necessidades, e como superá-los através do contato com o outro.

Os grupos, como um todo, constitui um campo social dinâmico, cujos os principais elementos os membros são os canais de comunicação, quando se modifica um elemento a estrutura pode se modificar. (RODRIGUES, 1981, p.39).

O trabalho do Serviço Social com grupos surgiu no Brasil a partir de 1945. Nessa época, os métodos utilizados pelo serviço social eram denominados de “Caso”, “Grupo” e “Comunidade”, que eram métodos utilizados pelos profissionais para os atendimentos diversos. O Serviço Social de grupo surgiu como um movimento, produto de experiências recreativas e de educação social, para atender aos problemas sociais surgidos como consequência da expansão industrial capitalista. (HERMES, 1997, p. 08).

A profissão, nos dias atuais se modernizou, utilizando novas conceituações e aprimoramento, assim como a interdisciplinariedade nos atendimentos. Com isso, o trabalho em grupo também recebeu outros caracteres e novas modalidades, criando assim, outras perspectivas e não somente de ajuste social.

Para Kisnerman (1980, p.15) *O Serviço Social tem como objetivo a elevação do homem e dos grupos, levando-os de uma passividade receptiva e alienante a uma atitude crítica que lhes permita, mediante o diálogo, aprofundar e interpretar os seus problemas.*

O grupo é uma forma de ensino-aprendizagem, em que as relações fluem de maneira espontânea de acordo com o desenvolvimento e interação de cada membro. Um trabalho realizado dessa maneira é extremamente importante, para que os indivíduos se descubram enquanto sujeitos e se percebam também no outro.

Hoje existem vários tipos de grupos, destinados aos mais variados fins, como terapêuticos, familiares, de ação social, os operativos entre outros, todos com seus objetivos e direções. Para a ilustração do trabalho será apresentado o grupo Operativo, como abordagem da alternativa de atendimento.

2.4.1 O Grupo Operativo

Cada tipo de grupo utiliza uma técnica a ser abordada. *No grupo operativo utiliza a técnica de esclarecimento, de aprendizagem ou de tarefa [...] configurando assim uma nova rede de comunicações.* (PICHON-RIVIÉRE, 1986, p.36).

No processo grupal, o estabelecimento de técnicas, faz com que o trabalho se construa de forma progressiva, ou seja, acabam-se criando e trocando informações que irão auxiliar todos no grupo.

Para Minicucci (1992, p.166) *o grupo operativo é o primeiro elemento de uma abordagem do cotidiano. Nele, tendem a reproduzir-se as relações cotidianas, do vínculo que põem em jogo modelos internos.*

O trabalho realizado com um grupo operativo se torna visível, quando há uma comunicação entre os membros e cada participante assume seu papel. Na assunção de papéis configura-se um processo de aprendizagem da realidade. (PICHON-RIVIÈRE, 1986, p.53).

Tem-se no grupo operativo uma tarefa, em que cada membro estará aberto a comunicação, em pleno processo de aprendizagem, em relação ao seu cotidiano, a sua realidade. De acordo com Pichon-Rivière (1986, p.52) a família que possui uma transparência em suas relações e consegue diferenciar seus papéis pode ser considerada um grupo operativo.

No trabalho realizado com as famílias inseridas no Centro Integrado de Atendimento à Criança, ao Adolescente e a Família, buscou-se um grupo de discussão e aprendizagem em que, segundo Pichon-Rivière (1986, p.91), *se estruturam mecanismos de auto-regulação, cujo a coordenação tenta obter, dentro do grupo uma comunicação que se mantenha ativa, ou seja criadora.*

Analisa-se que os grupos operativos têm sua atividade centrada nas dificuldades, e o grupo faz com que no diálogo e na troca de experiências, os problemas apresentados pelos participantes sejam resolvidos.

No grupo operativo, os membros criam um referencial comum, seja sua participação ou a própria troca de experiências, que auxilia no processo de consciência de sua realidade, a sua identidade como cidadão. No Projeto que será referendado no próximo item, foi utilizada a técnica do grupo operativo.

2.5 Projeto Acolher – como alternativa de atendimento

No sentido de buscar e prestar um atendimento diferenciado, alguns programas do Centro Integrado de Atendimento à Criança, ao Adolescente e à Família, com o intuito de organizar uma nova alternativa de atendimento, com a perspectiva de articular e redirecionar os programas e a fragmentação contida nos mesmos, surge o Projeto Acolher⁴(p.56)

Projetado pelos programas, é direcionado às famílias acompanhadas pelos mesmos, como alternativa e estratégia para o enfrentamento das diversas situações cotidianas dessas, que se encontram em situação de exclusão e fragilidade social.

Cada programa atende uma demanda específica, sendo essa a característica das ações que são vinculadas aos segmentos vulnerabilizados presentes em uma família.

Segue o projeto técnico com os objetivos:

Projeto Técnico

✓ Objetivos

Objetivo geral: Proporcionar momentos de reflexão e debates com os pais e/ou responsáveis das crianças e adolescentes, acompanhadas pelos programas de atendimentos, do Centro Integrado de Atendimento à Criança, ao Adolescente e à Família do município de São José, a partir de Grupos Operativos, que possibilitem o conhecimento e acesso à cidadania das famílias.

✓ **Objetivos Específicos:**

- ✓ Conhecer a realidade das famílias atendidas;
- ✓ Socializar conhecimentos a respeito dos procedimentos para acesso aos direitos de educação, saúde, assistência social e confecção de documentação;
- ✓ Discutir e informar, através de palestras, vários assuntos pertinentes ao cotidiano destes, abordando temáticas de interesse comum, promovendo desse modo o aprendizado e a troca de experiências entre o grupo;
- ✓ Avaliar com o grupo, na última semana do mês, sobre os encontros anteriores.

Para participarem desse grupo, foram convidadas pela equipe dos programas vinte e cinco famílias, mas que iniciaram e das quais permaneceram somente quinze.

As famílias que participaram do “Acolher” não tinham rótulos, pois quando são atendidas nos programas, as mesmas já recebem o título dos seus segmentos, ou seja, se a criança ou adolescente estava em situação de trabalho infantil, logo será atendida pelo Programa de Erradicação do Trabalho Infantil. O mesmo acontece quando um segmento da família é atendido pelo Centro de Referência Sentinela, isto é, todos sabem que sofreu algum tipo de violência. No grupo, isso não ocorreu pelo fato delas serem tratadas como famílias e não como segmentos.

Os encontros haviam sido programados com duração de três meses, mas com o envolvimento e pedido das participantes, e até mesmo como forma de avaliar melhor o trabalho, o Projeto foi estendido por mais um mês, compreendendo a período do mês de Agosto à Novembro de 2002, sendo que os encontros desse grupo ocorreram semanalmente,

⁴ O Projeto Técnico completo segue em anexo.

sendo que um programa ficava responsável por cada semana tarefa. Toda semana havia um tema diferente (como consta no projeto técnico em anexo), sendo abordados temas do cotidiano relativos à vivência de qualquer família.

Todos os temas abordados sejam de Assistência Social, de saúde ou até mesmo de educação, tinham um enfoque educativo e informacional, por isso, para essas famílias toda semana era uma aprendizagem, pelo fato de não terem acesso às mais simples informações. Sendo assim, pode-se intercalar o problema de uma família com o de outra, mesmo sendo contextos diferentes, pelo fato de que as crises familiares, são vividas por todas as famílias de um modo geral.

No grupo, notou-se a integração dos membros, através das trocas de experiências de vida. *Chegamos a captar um conjunto de experiências e afetos e conhecimentos com os quais os componentes do grupo pensam e atuam, tanto a nível individual como grupal.* (PICHON-RIVIÉRE, 1986, p.102).

No decorrer dos encontros, foi-se percebendo que as participantes conseguiam expor mais sobre suas vivências familiares, na maioria das vezes, tentando entender sua situação atual.

Para que houvesse uma interligação e interação entre os membros do grupo e a equipe que estava ministrando o encontro, eram realizadas técnicas de dinâmicas de grupo. Segundo Rodrigues (1981, p.76) *são chamadas técnicas de dinâmicas de grupo, uma série de pequenos instrumentos e expedientes utilizados para dinamizar uma discussão, desenvolver a participação, transmitir informações, clarificar situações e obter feed-backs grupais.*

Com o intuito de analisar qual a perspectiva criada com os participantes em relação aos temas e aprendizagem e até mesmo a elevação do grupo como conjunto, realizaram-se avaliações mensais. Foi o momento em que a equipe buscou, interagir com esse grupo, para

estar avaliando suas dificuldades enquanto conjunto, como também avaliar as temáticas que já haviam sido abordadas.

No decorrer dos encontros, como uma forma de realizar um atendimento ainda mais sistemático, e até mesmo de acompanhamento, como também de vivência da prática do Serviço Social, realizaram-se visitas domiciliares. Nessas visitas, percebeu-se como é necessário um trabalho sistemático e integrado, porque na sua totalidade, as famílias precisam de cuidado, pelo fato de que quanto mais vulnerável está a família, mais seus membros ficaram expostos ao abandono e descaso.

Como o Projeto Acolher visou também auxiliar as ações do programas, realizaram-se em alguns encontros, encaminhamentos a pedido das participantes, por exemplo, em uma das visitas domiciliares percebeu-se a necessidade do auxílio- construção. Sabe-se que foi uma ação a partir do “Acolher” e que atualmente a família está sendo atendida. Outro fator relevante, enquanto prática do Serviço Social, foi o estudo social da realidade de cada família, através do dossiês e do atendimento prestado, não só através dos encontros, mas no decorrer do Projeto.

Ao participarem do grupo, as mães perceberam que poderiam gerir melhor a sua dinâmica familiar, sendo que uma das principais questões envolvendo as famílias, e que muitas delas afirmam não terem controle, é em relação à educação dos filhos. Isso pode ser comprovado por algumas falas que seguem, quando foi indagado às participantes o que elas esperavam do grupo:

- ✓ M.A *nos ajudar a lidar com os filhos;*
- ✓ M.I *a cada semana aprender uma coisa nova, talvez esteja criando os filhos de forma errada.*
- ✓ G. *A aprender com o grupo em geral, às vezes não está educando de forma correta.*

Esta foi uma questão que todas as famílias abordaram no decorrer do Projeto, orientação que não ocorre no atendimento residual e focalizado dos programas.

Fazendo-se uma pequena análise, que foi fruto da prática de estágio curricular obrigatório, percebeu-se que, de uma amostra de 15 famílias, 08 mulheres são chefes de família ou seja famílias monoparentais, que possuem baixo grau de escolaridade ou nenhum, e todas são de baixa renda. Através das visitas domiciliares realizadas, percebeu-se também que as moradias são precárias.

Por isso, as famílias de um modo geral, devem ser trabalhadas na sua totalidade, e não somente por segmentos, pois as questões que envolvem as famílias não estão relacionadas somente na sua dinâmica, e sim envolvendo uma estrutura maior da qual as mesmas fazem parte.

O Projeto Acolher, além de um grupo operativo, foi um grupo interativo pois as participantes colocavam suas opiniões a respeito dos temas abordados, como também em relação à opinião dos outros membros, fazendo, assim, que ocorresse a troca de experiências.

No decorrer de um dos encontros⁵, pode-se através de depoimentos perceber o quanto a situação no passado dessas famílias, foram significativas para a realidade de hoje:

- ✓ M. I *se eu não tivesse sido abandonada, hoje a vida talvez fosse diferente, pois teria tido educação e respeito.*

⁵ Segue anexo cópia do dia desse Encontro- 05/11/02

Percebeu-se, nesta fala, que a família de origem não cuidou por diversos motivos desse membro e não houve um amparo maior, em, que houvesse proteção e o cuidado.

Notou-se, no decorrer dos encontros, uma mudança gradativa nas participantes, elas estavam se sentindo mais importantes, por estarem participando de algo diferente em suas vidas, assim como por integrarem e serem tratadas como “pessoas” e não apenas como usuárias. A principal mudança percebida no final do grupo foi a auto-estima que se elevou, houve uma preocupação maior das participantes com sua aparência e dinâmica familiar.

O Projeto Acolher foi abordado como uma alternativa de atendimento, pelo fato de que a orientação prestada foi de forma diferenciada através de vários temas, como também pela integração dos programas nesse atendimento.

A fragmentação nas políticas sociais é algo que precisa de um ordenamento maior. Buscou-se, com um grupo, a integração de programas para que suas ações sejam reordenadas de forma que se estabeleçam mudanças no atendimento fragmentado, focalizado e residual, buscando-se assim, a totalidade no atendimento, a fim de que as famílias potencializem sua capacidade de crescimento e elevação enquanto seres humanos.

3 A PESQUISA COM A EQUIPE MULTIDISCIPLINAR

Este último capítulo foi voltado para a pesquisa realizada. Será abordado, primeiramente, como se deu a metodologia e o processo de investigação. Posteriormente busca-se demonstrar, como transcorreu a entrevista com os profissionais que estiveram diretamente ligados no atendimento realizado às famílias. Para concluir o trabalho, será elaborada uma proposta de intervenção.

