

CAMILA GISELE DE OLIVEIRA

**FAMÍLIA, ESTADO E POLÍTICA SOCIAL: ANÁLISE DE UMA RELAÇÃO
CONTRADITÓRIA A PARTIR DO SERVIÇO SENTINELA**

FLORIANÓPOLIS/SC
2010/1

CAMILA GISELE DE OLIVEIRA

**FAMÍLIA, ESTADO E POLÍTICA SOCIAL: ANÁLISE DE UMA RELAÇÃO
CONTRADITÓRIA A PARTIR DO SERVIÇO SENTINELA**

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

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Liliâne Moser

CAMILA GISELE DE OLIVEIRA

**FAMÍLIA, ESTADO E POLÍTICA SOCIAL: ANÁLISE DE UMA RELAÇÃO
CONTRADITÓRIA A PARTIR DO SERVIÇO SENTINELA**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social, do Departamento de Serviço Social do Centro Sócio-Econômico, da Universidade Federal de Santa Catarina.

Banca realizada em 06 de julho de 2010.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dr^a. Liliane Moser
Professora do Departamento de Serviço Social - UFSC
Orientadora

Prof^a. Dr^a. Eliete Cibele Cipriano Vaz
Professora do Departamento de Serviço Social - UFSC
Primeira Examinadora

Eliéte Maria de Lima
Assistente Social do PAEF/ Sentinela
Mestre em Serviço Social
Segunda Examinadora

Florianópolis, agosto de 2010.

AGRADECIMENTOS

À Deus, que me deu forças para enfrentar todas as dificuldades e tornar tudo possível.

À minha querida mãe Vera Lucia Silva de Oliveira (in memorian), que enquanto esteve pessoalmente ao meu lado sempre me incentivou a estudar, se dedicou para que eu pudesse seguir pelo caminho trilhado até aqui. Mãe eu te amo, sempre me lembrarei de você.

À minha irmã Larissa, que durante toda essa jornada, desde o início da graduação até a conclusão deste trabalho esteve próxima me apoiando e me incentivando a continuar e compartilhando comigo os momentos, de perdas, de vitórias e de angústias da vida pessoal e da formação profissional. Amo-te. Você é muito importante na minha vida.

À minha família. Tia Clene, seus filhos Jonatan, Jonas e Josué, seu companheiro Luiz, pelos momentos de alegria e paz que me proporcionaram, por todo o amor e carinho por que sempre me trataram e acolheram. A meus avôs Enio e Ondina que com muito amor e dedicação me educaram nos primeiros anos de vida, ensinando-me o sentido do respeito e da honestidade. Amo muito vocês.

Agradeço ao companheiro Darlan, que sempre me incentivou a continuar esta caminhada. Obrigada pelo seu amor e pela compreensão, tolerância e paciência que teve nas “minhas ausências”. Amo-te!!

Aos meus queridos padrinhos Dílson e Ivone que sempre me incentivaram e buscaram estar por perto me acolhendo e aconselhando nos momentos de angústia e proporcionando momentos de felicidade.

À minha supervisora de campo Assistente Social Eliéte Maria de Lima, pelas escutas, acolhimento e compreensão, pelos ensinamentos compartilhados e dedicação nas supervisões de campo, por seu olhar inovador e competência e por contribuir no meu crescimento pessoal e profissional através dos momentos de reflexão proporcionados. Você é especial!.

Às profissionais da Equipe de Acompanhamento do Serviço Sentinela, especialmente à Assistente Social Renata Emanuela Cardoso Nunes, pela amizade e carinho.

À professora e orientadora desse trabalho, Dr^a Liliane Moser que com muita dedicação, paciência e comprometimento me supervisionou no período de estágio e me orientou na construção deste trabalho. Obrigada por me acalmar nos momentos de ansiedade e por contribuir na minha formação profissional.

À professora Eliete Vaz, que juntamente com a orientadora e a supervisora de campo fez parte da minha banca e contribuiu para a melhor qualidade deste trabalho.

À amiga Anna Carolina pela amizade, carinho e pelo auxílio na organização deste trabalho.

Agradeço às amigas e colegas de curso, principalmente à amiga Daniela Martins pela amizade e incentivo nos momentos difíceis, obrigada pelos bons momentos que passamos juntas.

Enfim, a todos aqueles que acreditaram que eu chegaria ao final desta etapa e participaram positivamente da minha vida contribuindo para a concretização deste trabalho, meu sincero,

Muito Obrigada!

O momento que vivemos é um momento pleno de desafios. Mais do que nunca é preciso ter coragem, é preciso ter esperanças para enfrentar o presente. É preciso resistir e sonhar. É necessário alimentar os sonhos e concretizá-los dia-a-dia no horizonte de novos tempos mais humanos, mais justos, mais solidários.

Marilda Vilela Yamamoto

RESUMO

Historicamente em nossa sociedade, as famílias têm assumido o papel de cuidado e proteção de seus membros sem que sejam dadas a elas as condições necessárias para que assumam tal função. O que percebemos, quando as famílias já sobrecarregadas de funções falham no desempenho do cuidado e proteção e se apresentam fragilizadas e vulneráveis, é que a atuação do Estado, através das políticas sociais por meio de programas e serviços, não dá conta de atender o aumento da demanda, prioriza a redução de recursos e acaba atendendo as famílias em situações emergenciais. Neste contexto, está inserido o assistente social que, para responder de forma eficaz às demandas dos usuários, neste caso as famílias, 'cujas matérias primas' são o relacionamento e a interação humana, necessita do conhecimento da realidade social das mesmas e de um exercício constante de sensibilidade. Analisar a relação Família e Estado mediada pela atuação do Serviço Social da Equipe de Acompanhamento do Serviço Sentinela, junto a famílias socialmente vulneráveis se