3.1 A PESQUISA COMO MÉTODO

Para que as famílias tivessem um atendimento diferenciado, daquele prestado nos programas da Cidade da Criança, alguns profissionais elaboraram um projeto de intervenção, buscando uma alternativa diferenciada de atendimento às famílias. Esse projeto foi denominado "Projeto Acolher", cujo nome procurou evidenciar o acolhimento às famílias.

Escolheu-se realizar a pesquisa com profissionais, que haviam participado dos encontros, com o intuito de avaliar a ação e a estratégia utilizada no grupo e nos programas, articuladamente. Sendo assim, busca-se, mediante a visão dos profissionais adquirir outras alternativas que subsidiem um atendimento mais eficaz.

A pesquisa realizada foi do tipo qualitativa. Para Richardson,

Os estudos de natureza qualitativa podem descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos, por grupos sociais, contribuir no processo de mudança, de determinado grupo e possibilitar, em maior nível de profundidade o entendimento da particularidades do comportamento do indivíduo. (1989, p39).

A investigação contou com 06 perguntas, estruturadas abertas, de 05 profissionais que participaram como equipe do projeto, junto a um universo de 10 pessoas. E essa amostra foi intencional, pelo fato ter sido feita com a equipe que atuou no Projeto.

As entrevistas foram realizadas no local de trabalho dos profissionais, todas atuando no município de São José, na Secretaria de Desenvolvimento Social. Dentre elas, três são Assistentes Sociais, uma Psicóloga e uma Pedagoga.

A entrevista foi utilizada como método de pesquisa, pelo fato de possibilitar maior liberdade para o entrevistado, assim como o entrevistador pode perceber na fala dos entrevistados, a veracidade das respostas e as contradições que possam surgir.

As perguntas estão analisadas em separado, e foram selecionados as principais frases das respostas. As entrevistas, na íntegra, encontram-se em anexo.

As entrevistas foram realizadas, no mês de Junho de 2003. As entrevistadas, serão identificadas de acordo com a ordem em que foram realizadas as entrevistas, sem expor a identidade dos profissionais.

- ✓ **Entrevistado 1** – Assistente Social dos Programas Liberdade Assistida e Prestação de Serviço à Comunidade;
- ✓ **Entrevistado 2** – Assistente Social do Programa Orientação e Apoio Sócio Familiar;
- ✓ **Entrevistado 3** – Assistente Social do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil;
- ✓ **Entrevistado 4** – Psicóloga – Secretaria de Desenvolvimento Social – Atendimento clínico à Comunidade.
- ✓ **Entrevistado 5** – Pedagoga do Programa de Referência Sentinela

Nessa próxima etapa da pesquisa, expõem-se os dados, que, posteriormente, serão analisados.

3.2 As reflexões dos profissionais e análise dos dados

Neste item, faz-se o transcorrer das entrevistas, com suas respectivas perguntas e respostas, que em seguida, serão analisadas e concluídas.

1) O Projeto Acolher foi uma alternativa de atendimento às famílias dos programas. Na sua opinião quais foram os aspectos inovadores?

1º Entrevistado – “ Os aspectos inovadores do Projeto Acolher, aqui na Cidade da Criança foram: o atendimento em grupo, por que não é uma forma de atendimento utilizada aqui no Centro integrado de atendimento a criança, ao adolescente e a família, o atendimento sistemático que apesar de todos os programas terem essa prioridade de atender, sistematicamente as famílias devido a grande demanda e ao pouco número de profissionais[...] Então acho que foram dois aspectos inovadores, primeiro conseguir dar conta do atendimento sistemático contínuo e segundo atendimento em grupo que foi super positivo.”

2º Entrevistado – “[...] o grupo seria uma forma de fazer esse atendimento, porque se optou por fazer com famílias dos vários programas. Então seria essa forma integrada de se trabalhar com os programas. E na atuação direta com as famílias, o grupo, ele propicia mais troca, é uma intervenção bem diferente daquele atendimento individual, [...] em que todos têm importância, mas é bem diferente na questão da troca, da qualidade, que possa estar trazendo para o crescimento do grupo e das pessoas que ali participam”.

3º Entrevistado – “Os aspectos inovadores [...] situam-se em : um trabalho integrado entre os demais setores da Secretaria, a interface dos programas de atendimento do Centro Integrado de atendimento à criança, ao adolescente e a família, a conjugação das questões sociais que foram abordadas no decorrer do processo grupal, o acompanhamento contínuo e sistemático às famílias, [...] a troca de experiência e a elevação da auto-estima dos componentes do grupo foi também um aspecto inovador, tendo em vista que as famílias tiveram a oportunidade de estar relatando e contando um pouco de sua história de vida e percebendo que os problemas também pertencem a outras famílias e não só a delas”.

4º Entrevistado – “[...]os aspectos inovadores [...] foi o atendimento sistemático dado àquelas famílias todas às terças-feiras, através de palestras, através de temas [...]”.

5º Entrevistado – “[...] os aspectos inovadores foi pensar no projeto como um todo, a união das várias famílias da mesma realidade [...] a interação de vários profissionais de diferentes áreas dos programas, os vários temas abordados direcionados ao interesse das famílias [...]”.

Conclui-se que os quatro primeiros entrevistados concordaram e apontaram como *aspecto inovador o atendimento sistemático*, sendo que essa sistematização de atendimento, foi realizada para realmente fazer um trabalho diferente dos programas. Os profissionais também apontaram outros aspectos, como: o atendimento em grupo, o trabalho integrado dos programas, o acompanhamento contínuo às famílias, a troca de experiência, a elevação da auto-estima, os temas abordados com relevância e interesse às famílias. A entrevistada 5 expõe que um aspecto inovador foi a união das várias famílias dos diferentes programas. Isso pode-se ser observado que foi um aspecto positivo a respeito da não fragmentação e da não discriminação, que ocorre com os segmentos.

2) Em relação a focalização e residualidade dos programas, até que ponto você acredita na efetividade das ações?

1º Entrevistado – “ Quanto a essa questão da focalização e da residualidade, eu acho que os programas e as ações [...] só a sua demanda e muitas vezes esquece de fazer um atendimento mais integral a outras demandas que a família apresenta também. Fica realmente muito pequena aquela ação e acaba não dando conta do todo, ou seja, quer resolver um problema, mas não percebe que pra resolver aquele problema tem que resolver outros problemas que estão fazendo parte daquela dinâmica familiar [...] esse é um ponto negativo na efetividade das ações, acho que muitas ações não conseguem ser efetivas, muitos programas não alcançam seus objetivos, justamente por atender de forma focal e residual; [...] Acaba que uma família é atendida por três ,quatro programas ao mesmo tempo, se fosse feito um trabalho integral das ações, seria muito mais efetivo, se alcançaria muito mais os objetivos.”

2º Entrevistado – “Para acreditar na efetividade das ações, eu teria que primeiro acreditar que as políticas públicas complementares funcionam, a princípio, eu acho que não. Que era importante, ainda que tivesse mais investimento nas políticas públicas, nas causas, do que nós estarmos trabalhando nos efeitos. [...] se houvesse um atendimento sistematizado, tem formas sim de estar colaborando para autonomia da família. Mas, assim, tentar quebrar um pouco a questão fragmentada, porque a gente não consegue tá indo toda hora na família ou a família vindo aqui, ou de estar montando um trabalho diferenciado, mais sistemático, com essas famílias, para atender as necessidades e que isso, o atendimento dessas necessidades a orientação, os encaminhamentos, sirvam para realmente a família conseguir sua emancipação [...]. Acho que a fragmentação coíbe muito isso, é como se estivesse atendendo no foco, e,

daqui a pouco, já surge outro e nunca se tem uma continuidade, parece que não se vêem resultados”.

3º Entrevistado – “A focalização e residualidade dos programas, [...] é um marco na política social brasileira do século XIX., tendo em vista, que esses programas já vêm determinados pelo governo federal em sua maioria, já vêm direcionados pra alguns segmentos da população, é muito difícil a gente analisar a efetividade das ações. Tendo em vista que é feito um trabalho fragmentado com a família ou seja nós trabalhamos as questões sociais de forma individualizada [...] E o que acontece, a gente acaba atendendo aquela demanda específica, [...] e não acaba atendendo a família como um todo, como deveria ser, como é preconizado na Constituição Federal de 1988, na LOAS, de caráter universal. Então, existe uma questão de seletividade X universalidade . A gente se depara com isso quotidianamente, [...] acredito que os programas deveriam atender a demanda e a família como um todo e não deveriam ser divididos por questões sociais específicas [...].

4º Entrevistado – **Não respondeu.**

5º Entrevistado – **Não respondeu.**

Essa questão é algo bastante relevante, pois a focalização e residualidade fazem parte dos programas de atendimentos, como disse a entrevistada 3, elas são um marco da política social brasileira. Para as entrevistadas que responderam a essa questão percebeu-se que, o atendimento direcionado à demanda específica, ou seja, ao segmento, não ocorre de maneira a incluir a família como um todo. Conclui-se que as ações acabam não sendo efetivas, pois os problemas que os segmentos trazem são as respostas de todo um contexto familiar e não apenas individualmente.

3) Qual a principal ação realizada no trabalho em grupo e que não conseguimos realizar nos atendimentos individuais (além do atendimento grupal)?

1º Entrevistado – “Acho que uma ação importante alcançada no trabalho em grupo é a troca de experiências. Acho que o atendimento grupal é muito rico devido a essa troca de experiências, em que um integrante do grupo aprende com o outro e ensina o outro ao mesmo tempo e contribui para a vida do outro, ao mesmo tempo, essa troca é fundamental. Quando um consegue percebe que o problema dele não é só um problema dele, que o outro também tem problemas que muitas vezes pode ser ainda pior que os deles.[...] O crescimento que o grupo tem enquanto indivíduo, que o indivíduo começa a crescer mais a partir do grupo e que no atendimento individual a gente não consegue alcançar. Outra ação importante, é que no atendimento grupal tu consegue atender até quinze pessoas ao mesmo tempo, então quer dizer há é uma tarde de duas, três horas de trabalho, mas são em duas, três horas que tu consegues fazer um atendimento com quinze pessoas. Enquanto alcance de metas [...] de [...] trabalhar de forma mais integrada com várias famílias ao mesmo tempo, então acho que isso também é uma ação importante que a gente não consegue dar conta no individual”.

2º Entrevistado – “A diferenciação entre o trabalho em grupo, além da questão do maior n.º de atendimentos, maior n.º de pessoas, é em relação a troca, a reflexão que propicia, que os membros tenham um crescimento, entre suas trocas, suas experiências de vida, que nem sempre são iguais, mas que colaboram para o crescimento, questionamento, para uma crítica de sua própria realidade e a busca de alternativas diferentes, de quem não está trabalhando naquela realidade, que não vive aquele dia-a-dia e que traz uma coisa pronta, uma suposição, ali é uma troca real”.

3º Entrevistado – “ Nos atendimentos individuais, a gente não tem a possibilidade de concretizar as trocas de experiências, ou seja, a gente não atendendo grupalmente, não se tem a possibilidade de fazer com que as pessoas consigam visualizar realidades semelhantes à delas. A troca de experiência seria um fator importante, a elevação da auto-estima dos participantes do grupo, tendo em vista, que foi um espaço em que as pessoas puderam aumentar seu universo cultural e informacional, bem como aprender a socializar problemas e dificuldades familiares cotidianas, cujas as soluções puderam ser encontradas pelos próprios membros. Então, as pessoas mesmo relatavam seus problemas, as outras sugeriram formas de enfrentamento dessa realidade e isso foi muito rico, porque não foi só o profissional que mostrou o caminho, foi um grupo interativo além de operativo, as pessoas interagiam relataram e conseguiam juntas buscar soluções, para os problemas cotidianos”.

4º Entrevistado – “O atendimento individual, eu acredito que é muito viável em alguns casos. [...], [...] Como nós elaboramos um grupo operativo e esse grupo operativo [...] o objetivo, era que um membro auxiliasse o outro, então essa foi a diferença do atendimento individual.[...]”.

5º Entrevistado – “o principal seria mostrar para as pessoas, porque cada um tem seus problemas, então mostrar para as outras que não só elas que tem problemas na vida. Existe outras com problemas muito maiores, [...] Isso dá um estímulo pra continuar na luta, uma troca de experiência, faz com que elas pensem, não! Mas aquelas pessoas tem problemas piores, eu não queria estar no lugar delas [...].

Todas as colocações evidenciaram a troca de experiência como fator diferenciado do atendimento grupal. Percebe-se, nas falas dos profissionais, que a troca de experiência, permite que os membros do grupo possam socializar seus problemas familiares e cotidianos, fazendo assim que muitos sejam resolvidos de forma mais simples.

4) Até que ponto na sua opinião, um trabalho como o Projeto Acolher pode auxiliar na intervenção realizada nos programas?

1º Entrevistado – “[...], principalmente o Projeto Acolher foi importante no atendimento sistemático. Acho que vários programas não conseguem dar conta de fazer esse atendimento sistemático às famílias e essa falta do atendimento sistemático faz com que algumas famílias não consigam gerar sua autonomia [...], porque realmente falta esse acompanhamento mais de pertinho, toda semana, ir na casa atender a família, seja na secretaria ou na casa dela. Mas eu acho que com essa construção que o Projeto Acolher trouxe com essas quinze famílias, a gente percebeu, [...] que elas já vinham criando uma autonomia. E se isso fosse uma prática do centro Integrado de atendimento à criança, ao adolescente e a família geral, acho que a gente podia conseguir que mais famílias criassem essa autonomia. Então acho que essa intervenção do Projeto Acolher, nessa questão sistematizada de atendimento, foi importante para os programas [...], acho que foi um grande avanço”.

2º Entrevistado – “Nos programas, auxiliou, [...] porque a gente conseguiu fazer um trabalho diferenciado com as famílias e que sozinhos, os programas não iam conseguir fazer, naquele momento não; por falta de estrutura, recursos humanos, estrutura física.[...]”.

3º Entrevistado – “ Principalmente ele auxiliou no fato de que as famílias que dele participaram tiveram um acompanhamento sistemático e contínuo, coisa que os programas não conseguem fazer. Devido ao fato de que, existe uma grande indisponibilidade de recursos humanos, na verdade o grupo não foi somente um grupo interativo, operativo, ele foi também um grupo em que as famílias foram acompanhadas, foram visitadas, foram trabalhadas nas

diversas questões, e isso foi bastante importante e tanto diferenciou o trabalho. As orientações também foram diversas, sobre diversos assuntos, permitiram uma intervenção multidisciplinar, ou seja nós não trabalhamos apenas a questão da assistência social, nós trabalhamos também a questão da educação, da saúde, da saúde mental, problemas relativos as drogas, questões atuais que estão em efervescência na sociedade contemporânea”.

4º Entrevistado – “Nossa!, pode auxiliar e muito. [...] e o atendimento do programa, quando é um atendimento individualizado, requer um tempo, e esse tempo, se for de sessenta minutos, você consegue orientar muito mais pessoas em grupo, ao invés de um atendimento, você pode fazer dez, quinze orientações. [...]. Quanto mais trabalhos em grupos, quanto mais projetos com a mesma linha de trabalho que teve o Projeto Acolher, houver aqui na Cidade da Criança, eu acredito que a nossa demanda irá diminuir muito, em relação ao que os trazem para cá”.

5º Entrevistado – “ O auxílio se dá na medida em que através dos Encontros do Projeto Acolher, as famílias sejam trabalhadas, estimuladas a pensar, motivadas de maneira que se faz [...]a diferença na própria vida delas.”

Observa-se que para auxiliar o trabalho, os profissionais apontaram como diferencial a ação sistemática. A entrevistada 4 apontou maior número de atendimentos, e a entrevistada 5 abordou a questão dos estímulos para a mudança de vida das famílias, através dos temas abordados. Percebe-se, então, que para os profissionais, o atendimento em grupo seria para completar a ação que não é realizada nos programas.

5) Além das formas de atendimentos utilizadas nos programas, qual outra forma de atender a demanda existente?

1º Entrevistado – “[...] Outra forma de atender a demanda existente pelos programas, que surgiu, foi o atendimento em grupo. Então, aqui na Cidade da Criança nós tínhamos uma cultura de atendimento individual, de visita domiciliar, entrevistas individuais,[...]. Então o Projeto Acolher foi a primeira alternativa de atendimento em grupo, [...] Até existiam outros atendimentos em grupos, mas assim desmobilizados [...]. Então o trabalho mais mobilizado até hoje que aconteceu foi o Projeto Acolher, a gente viu que realmente é uma forma positiva de fazer os atendimentos, de trabalhar as demandas”.

2º Entrevistado – “ O trabalho em grupo reforçaria bastante as ações, mas não só em grupo operativo como foi o projeto Acolher. Teria que haver uma continuidade, como foi a própria proposta do grupo. Em ser um grupo de geração, um grupo através de oficinas com trabalho mais específico e que ele pudesse ser ao mesmo tempo terapêutico ou psico-terapêutico, dependendo do interesse da demanda. E também esses grupos poderiam estar sendo feitos na própria comunidade, mais ainda de acordo com a realidade daquelas famílias e do interesse delas, sempre tentando buscar o interesse das famílias e não só a visão da instituição”.

3º Entrevistado – “Existem muitas formas de se atender as famílias, havendo disponibilidade de recursos humanos e materiais, através dos grupos, que podem ser grupos familiares, os grupos terapêuticos, os grupos operativos informativos enfim.[...] Nós sabemos que hoje a realidade dos programas, ela é bastante difícil, porque são vários programas e poucos profissionais, então, pra gente contar e fazer um trabalho especializado, se torna bastante complicado. Na verdade, existe também a possibilidade e principalmente a necessidade, de se fazer e se implantar e implementar programas de qualificação e requalificação profissional, programas de geração de emprego e renda, que podem ser utilizados para atender a demanda,

tendo em vista que o assistente social hoje deve buscar na vida dessas famílias a questão da emancipação, ou seja, as famílias têm que ser emancipadas para que elas consigam se autogerir, consigam não depender mais dos serviços sociais. E essa é a questão chave, acho que esse trabalho é que deve ser realizado e que falta não só a nível de Santa Catarina, mas como a nível de Brasil”.

4º Entrevistado – “ Na realidade, não existe outra forma de atender a demanda existente, o que temos que fazer é sistematizar mais nossas ações voltadas para essa demanda, que já existe hoje. Porque quando você faz um atendimento, com uma cesta-básica ou de medicamento, ou outro auxílio que o programa dispõe, esse atendimento não vem em seguida com uma orientação e essa orientação também sendo sistemática, e eu acredito que nós não estamos gerando seres emancipados, dessa condição de pedintes. [...] Então o auxílio tem que ser seguido com orientação, porque através da orientação, o ser humano consegue uma identidade própria; [...]. Mas eu não vejo um atendimento diferente, eu vejo que as ações poderiam estar sendo voltadas mais para o trabalho de conscientização, [...]”.

5º Entrevistado – “Acho que a recepção que era feita para as mães, foi com muito respeito, o acolhimento, o aconchego com que foram tratadas. E as palestras [...], também direcionadas a trabalhar a auto-estima é uma forma diferente e valeu muito”.

Nesta questão, as três primeiras entrevistadas referendaram a questão do grupo como uma forma diferenciada, mesmo sendo grupos terapêuticos, familiares, entre outros. A entrevistada 2 também fez a referência do grupo comunitário. Que poderá estar voltado para os interesses da comunidade de um modo geral e buscaria ações dentro do viver daquelas famílias, pode-se até afirmar que seria mais uma alternativa de atendimento para a fragmentação. Na fala da entrevistada 4, percebe-se que não se teria mais uma forma de

atendimento das que já existe, ações deveriam ser melhor sistematizadas e orientadas. A profissional aponta que o atendimento tem que ser realizado, sempre seguindo uma orientação de conscientização e emancipação, para que o ser humano não dependa somente dos serviços sociais. A entrevistada 5 apontou como forma que a equipe direcionou o atendimento nos encontros do Projeto Acolher, um atendimento diferenciado.

6) Em sua análise qual a principal mudança percebida em relação aos participantes do Projeto Acolher, desde a inserção destes no grupo?

1º Entrevistado – “ Quem acompanhou o grupo, pode perceber que elas mudaram na auto-estima. Quando a gente iniciou os trabalhos elas vinham de uma forma realmente, forma física [...]e no final foram vindo diferente, foram vindo mais arrumadas, foram se preocupando com elas, mostrando preocupação com os filhos. Uma outra mudança, [...] é que elas começaram a trazer o que elas gostariam que fosse discutido. Então, assim, a motivação, acho que elas se sentiram mais motivadas a partir dos grupos, então melhorou a auto-estima, melhorou a motivação. Algumas referiram que melhorou o relacionamento em casa com os filhos começaram a ter mais paciência. *Antes eu batia nos meus filhos, agora antes de bater eu fico pensando no que vocês falaram aqui.* Essas reflexões que antes elas não tinham, [...] o Projeto Acolher conseguiu trazer. A preocupação com a casa, a preocupação com relação ao trabalho, que daí elas já demonstraram a preocupação de estar realizando trabalhos manuais para gerar renda. Eu acho que essas modificações realmente foram uma construção a partir do trabalho em grupo”.

2º Entrevistado – “ Uma das observações feitas foi a questão da auto-estima, da maior participação das pessoas elas se colocavam mais, falavam com menos dificuldade sobre a vida delas. Então houve esse crescimento, essa troca, a reflexão,[...]. As mães que

participaram estavam questionando mais sobre a própria família, a forma da dinâmica da família, a questão da educação dos filhos e o tipo de vínculo que elas possuem com seu companheiro e com os filhos. Então elas estavam pensando mais sobre a vida delas e como essa vida está sendo vivida”.

3º Entrevistado – “[...], a elevação da auto-estima, a busca de resolutividade para os problemas cotidianos familiares, tanto a nível de problemas estruturais, como a nível de problemas sociais do grupo. A elevação do universo cultural e informacional das famílias atendidas, bem como o fato das famílias também estarem tendo atividade de lazer, porque para elas participarem do grupo não foi apenas uma tarefa de ter que frequentar, era um prazer para elas estarem participando, era um espaço onde elas também riam, conversavam, era o espaço onde elas buscavam descontração pra uma realidade que é tão triste, tão dura. Então no grupo elas encontraram um lugar de aconchego, de acolhimento, onde elas puderam contar não só com os profissionais mas também com os colegas” .

4º Entrevistado – “[...] Trazer à tona a consciência dela enquanto mãe, enquanto esposa, enquanto família. Nesse caso, eu cheguei uma vez, uma delas disse assim: *Oh D. Wanda eu nunca pensei, que eu pudesse hoje estar vivendo e convivendo com a bebida do meu marido e entendendo que ele é uma pessoa doente; eu pensava que fosse “severgonhisse”, eu pensei que fosse malandragem, mas eu nunca parei para pensar, que ele fosse uma pessoas doente. Então quando eu tomei essa consciência, eu to pedindo pra ti me ajude a enternar meu marido, porque ele aceita ser internado. Isso pra mim é uma mudança, por que você conseguiu trazer a consciência daquela família [...]. Mas nesse caso, foi uma família a que eu fiz visita, eu percebi que naquela dinâmica familiar houve uma mudança [...].*

5º Entrevistado – “através do depoimento das participantes do Projeto, nota-se o quanto este fez a diferença na vida das pessoas. Mais alegria, as mães se desinibiram, interesse até em

leituras, [...] porque muitas mães não tem nem acesso à leitura nenhuma. Demonstração de mudança intra-familiar e maior preocupação com a educação dos filhos”.

Observa-se que nas respostas de três profissionais, ficou clara a questão da elevação da auto-estima. As entrevistada 1 e 2 perceberam também a questão da motivação, em relação a uma maior participação, pois através dessa participação elas acabaram questionando sobre as suas vidas e isso que fez a diferença enquanto grupo. A entrevistada 3 apontou várias questões que fizeram também parte do Projeto Acolher enquanto grupo que foram:

- ✓ Busca de resolutividade dos problemas;
- ✓ E elevação do universo cultural e informacional das famílias;
- ✓ Atividade de lazer.

Esses aspectos também se pode considerar como inovadores, pelo fato de que foi com o trabalho em grupo e interdisciplinar que essas atividades e questionamentos foram possíveis. A entrevistada 4, exemplificou a questão da conscientização como algo que mudou na vida das participantes. Segundo a mesma, a pessoa pensar sobre a sua realidade de vida, já é uma mudança muito grande. A entrevistada 5, abordou a questão da diferença na dinâmica familiar e até mesmo na particularidade das famílias, como maior alegria e desinibição.

7) Cientes das limitações que houveram no Projeto Acolher, faz-se necessário identificar quais foram os pontos negativos e as possíveis sugestões, para que possamos alcançar maior eficácia nas ações objetivadas.

1º Entrevistado – “[...], um dos pontos que achei negativo e poderia ser superado, [...] que houve a falta de envolvimento dos profissionais [...]no Projeto. Penso que se os profissionais pudessem, [...] mas se eles pudessem se envolver mais no Projeto, estarem mais presentes, não só no encontro em que eles fossem responsáveis, mas em outros encontros, nas avaliações, pra

fazer mais parte do grupo, penso que os objetivos seriam alcançados mais rapidamente. [...] Mas para que um Projeto desse tipo possa realmente alcançar seus objetivos, penso que profissional tem que estar envolvido como um todo, não pode estar só em algumas partes, em alguns momentos ou de repente não saber como foram as visitas domiciliares.[...] Nas sugestões, maior envolvimento dos profissionais, de se proporem estar participando, mais incentivo da instituição, porque em muitos momentos, faltou esse incentivo, com material, na hora do lanche que às vezes a gente teve dificuldades para dar esse lanche às mães. [...] Acho que nesse sentido faltou, mais incentivo da nossa instituição. E até incentivo em estar continuando o Projeto, porque essa primeira etapa acabou e a gente até hoje não conseguiu uma professora de artes, para estar dando continuidade ao Projeto, [...] que foi uma proposta delas enquanto grupo, continuar com trabalhos manuais. E nós deixamos abertura para que elas fizessem a proposta. Nós não conseguimos dar continuidade pela falta de estrutura profissional. E até mesmo a falta de incentivo de estar iniciando outros grupos nesse sentido; que são importantes e alcançaram os objetivos propostos. Acho que foi um trabalho muito importante, e que não foi reconhecido pela instituição”.

2º Entrevistado – “ foi o atendimento que perante todo o n.º de famílias que é a tendida no centro integrado, foi bastante reduzido [...]. E também acabou sendo um trabalho fragmentado, porque além de ter temas específicos a serem trabalhados, a equipe se reciclava nesse atendimento. Acabou sendo também sendo um trabalho fragmentado, porque não houve a continuidade, nem houve a possibilidade dos programas continuarem, e que se sentiu que a instituição não respaldou esse trabalho. E como o principal ainda, no atendimento as ações, não são vistas como qualidade, não se teve como voltar. [...] acredito que hoje está se pensando num trabalho de formação de grupos de geração de renda, mas não um trabalho que

venha de dentro dos programas, mas como se fosse mais um programa [...] e que seja integrado com os programas”.

3º Entrevistado – “[...]. Quanto aos pontos negativos, acredito que o principal foi a não continuidade do grupo, sabemos que existem limitações profissionais [...]. Existe a necessidade de se continuar um trabalho com essas mesmas famílias e agora com um projeto de qualificação e requalificação profissional [...]. Mas há a necessidade de se continuar um trabalho com essas mesmas famílias que já tiveram toda uma preparação para uma segunda fase, que seria a capacitação profissional e a inserção no mercado de trabalho. Acredito que esse foi o principal ponto negativo a não continuidade do grupo. As sugestões é que se retome o grupo e que se consigam trabalhar essas questões que ficaram pendentes, [...]. Mas que se com todo o levantamento que as estagiárias conseguiram fazer, as visitas, os estudos sócio-econômicos que eles sejam realmente levados adiante. Que essas famílias sejam de alguma forma emancipadas, para que ela não continuem vivendo nessa mesma situação”.

4º Entrevistado – “ Negativos foram vários, desde os profissionais envolvidos alguns não tinham compromisso, com aquele dia; Porque houve antes todo um agendamento de quem seria responsável por cada encontro, e no final todos os encontros acabou caindo em cima de uma pessoa só [...] Esse foi um dos pontos negativos, por que eu acho que tudo tem que começar com comprometimento, o comprometimento é diferente do compromisso, o compromisso você pode adiar, mas o comprometimento não. [...]. E também teve outros, nós trabalhamos em rede, [...] Então nós dependíamos da cesta-básica, que seria aquele auxílio dado às famílias no final de cada mês e em alguns momentos esta cesta básica poderia ter, como também não, então era a maior correria pra se conseguir. Também teve a questão do lanche, a nossa avaliação final foi até com grande tristeza que a gente viu aquilo. [...]. E isso

dificultou muito, por que quando você trabalha com esses pontos negativos, esses pontos acabam interferindo na causa final, no objetivo final. E nós tentamos de todas as formas estar sanando essas dificuldades. Outro ponto negativo que eu percebi, o espaço físico, acho que nós merecemos ter um espaço maior, melhor para receber essas famílias onde elas poderiam ser melhor acolhidas, como o próprio nome já diz. Mas [...] nós tivemos sim os pontos positivos. [...] Positivos no sentido de modificar um pouco da dinâmica familiar, através dessas palestras, como nós tivemos palestras muito boas, como por exemplo sobre a violência. Muitas mães em algumas avaliações colocavam, que não sabiam que de um tapinha poderia partir para uma agressão maior. Que acreditavam, que a educação poderia ser baseada através do tapa, através da violência. Então, isso já é importante, já foi uma modificação, já é um ponto positivo, quando você percebe que aquela família já se alertou para um detalhe, que para ela é pequeno, bater por bater. Mas que no final ela pensando, ela analisando, sobre aquela forma de conduzir a educação do filho, [...] ; Mas pra ela perceber, ela teve que passar por palestras, ela teve que passar por esse nosso grupo, ela teve que começar a refletir sobre suas ações, então tudo isso foi um ponto positivo. E outro ponto também muito positivo, que me deixou bastante feliz foi a comunicação, que uma fazia com a outra nós estamos no Projeto.[...]. As sugestões é que tenham profissionais mais empenhados, comprometidos, que saibam realmente valorizar cada pessoa do grupo, que saibam realmente como conduzir um grupo, como modificar uma situação familiar, que não é você modificar, mas é você orientar aquela pessoa a refletir sobre suas ações.[...] A principal sugestão é o comprometimento de cada profissional que está envolvido”.

5º Entrevistado – “[...], o local das reuniões foi muito inadequado, porque muita demanda e o espaço era muito pequeno. Outro problema também, era bom se pudesse contar com um

monitor, ou educador para cuidar para cuidar, dar alguma atividades para as crianças, para as mães poderem aproveitar melhor o seu tempo ali.[...]. Outro fator também foi o lanche servido no final, muitas vezes foi insuficiente, poucas vezes foi a contento, teve até dificuldade em conseguir o lanche. As sugestões, era chamar à responsabilidade enquanto pessoas que fazem parte de uma sociedade;

Oportunizar passeios em lugares onde os pais e filhos, possam se confraternizar, assim estreitando os laços familiares; Despertar a noção de higiene através de palestras e filmes; Filmes também a respeito do que a droga faz no organismo”.

Esta última questão abordou os profissionais em relação aos pontos negativos e sugestões, para realmente realizar-se uma análise das ações e do transcorrer do “Acolher”.

As entrevistadas 1 e 4 tiveram a percepção do não envolvimento de alguns profissionais, como ponto negativo. A entrevistada 2 expõe a questão do número reduzido de famílias participantes do grupo. Um outro ponto negativo abordado pela entrevistada 5, foi a falta de um profissional para cuidar das crianças que as mães traziam por não terem com quem deixá-las. Segundo a entrevistada, isso fez com que algumas mães tivessem suas atenções desviadas para as crianças. Como pontos negativos, existiram outros que podem ser citados:

- ✓ Falta de incentivo institucional;
- ✓ Não continuidade do Projeto, com outro grupo;
- ✓ O espaço físico inadequado.

Esses pontos foram abordados por todas as profissionais entrevistadas; a percepção dessa falha foi de extrema importância, para se poder avaliar as ações com grupos.

Nessa questão, também foram abordadas as sugestões, sendo elas:

- ✓ Maior envolvimento dos profissionais;
- ✓ Maior incentivo institucional;

- ✓ Continuidade do Projeto;
- ✓ Emancipação das famílias através de grupos de geração de renda;
- ✓ Abordagem maior em temas referentes a higiene, assim como ao uso e abuso de drogas;
- ✓ Incentivo na relação entre pais e filhos, que propicie o vínculo;

Todas as sugestões abordadas pelos profissionais são de bastante importância. Enfatizam a questão de atendimento diferenciado e melhor, que busque realmente fazer a diferença na convivência familiar, como também auxilie as mesmas a buscarem alternativas de uma melhor qualidade de vida.

Conclui-se que, um trabalho como o Projeto Acolher pode ser uma alternativa de atendimento, desde que se tenha o incentivo necessário, para que as ações sejam efetivas e objetivadas. Percebe-se nas falas dos profissionais, o quanto é necessário que se busquem alternativas para o atendimento às famílias. Isso pode se dar ao fato, de não existir uma política direcionada ao todo, ou seja, a família na sua totalidade.

A fragmentação das políticas coíbe as ações, por justamente estarem direcionadas aos segmentos, estando separadas de um contexto global.

3.3 Uma alternativa de atendimento às famílias.

Com a experiência do Projeto Acolher, percebeu-se que a família quando é atendida como um todo, é valorizada. Notou-se o quanto é importante o atendimento sistemático e contínuo, a família sendo atendida sistematicamente busca se emancipar da sua condição de “assistida”. A mesma percebe o quanto é importante sua autonomia e o significado que isso tem para seus membros.

Sabe-se que o atendimento realizado nos programas são importantes, mas que não dão conta da demanda, como também a realidade de recursos humanos é pequena comparada com o atendimento que teria que ser prestado.

O trabalho em grupo é necessário nos mais diversos grupos sociais, e através da experiência do Projeto Acolher, notou-se o quanto foi importante e significativo esse grupo para as “mães”. Percebeu-se também que o trabalho em grupo pode tornar-se de cunho terapêutico e alternativo, como forma de reflexão e relaxamento.

A principal sugestão de atendimento, seria que o Projeto Acolher continuasse, que o enfoque das temáticas fossem reformulado com a opinião das famílias, em todos os encontros. Sendo que o grupo pode ser trabalhado tanto na comunidade como na instituição, mas sempre direcionado ao interesse das famílias.

Primeiramente, convidando as famílias interessadas à participarem de um primeiro encontro para escolha de temáticas. Em seguida, avisá-las através de visitas ou contatos, sobre data de início do grupo.

Os profissionais deveriam que estar realmente direcionados à esse atendimento, pois é necessário um investimento em recursos humanos para que o grupo não seja interrompido,

provavelmente os Encontros teriam que durar de cinco a seis meses. Na realidade poder-se-ia pensar em mais uma política de atendimento, pelo fato de que aconteceria de forma ininterrupta, os próprios profissionais juntamente avaliariam as intervenções. Os atendimentos não precisariam acontecer somente grupalmente, eles devem e pode ser individualizados, privilegiando a orientação emancipadora.

Como as famílias desse primeiro grupo já teriam sido trabalhadas em várias questões, haveria a necessidade de continuar o trabalho em grupo, mas com o direcionamento a qualificação e requalificação, ou seja, um trabalho que envolvesse geração de emprego e renda, pois as famílias participantes que integram a “Cidade da Criança” são todas de baixa renda. Buscando parcerias com a iniciativa privada, incentivos de novos pontos de trabalho.

Isso faria com que a mudança na qualidade de vida dessas pessoas, ocorra e sejam transformadas pela conscientização do grupo. O Projeto Acolher foi pensado e analisado desta forma, e pelo trabalho realizado e a pesquisa com os profissionais, percebeu-se o quanto foi positivo, são ações que devem ser “levadas” à frente.

A proposta de intervenção está na articulação de um atendimento sistemático e contínuo, e que busque juntamente com as famílias sua emancipação e melhor qualidade de vida.

O trabalho com as famílias deve acontecer sempre privilegiando a totalidade, e as mesmas não precisam ser rotuladas pelos segmentos.

As famílias, de um modo geral, precisam ser conscientizadas da sua condição de cidadãos de direitos e deveres, e acima de tudo, que seus integrantes são seres humanos que precisam ser respeitados e valorizados em sua dignidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta monografia buscou refletir sobre o atendimento oferecido, nas instituições sociais, enfatizando a importância de se elaborarem projetos, que contenham alternativas inovadoras para o atendimento às famílias, principalmente através do trabalho em grupo. O Projeto Acolher foi uma forma de auxiliar esse atendimento e diferenciá-lo, através do acompanhamento sistemático e contínuo.

A Política de Assistência Social tem o pressuposto, de atender a quem dela necessitar, pois, prevê universalização nos direitos sociais. Na prática nem todos que precisam da Assistência Social, são realmente atendidos. Atualmente a política apresenta uma dicotomia, entre a universalização dos direitos e seletividade do atendimento.

As famílias, principalmente as de baixa renda, são as mais penalizadas, com a política econômica e a inversão dos direitos sociais. Nota-se a ausência de políticas públicas integradas e eficazes, para garantir condições mínimas de vida as famílias, pois o Estado, cada vez mais mínimo, cria políticas compensatórias.

O atendimento às famílias reforça essa política compensatória, não se criam alternativas para que as mesmas se emancipem da condição de “assistidos”, por mais que lhe seja um direito.

A omissão do Estado é visível, principalmente no que se refere às privatizações e reformas econômicas. Não há um investimento maciço em educação e infra-estrutura, para que as famílias possam quebrar o ciclo da pobreza, que é algo constituído historicamente .

No Projeto Acolher, buscou-se a diferenciação no atendimento, para que através da interação e trocas de experiências entre as participantes, estas pudessem refletir sobre a sua própria vida e encontrar estratégias de enfrentamento dos problemas cotidianos. O trabalho em grupo proporcionou a troca concreta de experiências, fazendo com que as comunicações entre as participantes estabelecessem uma modificação e integração entre as mesmas.

Além dos aspectos já mencionados, o Projeto Acolher foi um espaço em que as famílias tiveram a oportunidade de ampliar seu conhecimento cultural e informacional, tendo acesso as informações relativas à seus direitos.

Mediante a pesquisa realizada com a equipe multidisciplinar pode-se afirmar, que os programas não conseguem efetivar a sistematização no atendimento, devido a falta de recursos humanos e investimentos institucionais. Devido ao fato do “Acolher” ter sido contínuo e sistemático, criou-se a oportunidade das (mães) participantes estarem repassando à família as trocas e o que puderam aprender.

A sistematização no atendimento, buscou formas para que os vínculos familiares se fortalecessem, fazendo com que as transformações e crises externas não tivessem tanta importância naquela família.

As famílias que participaram do “Acolher”, perceberam que a mudança na qualidade de vida, deve partir também de dentro delas próprias e que só precisam de uma oportunidade, para conseguirem sua emancipação, contando com aparato estatal.

Acredita-se que o Assistente Social tem que ser o principal articulador de uma política emancipatória, pelo fato de que, é esse profissional que tem a visão do todo, e que busca através de sua orientação a defesa dos direitos sociais. No grupo a participação do Serviço Social, favoreceu entre outros o esclarecimento da cidadania, dos direitos e deveres e sobre tudo a reconhecer-se no outro.

Os profissionais que contribuíram para a pesquisa, evidenciam o quanto foi importante para as participantes estarem no Projeto, mas também para as equipes que fizeram as diversas abordagens, pois há um crescimento mútuo entre profissional e o grupo.

As famílias atualmente, não só as participantes do Projeto Acolher, são vítimas de todo um processo político. Na qual elas são apenas coadjuvantes, num cenário de descaso e despreparo sócio, político e econômico. Os governantes ao darem ênfase ao econômico, esquecem-se de que o social é o principal impulsionador do setor da economia.

Percebe-se na prática, que as leis acabam sendo difusas, sem efetividade, eficácia e inoperantes, pois dependem sempre de decretos e medidas provisórias.

Para se obter uma mudança nas políticas públicas é necessário que, se busquem alternativas, para que o atendimento prestado evidencie a qualidade e não apenas as ações ineficazes e ineficientes .

O atendimento às famílias deve buscar a interação de todos os membros, para que os problemas dos seus segmentos, sejam trabalhados no todo, pois o problema de apenas um membro, é a demonstração que aquela família toda está necessitando rever suas funções.

Uma questão importante é que, se busquem alternativas como exemplo o Projeto Acolher, que infelizmente não teve sua continuidade por falta de vontade política institucional, mas que foi uma ação e um projeto que teve resultados positivos e que realmente pode ser mencionado como uma alternativa no atendimento. Ao evidenciar a família como um todo, o Estado presta um atendimento melhor e diferenciado, e não apenas compensatório. Para elucidar a finalização deste, expôs-se Minuchin

É importante destacar as potencialidades da família, redefinir os pontos negativos, concentrar-se nas soluções e capacitar seus membros através do respeito por suas opiniões e apoio aos seus esforços [...] somente uma família que se sente respeitada e que tem algum controle sobre suas próprias

vidas, pode desenvolver um ambiente mais funcional para criar os filhos. (et al 1999, p.59-100).

Espera-se que este trabalho de conclusão de curso, contribua para que mais ações como o Projeto Acolher possam ser criadas e levadas adiante, como uma forma de atendimento diferenciado, que busquem, mesmo em um curto espaço de tempo, valorizar a família na sua totalidade, evidenciando, dessa forma, a contribuição do processo emancipatório através da conscientização.

REFERÊNCIAS

ARRUDA, J.J & PILLETI N. “Toda a história geral e do Brasil.” 6 edição editora Ética, 1997, São Paulo.

ARCOVERDE, A .C. B. “Questão social no Brasil e serviço social”. In: Capacitação em serviço social e política social. Brasília, CEFESS/ABEPSS/CEAD/UNB, módulo 02, 1999

BOBBIO, N. et al. “Dicionário político.” 12 edição, Brasília: UNB, 1999.

BRASIL, Constituição Federal da República, Brasília, 1988.

_____, Lei Orgânica da Assistência Social, 1993.

_____, Estatuto da Criança e do adolescente, 1990.

BRUSCHINI, C. “Uma abordagem sociológica da família”. Revista Brasileira de estudos de população – 6 n.º 01 p1-23, Jan/Jun 1989.

CARVALHO, M.C.B. “ A priorização da família na agenda da política social”. In Carvalho MCB (org). A família contemporânea em debate. São Paulo, educ., 1995.

FALEIROS, V.P. “ Desafios do serviço social na era da globalização. In Serviço Social e sociedade, n.º 61 São Paulo, ed. Cortez, 1999.

FERNANDES, A, E S. da MOTA, “ Cultura da crise e seguridade social: um estudo sobre as tendências da previdência e da assistência social brasileira nos anos 80/90”. São Paulo, ed. Cortez, 1995.

GUEIROS, D. A. “ Família e proteção social”: questões atuais e limites da solidariedade familiar. In: Serviço social e sociedade, n.º 71 Cortez, 2002.

HERMES, E . P. “ Grupo: um caminho para autodeterminação”. Florianópolis, 1997. Trabalho de Conclusão de Curso. UFSC

IANNI, Otávio. “A questão social”. In: São Paulo em Perspectiva. Vol. 5 n.º 01. São Paulo – SEADE, 1991.

LEIS de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Lei n.º 93/94, 20/12/1996, 4º edição. Programa de qualidade - SINEP/SC

KISNERMAN, N. “ Serviço Social de grupo: uma resposta ao nosso tempo.” 3º ed. Petrópolis: Vozes, 1980.

MARTINS, J. A . et al. “Grupo: instrumento de capacitação social”. Florianópolis, 1981. Trabalho de Conclusão de Curso, Ufsc.

MINICUCCI, A . “Técnicas de trabalho em grupo”. 2ª Ed, São Paulo: Atlas S.A, 1992.

MINUCHIN, P. et al. “Trabalhando com famílias pobres”. Ed Artes Médicas Sul; Porto Alegre, 1999.

MIOTO, R. C. T. “ Família e Serviço Social – Contribuições para o debate”. In serviço social e sociedade. São Paulo>: Cortez. Ano XVIII, n.º 55, 1997.

_____, “Cuidados Sociais dirigidos à família e segmentos sociais vulneráveis”. In: Capacitação em serviço Social e Política Social, módulo 04: O trabalho do assistente social e as políticas sociais. Brasília: UNB, 2000.

MONTANÕ, C. E. " O serviço social frente ao neoliberalismo. In : Serviço social e Sociedade, n.º 53, editora, Cortez, São Paulo. 1997

NOGUEIRA, M. A . " A dialética Estado/sociedade e a construção da seguridade pública". Caderno Abong. n.º 30, 2001, São Paulo.

OLIVEIRA, H. M. J. "Assistência social: do discurso do estado à prática do Serviço Social". 2º edição, editora UFSC, 1996, Florianópolis.

PEREIRA, A . P. P. "Necessidades humanas: subsídios à crítica dos mínimos sociais". São Paulo, editora Cortez, 2000.

REIS, J. R. T. "Família, emoção e ideologia". In: Lane, Silvia TM (et al) Psicologia Social: O homem em movimento. São Paulo, Brasiliense, 1985.

RICHARDSON, R.J. " Pesquisa Social: métodos e técnicas". 2º edição. Editora: Atlas, 1989.

RODRIGUES, M.L. "O trabalho com grupos e o Serviço Social." São Paulo, editora Moraes, 1981.

SANDRINI, P. R. et al. "Formação de educadores Sociais". Apostila do curso de capacitação a distância. Unisul, 2002. Florianópolis.

SCHSWINZER, G. A. M. " A intervenção do serviço social com família: a atitude Que se pensa e a ação que se faz". TCC, Serviço Social, UFSC, 1999.

SILVA, L.L. " Uma história de luta pela política pública de Assistência Social: o exercício profissional do assistente social". TCC, serviço Social, UFSC, 1998.

SILVA, M. O . S. “A política social brasileira no século XXI: redirecionamento rumo aos programas de transferência de renda”.2002.?

SPOSATI, A . O . et al. “ A Assistência Social na trajetória das políticas sociais brasileiras”. Ed. Cortez, São Paulo, 1989.

_____, A . “ Desafios para fazer avançar a política de Assistência Social no Brasil”. In Serviço Social e Sociedade. Ed Cortez, 2001 n.º 68

SZYMANSKI, H . “ Viver em família como experiência de cuidado mútuo: desafios de um mundo em mudança. In Serviço Social e sociedade. Ed: Cortez, São Paulo, n.º 71, 2002.

TEIXEIRA, J. A . “ A globalização é o novo velho discurso da economia política”. Revista Inscrita. Dossiê CFESS, ed. Graflin, 1997, Rio de Janeiro.

ANEXO

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
CENTRO INTEGRADO DE ATENDIMENTO À CRIANÇA
AO ADOLESCENTE E A FAMÍLIA "CIDADE DA CRIANÇA"

PROJETO ACOLHER

SÃO JOSÉ, MAIO DE 2002.

Justificativa

Resgatando um pouco da história do Brasil, percebemos que a partir dos anos trinta, em especial após a "Revolução Industrial", o país passou a optar por um modelo de desenvolvimento que mais se revelaria extremamente perverso, inclusive por seus efeitos geradores de exclusão e violência.

Este modelo de desenvolvimento não seguiu uma trajetória uniforme, mas passou por várias etapas: o racionalismo populista da Era Vargas, o desenvolvimento de J.K., a forte interferência estatal do período militar, como o "milagre econômico" dos anos setenta e a "década perdida" dos anos oitenta, e a redução do papel do Estado da "modernidade atual". Entretanto substancialmente, o modelo se manteve intacto em seus princípios e orientações, mantendo da mesma forma a situação de exclusão da população. (Veronese, 1998).

Dentro desta perspectiva social de exclusão, acabam se reproduzindo os valores familiares e sociais, sendo que estes atingem diretamente as crianças e adolescentes.

O Estatuto da Criança e do Adolescente, estabelece como prioridade e direito fundamental às crianças e adolescentes a convivência familiar e comunitária, almejando uma adequada formação daqueles que serão os futuros adultos.

Sabe-se que a sociedade de um modo geral tem se transformado em um espaço aberto a todos os tipos de mudanças, onde diferentes arranjos familiares são vistos com mais naturalidade e os hábitos e costumes das pessoas se modificaram também.

Na sociedade brasileira, em particular, o grau de vulnerabilidade vem aumentando devido as desigualdades características de sua estrutura social. Cada vez mais se nota a exigência de as famílias desenvolverem estratégias complexas de relações para sobreviverem (Miotto, 1997)

A família e sua condição sócio econômica têm papel importante neste momento do desenvolvimento, sendo que as instituições familiares são cobradas socialmente várias atribuições que complementam a formação deste ser em desenvolvimento, no entanto a

família atualmente encontra-se em situação de exclusão, e abandono social, não conseguindo desta forma prover sua própria subsistência. Desta forma, as famílias passaram a ser vista como um pedaço que inspira cuidados, e não mais um espaço que inspira cuidados, e não mais um espaço de cuidado de seus membros

A Prefeitura Municipal de São José, através da Secretaria de Desenvolvimento Social, preocupada com a situação das famílias acompanhadas pelo Centro integrado de Atendimento à Criança, ao adolescente e a Família, apresenta o Projeto Acolher como alternativa de atendimento, e como uma nova estratégia para o enfrentamento das diversas situações cotidianas destas, que se encontram em situação de exclusão e fragilidade social.

OBJETIVOS:

Objetivo Geral:

Proporcionar momentos de reflexões e debates, com os pais responsáveis das crianças e adolescentes, acompanhados pelos programas de atendimentos, do Centro Integrado de Atendimento à Criança, adolescente e a Família do município de São José, a partir de grupos operativos, que possibilitem o conhecimento e acesso à cidadania das famílias.

Objetivos Específicos:

- Conhecer a realidade das famílias atendidas.
- Socializar conhecimentos a respeito dos procedimentos para acesso aos direitos de educação, saúde, assistência social e confecção de documentação.
- Discutir e informar, através de palestras, vários assuntos pertinentes ao cotidiano destes, abordando temáticas de interesse comum, promovendo deste modo o aprendizado e a troca de experiências entre o grupo.
- Avaliar com o grupo, na última semana do mês, sobre os encontros anteriores.

METODOLOGIA

A operacionalização se dará a partir de grupos operativos, sendo dividido em nove encontros, de duas horas de duração cada, com os pais ou responsáveis das crianças e adolescentes acompanhados pelos Programas do CIACAF.

As famílias atendidas serão selecionadas pelos programas Sentinela(cinco), Família Cidadã(cinco), Programa de Erradicação do Trabalho Infantil(dez), Liberdade Assistida e Prestação de Serviços à Comunidade(cinco), perfazendo um total de vinte e cinco famílias.

A periodicidade dos encontros será de uma vez por semana, com a presença de dois profissionais responsáveis pelo mesmo, sendo que cada Programa se responsabilizará por dois encontros.

Será realizada a aplicação de um questionário de dez perguntas – cinco da psicologia e cinco do serviço social, no primeiro encontro, sendo que este servirá de instrumento para delinear o trabalho, e levantar dados que subsidiem os posteriores encaminhamentos.

Em cada encontro será efetivados a promoção de palestras e debates, com assuntos de interesse do grupo.

Os componentes do grupo que comparecerem assiduamente aos encontros receberão um auxílio alimento mês.

Todas as ações serão registradas em livro ata, para posterior avaliação grupo.

Operacionalização e Estratégias .

Primeiro Encontro

Assunto : Cidadania e Inclusão Social

Estratégia: Aplicação do questionário e documentação

Segundo Encontro

Assunto: Escolaridade – Oportunidade - Profissionalização

Estratégia: Palestra e Kits escolares

Terceiro Encontro

Assunto : Família, relações familiares e redes de apoio

Estratégia: Palestras e debates.

Quarto Encontro

Assunto: Avaliação e recreação

Quinto Encontro

Assunto : Auto Cuidado e Higiene

Estratégia: Palestra e Kits higiene e limpeza

Sexto Encontro

Assunto : Violência

Estratégia: Palestras e debates

Sétimo Encontro

Assunto: Drogas

Estratégia: Palestras e debates

Oitavo Encontro

Assunto: Avaliação e recreação

Nono Encontro

Assunto: Liberdade, limites e responsabilidades

Estratégia: Palestras e debates

Décimo Encontro

Assunto: Sexualidade, planejamento familiar

Estratégia: palestras e debates

Décimo primeiro encontro

Assunto: Habitação e moradia

Estratégia: Palestras e debates

Décimo Segundo Encontro

Assunto: Avaliação, encerramento e encaminhamentos.

Público Alvo:

Pais ou responsáveis de crianças e adolescentes acompanhados pelos Programas do Centro Integrado de Atendimento à Criança, ao Adolescente e a Família.

Recursos Materiais:

Espaço físico adequado (Sala/auditório)

Mesas e cadeiras

Retroprojektor

TV e Video

Câmara Fotográfica

Material didático (livros, cartilhas, vídeos educativos, entre outros)

Alimentação

Material de Consumo (papel ofício, lápis, borracha, caneta, régua, cliques, livro ata, cola, durex, fita adesiva, pincel atômico, e outros)

Kits Higiene

Kit Material escolar

Transporte (ônibus)

Auxílio alimento (cestas básicas).

Recursos Humanos

Equipe multidisciplinar – Assistente Social, psicólogo, educadores, estagiários.

Avaliação:

- Em caráter contínuo e permanente
- Uma vez por mês, junto às famílias, durante o último encontro do mês.
- Semanalmente, em reunião da equipe envolvida
- A avaliação final se dará no último encontro do grupo, juntamente às famílias;

XIII. Encontro Acolher

Data = 05/11/02

Assunto = Educação

Programa Sentinela

Equipe = Eunice, Leuciana, Beatriz, Carlo, Camila
 Ant. Social⁺ Psícologa⁺ Educadora^o Estagiárias^{im}

Participantes = Jureti, Neusa, Cleusa, Salati, Juliana,
 Yecira, Tônia, Roseli e Angelita.

Eunice abriu o Encontro agradecendo a presença das mães, e como dinâmica para iniciar, iniciou na cadeira uma música de relaxamento para que as mães refletissem em paz, de acordo com o som. Após a dinâmica cada mãe expôs o que havia sentido, algumas gostaram e se sentiram bem e outras queixaram de terem gostado tiveram a sensação de tristeza ao pensar sobre algumas questões que não conseguiram resolver.

Eunice solicitou que a m.a Cleusa colocasse sua experiência como mãe em relação a educação de seus filhos, a mesma expôs que apesar de ter sido educada com tapas, broncas e muita violência não reproduz na educação de seus filhos.

Logo em seguida Eunice referiu a ideia de Deus na vida das famílias e pessoas, para que elas possam criar e cuidar de seus filhos com serenidade, sem violência.

Algumas mães e pais de casa fizeram colocações em relação ao filho, seu comportamento. Duas delas falaram que seus filhos são alunos e pais Roseli e Angelita falaram que sua filha

Benicia, ressaltou que é preocupante um bebê apresentar agressividade com a própria mãe, sendo mais comum que isso aconteça na infância e na adolescência.

Apresentou através de cartões, o que é importante ter na família: Proteção, educação, participação, Permissão.

nos dias de hoje, as famílias enfrentam os seguintes problemas: mal planejamento familiar, conflitos de casal, isolamento da família, desemprego.

Para finalizarmos ouvimos uma música que ressaltava a importância de sermos felizes.

neste encontro as mães participaram ativamente, questionando e colocando suas opiniões.

Entrevista realizada com Assistente Social dos Programas Liberdade Assistida e Prestação de Serviço à Comunidade do município de São José. Data: 04/06/03

1) O Projeto Acolher foi uma alternativa de atendimento às famílias dos programas. Na sua opinião quais foram os aspectos inovadores?

R: “ Os aspectos inovadores do Projeto Acolher aqui na Cidade da Criança foram: o atendimento em grupo, por que não é uma forma de atendimento utilizada aqui no Centro integrado de atendimento a criança, ao adolescente e a família, o atendimento sistemático que apesar de todos os programas terem essa prioridade de atender sistematicamente as famílias devido a grande demanda e ao pouco número de profissionais, através do Projeto Acolher a gente pode fazer um atendimento sistemático a todas essas quinze famílias, então essas quinze famílias foram acompanhadas durante quatro meses, todas as semanas pelas equipes dos programas intercalados, mas toda semana elas tiveram em atendimento. Então acho que foram dois aspectos inovadores, primeiro conseguir dar conta do atendimento sistemático contínuo e segundo atendimento em grupo que foi super positivo.”

2) Em relação a focalização e residualidade dos programas, até que ponto você acredita na efetividade das ações?

R: “ Quanto a esta questão da focalização e da residualidade, eu acho que o programas e as ações acabam sendo efetivas só sob aquele aspecto, porque o que acontece é que o programa atende muito só a sua demanda e muitas vezes esquece de fazer um atendimento mais integral a outras demandas que a família apresenta também. Fica realmente muita pequena aquela ação e acaba não dando conta do todo ou seja quer resolver um problema, mas não percebe que pra resolver aquela problema tem que resolver outros problemas que estão fazendo parte daquela

dinâmica familiar. Então, eu acho que esse é um ponto negativo na efetividade das ações, acho que muitas ações não conseguem ser efetivas, muitos programas não alcançam seus objetivos, justamente por atender de forma focal e residual, eles atendem só a demanda deles e prontos a outra demanda vou encaminhar pra que outro programa atenda. Acaba que uma família é atendida por 3,4 programas ao mesmo tempo, se fosse feito um trabalho integral das ações seria muito mais efetivo iria se alcançar muito mais os objetivos.”

3) Qual a principal ação realizada no trabalho em grupo e que não conseguimos realizar nos atendimentos individuais (além do atendimento grupal)?

R: “Acho que uma ação importante alcançada no trabalho em grupo é a troca de experiências. Acho que o atendimento grupal ele é muito rico devido essa troca de experiências, onde um integrante do grupo aprende com o outro e ensina o outro ao mesmo tempo e contribui para a vida do outro ao mesmo tempo essa troca é fundamental. Onde quando um consegue percebe que o problema dele não é só um problema dele, que o outro também tem problemas que muitas vezes pode ser ainda pior que os deles. Então acho que esse é um ponto positivo, é uma ação importante, a troca de experiência. O crescimento que o grupo tem enquanto indivíduo, que o indivíduo começa a crescer mais a partir do grupo e que no atendimento individual a gente não consegue alcançar. Outra ação importante, é que no atendimento grupal tu consegue atender até quinze pessoas ao mesmo tempo, então quer dizer há é uma tarde de duas, três horas de trabalho, mas são em duas, três horas que tu consegue fazer um atendimento com quinze pessoas. Enquanto alcance de metas mesmo de atendimento, tu consegue trabalhar de forma mais integrada com várias famílias ao mesmo tempo, então acho que isso também é uma ação importante que a gente não consegue dar conta no individual”.

4) Até que ponto na sua opinião, um trabalho como o Projeto Acolher pode auxiliar a intervenção realizada nos programas?

R: “Bom, principalmente o Projeto Acolher foi importante como eu já falei no atendimento sistemático. Acho que vários programas não conseguem dar conta de fazer esse atendimento sistemático às famílias e essa falta do atendimento sistemático, faz com que algumas famílias não consigam gerar sua autonomia ou seja não consegue se desvincular a família do programa, porque?, porque realmente falta, esse acompanhamento mais de pertinho, toda semana, ir na casa atender a família seja na secretaria ou na casa dela. Mas eu acho que essa construção que o Projeto Acolher trouxe com essas quinze famílias, a gente percebeu que realmente muitas dessas famílias continuam sendo atendidas pelos programas, mas a gente já percebia, que elas já vinham criando uma autonomia. E se isso fosse uma prática do centro Integrado de atendimento à criança, ao adolescente e a família geral, acho que a gente podia conseguir que mais famílias criassem essa autonomia. Então acho que essa intervenção do Projeto Acolher nessa questão sistematizada de atendimento, foi importante para os programas naquele momento, acho que foi um grande avanço”.

5) Além das formas de atendimentos utilizadas nos programas, qual outra forma de atender a demanda existente?

R: “As formas de atendimento utilizadas pelos programas são os instrumentais profissionais, intervenção individual, entrevistas individuais, visitas domiciliares. Outra forma de atender a demanda existente pelos programas que surgiu foi o atendimento em grupo. Então, aqui na Cidade da Criança nós tínhamos uma cultura de atendimento individual, de visita domiciliar, entrevistas individuais, a terapia familiar não era utilizada, não é ainda. Então o Projeto Acolher foi a primeira alternativa de atendimento em grupo, que foi realmente um projeto que

foi criado pra atendimento em grupo. Até existiam outros atendimentos em grupos, mas assim desmobilizados vamos dizer assim né. Então o trabalho mais mobilizado até hoje que aconteceu foi o Projeto Acolher, a gente viu que realmente é uma forma positiva de fazer os atendimentos, de trabalhar as demandas”.

6) Em sua análise qual a principal mudança percebida, em relação aos participantes do Projeto Acolher, desde a inserção destes no grupo?

R: “ Quem acompanhou o grupo pode perceber que elas mudaram na auto-estima. Quando a gente iniciou os trabalhos elas vinham de uma forma realmente, forma física mesmo e no final foram vindo diferente, foram vindo mais arrumadas, foram se preocupando com elas, mostrando preocupação com os filhos. Uma outra mudança, que a gente percebeu e eu percebi nas avaliações é que elas começaram a trazer o que elas gostariam que fosse discutido. Então assim, a motivação, acho que elas se sentiram mais motivadas a partir dos grupos, então melhorou a auto estima, melhorou a motivação. Algumas referiram que melhorou o relacionamento em casa com os filhos começaram a ter mais paciência. *Antes eu batia nos meus filhos, agora antes de bater eu fico pensando no que vocês falaram aqui.* Essas reflexões que antes elas não tinham, o grupo conseguiu trazer, o Projeto Acolher conseguiu trazer. A preocupação com a casa, a preocupação com relação ao trabalho, que daí elas já demonstraram a preocupação de estar realizando trabalhos manuais para gerar renda. Eu acho que essas modificações realmente foram uma construção a partir do trabalho em grupo”.

7) Cientes das limitações que houveram no Projeto Acolher, faz-se necessário identificar quais foram os pontos negativos e as possíveis sugestões para que possamos alcançar maior eficácia nas ações objetivas.

R: "Bom, um dos pontos que achei negativo e poderia ser superado, eu achei que houve a falta de envolvimento dos profissionais envolvidos no Projeto. Penso que se os profissionais pudessem, às vezes é por falta de possibilidades, mas se eles pudessem se envolver mais no Projeto, estarem mais presentes, não só no encontro em que eles fossem responsáveis, mas em outros encontros, nas avaliações. Pra fazer mais parte do grupo, penso que os objetivos seriam alcançados mais rapidamente . Acho que esse foi um dos pontos negativos, que eu consegui identificar foi a falta de envolvimento dos profissionais envolvidos nesse Projeto, inicialmente; também por falta de tempo, muita demanda, agente sabe que existem vários obstáculos profissionais. Mas para que um Projeto desse tipo, possa realmente alcançar seus objetivos, penso que profissional tem que estar envolvido como um todo, não pode estar só em algumas partes, em alguns momentos ou de repente não saber como foram as visitas domiciliares. Achei que faltou um pouco desse interesse dos profissionais, estarem mais envolvidos. Nas sugestões, maior envolvimento dos profissionais, que se proporem estar participando, mais incentivo da instituição, porque em muitos momentos, faltou esse incentivo, com material, na hora do lanche que às vezes agente teve dificuldades para dar esse lanche às mães. A gente sabe que o objetivo maior não é o lanche, mas se elas estão aqui se agente propõe uma tarde diferente e se a instituição pode oferecer o lanche, porque não oferecer esse lanche. Então, acho que nesse sentido faltou, mais incentivo da nossa instituição. E até incentivo em estar continuando o Projeto, porque essa primeira etapa acabou, a gente até hoje não conseguiu uma professora de artes, para estar dando continuidade ao Projeto, que foi uma proposta delas enquanto grupo, continuar com trabalhos manuais. E nós deixamos abertura para que elas fizessem a proposta. Então nós não conseguimos dar continuidade pela falta de estrutura profissional. E até mesmo a falta de incentivo de estar iniciando outros grupos nesse sentido; que são importantes e alcançaram os objetivos

propostos. Acho que foi um trabalho muito importante, e que não foi reconhecido pela instituição”.

Entrevista realizada com a Assistente Social do programa Orientação a apoio sócio familiar – PMSJ Data: 20/06/03

1) O Projeto Acolher foi uma alternativa de atendimento às famílias dos programas. Na sua opinião quais foram os aspectos inovadores?

R: “O aspecto inovador é que os programas, cada um fazia o atendimento da sua demanda, apesar de ser um centro integrado, mas nem todas as ações são integradas no atendimento direto à demanda; e o grupo seria uma forma de fazer esse atendimento, por que se optou por fazer com famílias dos vários programas. Então seria essa forma integrada de se trabalhar com os programas. E na atuação direta com as famílias, o grupo, ele propicia mais troca, é uma intervenção bem diferente daquele atendimento individual, que se faz no plantão, que se faz na visita domiciliar, que todos tem importância, mas é bem diferente na questão da troca, da qualidade, que possa estar trazendo para o crescimento do grupo, e das pessoas que ali participam”.

2) Em relação a focalização e residualidade dos programa, até que ponto você acredita na efetividade das ações?

R: “Acreditar na efetividade das ações, eu teria que primeiro acreditar que as políticas públicas complementares funcionam, a princípio eu acho que não. Que era importante, ainda que tivesse mais investimento nas políticas públicas, nas causas, do que nós estarmos trabalhando nos efeitos. Mas já que a gente está trabalhando desta forma, eu acredito que se

houvesse um atendimento sistematizado, tem formas sim de estar colaborando para autonomia da família. Mas assim tentar quebrar um pouco a questão fragmentada, porque a gente não consegue tá indo toda hora na família ou a família vindo aqui, ou de estar montando um trabalho diferenciado, mais sistemático com essas famílias, para atender as necessidades e que isso o atendimento dessas necessidades a orientação, os encaminhamentos, sirvam para realmente a família conseguir sua emancipação, pelos menos em alguns aspectos. Acho que a fragmentação coíbe muito isso, é como se estivesse atendendo no foco, e daqui a pouco já surge outro e nunca se tem uma continuidade, parece que não se vê resultados”.

3) Qual a principal ação realizada no trabalho em grupo e que não conseguimos realizar nos atendimentos individuais(além do atendimento grupal)?

R: “A diferenciação entre o trabalho em grupo, além da questão do maior n.º de atendimentos, maior n.º de pessoas, é em relação a troca, a reflexão que propicia, que os membros tenham um crescimento, entre suas trocas, suas experiências de vida, que nem sempre são iguais mas que colaboram para o crescimento, questionamento, para uma crítica sua própria realidade e a busca de alternativas diferentes, de quem não está trabalhando naquela realidade, que não vive aquele dia-a-dia e que traz uma coisa pronta, uma suposição ali é uma troca real”.

4) Até que ponto na sua opinião, um trabalho como o Projeto Acolher, pode auxiliar na intervenção realizada nos programas?

R: “Nos programas ele auxiliou, que a gente observou com os resultados, porque a gente conseguiu fazer um trabalho diferenciado com as famílias e que sozinhos os programas não iam conseguir fazer, naquele momento não; por falta de estrutura, recursos humanos, estrutura

física. E que a gente percebeu que aquelas famílias elas começaram a procurar o programa com interesses diferentes”.

5) Além das formas de atendimentos utilizadas nos programas, qual outra forma de atender a demanda existente?

R: “ O trabalho em grupo reforçaria bastante as ações, mas não só me grupo operativo como foi o projeto Acolher. Teria que haver uma continuidade como foi a própria proposta do grupo em ser um grupo de geração, um grupo através de oficinas com trabalho mais específico e que ele pudesse ser ao mesmo tempo terapêutico ou psíquico –terapêutico, dependendo do interesse da demanda. E também esses grupos poderiam estar sendo feitos na própria comunidade, mais ainda de acordo com a realidade daquelas famílias e do interesse delas, sempre tentando buscar o interesse das famílias e não só a visão da instituição”.

6) Em sua análise qual a principal mudança percebida, em relação aos participantes do Projeto Acolher, desde a inserção destes no grupo?

R: “ Uma das observações feitas foi à questão da auto-estima, da maior participação das pessoas elas se colocavam mais, falavam com menos dificuldade sobre a vida delas. Então houve esse crescimento, essa troca, a reflexão, uma vinculação com o programa diferente e bem mais forte. As mães que participaram estavam questionando mais sobre a própria família, a forma da dinâmica da família, a questão da educação dos filhos e o tipo de vínculo que elas possuem com seu companheiro e com os filhos. Então elas estavam pensando mais sobre a vida delas e como essa vida está sendo vivida”.

7) Cientes das limitações que houveram no Projeto Acolher, faz-se necessário identificar quais foram os pontos negativos e as possíveis sugestões para que possamos alcançar maior eficácia nas ações objetivadas.

R: “ foram o atendimento que perante todo o n.º de famílias que é a tendida no centro integrado foi bastante reduzido, se formos comparar a grande demanda. E também acabou sendo um trabalho fragmentado porque além de ter termos específicos a serem trabalhados, a equipe se reciclava nesse atendimento, acabou sendo também sendo um trabalho fragmentado; por que não houve a continuidade nem houve a possibilidade dos programas continuarem e que se sentiu que a instituição não respaldou esse trabalho. E como o principal ainda, no atendimento as ações não são vistas como qualidade, não se teve como voltar. Se pensa sim, acredito que hoje está se pensa num trabalho de formação de grupos de geração de renda, mas não um trabalho que vem de dentro dos programas mas como se fosse mais um programa e que eu não sei se terá articulação espero que sim e que seja integrado com os programas”.

Entrevista realizada com Assistente Social do programa de Erradicação do Trabalho Infantil do município de São José

1) O Projeto Acolher foi uma alternativa de atendimento às famílias dos programas. Na sua opinião quais foram os aspectos inovadores?

R: Os aspectos inovadores eles situam-se em : um trabalho integrado entre os demais setores da Secretaria, a interface dos programas de atendimento do Centro Integrado de atendimento à criança, ao adolescente e a família, a conjugação das questões sociais que foram abordadas no decorrer do processo grupal, o acompanhamento contínuo e sistemático `as famílias, que

foi realizado pelas estagiárias de serviço social e psicologia, que foi de bastante importância, a troca de experiência e a elevação da auto-estima dos componentes do grupo foi também um aspecto inovador. Tendo em vista, que as famílias tiveram a oportunidade de estar relatando e contando um pouco de sua história de vida e percebendo que os problemas também pertencem a outras famílias e não só a delas.

2) Em relação a focalização e residualidade dos programas, até que ponto você acredita na efetividade das ações?

R: A focalização e residualidade dos programas, ela é um marco na política social brasileira do século XIX. Tendo em vista, que esses programas já vem determinados pelo governo federal em sua maioria, já vem direcionados pra alguns segmentos da população, é muito difícil a gente analisar a efetividade das ações. Tendo em vista que é feito um trabalho fragmentado com a família ou seja nós trabalhamos as questões sociais de forma individualizada, o programa de erradicação do trabalho infantil por exemplo, atua com crianças e adolescentes que estavam em situação de trabalho infantil, assim acontece com o sentinelado que trabalha com as violências diversas. E o que acontece, a gente acaba atendendo aquela demanda específica, que é população em situação de trabalho infantil, e não acaba atendendo a família como um todo, como deveria ser, como é preconizado na Constituição Federal de 1988, na LOAS de caráter universal. Então existe uma questão de seletividade X universalidade. A gente se depara com isso diariamente, é difícil de se realizar um trabalho, acredito que os programas deveriam atender a demanda e a família como um todo e não deveriam ser divididos por questões sociais específicas. Tendo em vista que há necessidade de um trabalho em redes e um trabalho integrado para que as ações sejam eficazes.

3) Qual a principal ação realizada no trabalho em grupo e que não conseguimos realizar nos atendimentos individuais (além do atendimento grupal)?

R: “Nos atendimentos individuais, a gente não tem a possibilidade de concretizar as trocas de experiências, ou seja a gente não atendendo grupalmente, não se tem a possibilidade de fazer com que as pessoas consigam visualizar realidades semelhantes a delas. A troca de experiência seria um fator importante, a elevação da auto-estima dos participantes do grupo. Tendo em vista, que foi um espaço que as pessoas puderam aumentar seu universo cultural e informacional, bem como aprender a socializar problemas e dificuldades familiares cotidianas cujas as soluções puderam ser resolvidas pelos próprios membros. Então as pessoas mesmo relatavam seus problemas, as outras sugeriram formas de enfrentamento dessa realidade e isso foi muito rico, porque não foi só o profissional que mostrou o caminho, foi um grupo interativo além de operativo, as pessoas interagiam relataram e conseguiam juntas buscar soluções, para os problemas cotidianos”.

4) Até que ponto na sua opinião, um trabalho como o Projeto Acolher pode auxiliar na intervenção realizada nos programas?

R: “Principalmente ele auxiliou no fato de que as famílias que a participaram tiveram um acompanhamento sistemático e contínuo, coisa que os programas não conseguem fazer. Devido ao fato de que, existe uma grande indisponibilidade de recursos humanos, na verdade o grupo não foi somente um grupo interativo, operativo, ele foi também um grupo em que as famílias foram acompanhadas, foram visitadas, foram trabalhadas nas diversas questões, e isso foi bastante importante e tanto diferenciou o trabalho. As orientações também foram diversas, sobre diversos assuntos, permitiram uma intervenção multidisciplinar, ou seja nós não trabalhamos apenas a questão da assistência social, nós trabalhamos também a questão da

educação, da saúde, da saúde mental problemas relativos as drogas, questões atuais que estão em efervescência na sociedade contemporânea”.

5) Além das formas de atendimentos utilizadas nos programas, qual outra forma de atender a demanda existente?

R: “ Existem muitas formas de se atender as famílias, havendo disponibilidade de recursos humanos e materiais através dos grupos, que podem ser grupos familiares, os grupos terapêuticos, os grupos operativos informativos em fim. O campo de atuação profissional é bastante amplo, mas existe a necessidade de se ter profissionais a disposição. Nós sabemos que hoje a realidade dos programas, ela bastante difícil, porque são vários programas e poucos profissionais, então pra gente contar e fazer um trabalho especializado, se torna bastante complicado. Na verdade existe também a possibilidade e principalmente a necessidade, de se fazer e se implantar e implementar programas de qualificação e requalificação profissional, programas de geração de emprego e renda que podem ser utilizados para atender a demanda. Tendo em vista que o assistente social hoje deve buscar na vida dessas famílias a questão da emancipação ou seja as famílias tem que ser emancipadas para que elas consigam se auto-gerir, consigam não depender mais dos serviços sociais. E esta é a questão chave, acho que esse trabalho é que deve ser realizado e que falta não só a nível de Santa Catarina, mas como a nível de Brasil”.

6) Em sua análise qual a principal mudança percebida, em relação aos participantes do Projeto Acolher, desde a inserção destes no grupo?

R: “ Como já mencionei anteriormente, a elevação da auto-estima, a busca de resolutividade para os problemas cotidianos familiares, tanto a nível de problemas estruturais, como a nível

de problemas sociais do grupo. A elevação do universo cultural e informacional das famílias atendidas, bem como o fato das famílias também estarem tendo atividade de lazer, por que para elas participar do grupo não foi apenas uma tarefa de ter que freqüentar, era um prazer para elas estarem participando, era um espaço onde elas também riam, conversavam, era o espaço que elas buscavam descontração pra uma realidade que é tão triste, tão dura. Então no grupo elas encontraram um lugar de aconchego de acolhimento, onde elas puderam contar não só com os profissionais mas também com os colegas” .

7) Cientes das limitações que houveram no Projeto Acolher, faz-se necessário identificar quais foram os pontos negativos e as possíveis sugestões para que possamos alcançar maior eficácia nas ações objetivadas.

R: “ Quanto aos pontos positivos nós já mencionamos no decorrer dessa entrevista, que foram esses aspectos já bordados, inclusive na questão anterior. Quanto aos pontos negativos, acredito que o principal foi a não continuidade do grupo, sabemos que existem limitações profissionais em fim. Existe a necessidade de se continuar um trabalho com essas mesmas famílias e agora com um projeto de qualificação e requalificação profissional como eu coloquei anteriormente. Sabe-se que existe já a intenção e alguns profissionais já sentaram pra tentar organizar um Projeto Acolher II, que por enquanto ainda não conseguiu sair do projeto do papel. Mas há a necessidade de se continuar uma trabalho com essas mesmas famílias que já tiveram toda uma preparação para uma segunda fase, que seria a capacitação profissional e a inserção no mercado de trabalho, acredito que esse foi o principal ponto negativo a não continuidade do grupo. As sugestões é que se retome o grupo e que se consigam trabalhar essas questões que ficaram pendentes para que o trabalho não tenha sido em vão, apenas um momento de lazer com essas famílias. Mas que se com todo o levantamento que as estagiárias

conseguiram fazer, as visitas, os estudos sócio-econômicos que eles sejam realmente levados a diante. Que essas famílias sejam de alguma forma emancipadas, para que ela não continue vivendo nessa mesma situação”.

Entrevista realizada com Psicóloga da Secretaria de Desenvolvimento social do município de São José. Data: 21/06/03

1) P Projeto Acolher foi uma alternativa de atendimento às famílias dos programas. Na sua opinião quais foram os aspectos inovadores?

R: “Eu percebo que os aspectos inovadores, o que foi de primordial importância, foi o atendimento sistemático, dado aquelas famílias todas as terças-feiras, através de palestras, através de temas que elas mesmas escolhiam”.

2) Não respondeu.

3) Qual a principal ação realizada no trabalho em grupo e que não conseguimos realizar nos atendimentos individuais(além do atendimento grupal)?

R: “o atendimento individual, eu acredito que é muito viável em alguns casos. Por que a psicologia trabalha com a particularidade das dificuldades dos seres humanos. Em razão disso o trabalho em grupo, como nós tivemos por objetivo formalizar um grupo operativo, porque o grupo operativo é um grupo que tem problemas em comum, então aquele grupo cresce junto. Como nós elaboramos um grupo operativo e esse grupo operativo qual era o objetivo ele, era que um membro auxiliasse o outro, então essa foi a diferença do atendimento individual. Por que no atendimento individual você não consegue, até pela ética, você não pode estar

passando para outro, situações que você acabou de ouvir. Então acredito que essa foi a diferença do trabalho individual para o trabalho em grupo”.

4) Até que ponto na sua opinião, um trabalho como o Projeto Acolher pode auxiliar na intervenção realizada nos programas?

R: “Nossa!, pode auxiliar e muito. Até porque um grupo é sempre um grupo; e o atendimento do programa, quando é um atendimento individualizado requer um tempo, e esse tempo se for de 60 minutos, você consegue orientar muito mais pessoas em grupo, ao invés de 1 atendimento, você pode fazer 10,15 orientações. Então acho que é de fundamental importância, até pelo n.º de funcionários que nós temos de profissionais. Quanto mais trabalhos em grupos, quanto mais projetos com a mesma linha de trabalho que teve o Projeto Acolher, tiver aqui na Cidade da Criança, eu acredito que a nossa demanda irá diminuir muito, em relação ao que os trazem para cá”.

5) Além das formas de atendimentos utilizadas nos programas, qual outra forma de atender a demanda existente?

R: “ Na realidade não existe outra forma de atender a demanda existente, o que temos que fazer é sistematizar mais nossas ações voltadas para essa demanda, que já existe hoje. Por que quando você faz um atendimento, com uma cesta-básica ou de medicamento, ou outro auxílio que o programa dispõe, esse atendimento não vem em seguida com uma orientação e essa orientação também sendo sistemática e eu acredito que nós não estamos gerando seres emancipados, dessa condição de pedintes. A gente sabe que a lei lhes garante, o que eles estão pegando aqui nada mais é o que lhes é de direito. Só que até que ponto, nós vamos estar continuando só dando auxílio. Então o auxílio ele tem que ser seguido com orientação, por que através da orientação o ser humano consegue uma identidade própria; por que nada mais gostoso, nada mais prazeroso, do que você caminhar com seus próprios pés, do que ter sua

sobrevivência garantida por ti mesmo, e não através de um órgão público, como é o caso aqui da Secretaria. Mas eu não vejo um atendimento diferente, eu vejo que as ações poderiam estar sendo voltadas mais para o trabalho de conscientização, é dá o documento, é dá a identidade para aquele ser humano, é dá para ele a assistência de uma cesta-básica, mas também estar cobrando dele, uma identidade própria, estar cobrando a troca, tudo que você dá, você quer receber em troca; e o que nós queremos receber em troca? Nós queremos receber em troca a emancipação daquele ser humano dos órgãos públicos “.

6) Em sua análise qual a principal mudança percebida, em relação aos participantes do Projeto Acolher, desde a inserção destes no grupo?

R: “ Eu percebi, que como só participava da avaliação, a cada começo do mês a gente fazia uma avaliação. Junto a essa avaliação, eu tive a oportunidade de fazer 2 ou 3 visitas, e nessas visitas eu percebi a mudança de uma das pessoas que nós atendíamos ou de algumas pessoas, como que mudou? Trazer a tona a consciência dela enquanto mãe, enquanto esposa, enquanto família. Então nesse caso, eu cheguei uma vez, uma delas disse assim: *Oh D. Wanda eu nunca pensei, que eu pudesse hoje estar vivendo e convivendo com a bebida do meu marido e entendendo que ele é uma pessoa doente; eu pensava que fosse “severgonhisse”, eu pensei que fosse malandragem, mas eu nunca parei para pensar, que ele fosse uma pessoas doente. Então quando eu tomei essa consciência, eu to pedindo pra ti me ajude a enternar meu marido, porque ele aceita ser internado. Isso pra mim é uma mudança, por que você conseguiu trazer a consciência daquela família à lua. Que se você não consegue, se você consegue fazer um trabalho, mas esses trabalho não traz pra ti esse retorno, você acaba se sentindo até impotente. Mas nesse caso, foi uma família em que eu fiz visita, eu percebi que naquela dinâmica familiar houve uma mudança. Até nesse mesmo dia, teve esse mesmo*

marido que havia saído na noite anterior e acabou sendo assaltado e o filho dessa senhora queria ir até lá aonde estava a bicicleta e trazer a bicicleta de volta. E ela me pediu, me ajuda eu não gostaria que meu filho fosse lá; aí eu comecei a conversar com esse rapaz, comecei a colocar pra ele, que o que ele iria perder e o que ele iria ganhar, indo atrás dessa bicicleta será que valeria a pena colocar em risco toda uma família ou até a vida dele mesmo por uma bicicleta, não que a bicicleta não fosse importante, é importante, foi importante, mas existe outras coisas mais importantes e até a força de trabalho que ele tem para conseguir algo mais. E você acredita que depois de algum tempo, o Projeto Acolher não existe, e eu to chegando na Secretaria e ela chegou para mim e disse *Foi Deus que mandou a Sr.ª nas minha casa aquele dia, meu filho não foi buscar a bicicleta e está bem trabalhando*”.

7) Cientes das limitações que houveram no Projeto Acolher, faz-se necessário identificar quais foram os pontos negativos e as possíveis sugestões, para que possamos alcançar maior eficácia nas ações objetivadas.

R: “ Negativos foram vários, desde os profissionais envolvidos alguns não tinham compromisso, com aquele dia; Por que houve antes todo um agendamento de quem seria responsável por cada encontro, e no final todos os encontros acabou caindo em cima de uma pessoas só [...] .Então esse foi um dos pontos negativos, por que eu acho que tudo tem que começar com comprometimento, o comprometimento é diferente do compromisso, o compromisso você pode adiar, mas o comprometimento não. Você tem que ser comprometida com que você faz. Então essa foi uma falha, que teve alguns danos, e até foi o que motivou muitos profissionais dos que estavam empenhados realmente se afastar. E também teve outros, nós trabalhamos em rede, nós somos um corpo, e para o corpo funcionar bem é interessante que todos os seus órgãos estejam em sintonia. Então nós dependíamos da cesta-básica que

seria aquele auxílio dado as famílias no final de cada mês e em alguns momentos esta cesta básica poderia ter, como também não, então era a maior correria pra se conseguir. Também teve a questão do lanche, a nossa avaliação final foi até com grande tristeza que a gente viu aquilo. A gente sabe que isso não partiu da nossa coordenadora administrativa, até ela teve um grande empenho em fazer, mas existe tantas coisas, como diz aquele provérbio que entre o céu e a terra existem várias coisas. E isso dificultou muito, por que quando você trabalha com esses pontos negativos, esses pontos acabam interferindo na causa final, no objetivo final. E nós tentamos de todas as formas estar sanando essas dificuldades. Outro ponto negativo que eu percebi, o espaço físico, acho que nós merecemos Ter um espaço maior, melhor para receber essas famílias onde elas poderiam ser melhor acolhidas, como o próprio nome já diz. Mas superando todas essas dificuldades, nós tivemos sim os pontos positivos. Que pontos foram esses? Positivos no sentido de modificar um pouco da dinâmica familiar, através dessas palestras, como nós tivemos palestras muito boas, como por exemplo sobre a violência. Onde muitas mães em algumas avaliações colocavam, que não sabiam que deu tapinha poderia partir para uma agressão maior. Que acreditavam, que a educação ela poderia ser baseada através do tapa, através da violência. Então, isso já é importante, já foi uma modificação, já é um ponto positivo, quando você percebe que aquela família já se alertou para um detalhe, que para ela é pequeno, bater por bater. Mas que no final ela pensando, ela analisando, sobre aquela forma de conduzir a educação do filho, então ela percebeu que não ; Mas pra ela perceber, ela teve que passar por palestras, ela teve que passar por esse nosso grupo, ela teve que começar a refletir sobre suas ações, então tudo isso foi um ponto positivo. E outro ponto também muito positivo, que me deixou bastante feliz foi a comunicação, que uma fazia com a outra nós estamos no Projeto. A princípio eram vinte e cinco famílias e essas famílias foram fazendo a propaganda boca-a-boca e daqui a pouco nosso espaço já era

pequeno para as vinte e cinco e ficou menor ainda quando um dia eu fiquei para a avaliação e vi mais de quarenta pessoas ali dentro. Ficamos felizes, mas colocamos para essas outras pessoas que nós esse ano estaríamos levando essa proposta para a comunidade. E nós tínhamos esse medo, que aquelas pessoas estivessem ali pela cesta-básica, e numa dessas avaliações nós pedimos que elas fossem bastante sinceras e que não estivessem somente por isso e acabou que as famílias entenderam, que não poderia dar continuidade até porque o objetivo acabaria se perdendo, mas este ano nós estaríamos levando essa proposta pra comunidade, coisa que ainda não foi feita por uma série de razões. As sugestões é que tenham profissionais mais empenhados, comprometidos, que saibam realmente valorizar cada pessoa do grupo, que saibam realmente como conduzir um grupo, como modificar uma situação familiar, que não é você modificar, mas é você orientar aquela pessoa a refletir sobre suas ações. Se você já pensar sobre tuas ações isso já te ajuda. A principal sugestão é o comprometimento de cada profissional que está envolvido”.

Entrevista realizada com Pedagoga – Educadora do Programa Sentinela do município de São José

1) O Projeto Acolher foi uma alternativa de atendimento às famílias dos programas. Na sua opinião quais foram os aspectos inovadores?

R: “Nós podemos afirmar que os aspectos inovadores, foi pensar no projeto como um todo, a união das várias famílias da mesma realidade, isso foi um aspecto muito bom; a interação de vários profissionais de diferente áreas dos programas, os vários temas abordados direcionados ao interesse das famílias e famílias de vários programas da Cidade da Criança. O questionário para melhorar o conhecimento das participantes, e através do questionário ficou se sabendo

melhor a realidade de cada uma das pessoas e também a relação que deu com essas pessoas através do próprio questionário”.

2) Em relação a focalização e residualidade dos programas, até que ponto você acredita na efetividade das ações?

R: não respondeu

3) Qual a principal ação realizada no trabalho em grupo e que não conseguimos realizar nos atendimentos individuais (além do atendimento grupal)?

R: “a principal seria mostrar para as pessoas, porque cada um tem seus problemas, então mostrar para as outras que não só elas que tem problemas na vida. Existe outras com problemas muito maiores, muito pior a situação do que a própria situação dela. Isso dá um estímulo pra continuar na luta, uma troca de experiência, faz com que elas pensem, não! Mas aquela pessoas tem problemas piores, eu não queria estar no lugar delas por exemplo. Sempre o problema dos outros é maior, isso foi o principal pra mim”.

4) Até que ponto na sua opinião, um trabalho como o Projeto Acolher, pode auxiliar na intervenção realizada nos programas?

R: “ A auxílio se dá na medida que através dos Encontros do Projeto Acolher, as famílias sejam trabalhadas, estimuladas a pensar, motivadas de maneira que se faz a diferença; a diferença na própria vida delas.”

5) Além das formas atendimentos utilizadas nos programas, qual outra forma de atender a demanda existente?

R: "Acho que a recepção que era feito para as mães, foi com muito respeito, o acolhimento, o aconchego que foram tratadas. E as palestras com psicólogos, também direcionadas a trabalhar a auto-estima é uma forma diferente e valeu muito".

6) Em sua análise qual a principal mudança percebida, em relação aos participantes do Projeto Acolher, desde a inserção destes no grupo?

R: "através do depoimento das participantes do Projeto, nota-se o quanto este fez a diferença na vida das pessoas. Mais alegria, as mães se desinibiram, interesse até em leituras, através do recorte de revistas, quando foram feitos os cartazes, por que muitas mães não tem nem acesso a leitura nenhuma. Demonstração de mudança intra-familiar e maior preocupação com a educação dos filhos".

7) Cientes das limitações que houveram no Projeto Acolher, faz-se necessário identificar quais foram os pontos negativos e as possíveis sugestões, para que possamos alcançar maior eficácia nas ações objetivadas?

R: "Pra mim assim, o local das reuniões foi muito inadequado, porque muita demanda e o espaço era muito pequeno. Outro problema também, era bom se pudesse contar com um monitor, ou educador para cuidar para cuidar, dar alguma atividades para as crianças, para as mães poderem aproveitar melhor o seu tempo ali. Também não se pode negar, que os bairros estão com falta de creche, por que essas mães poderiam perfeitamente vir, deixando as crianças numa creche. Outro fator também foi o lanche servido no final, muitas vezes foi insuficiente, poucas vezes foi a contento, teve até dificuldade em conseguir o lanche. As sugestões, era chamar a responsabilidade enquanto pessoas que fazem parte de uma sociedade;

Oportunizar passeios em lugares onde os pais e filhos, possam se confraternizar, assim estreitando os laços familiares; Despertar a noção de higiene através de palestras e filmes; Filmes também á respeito do que a droga faz organismo”.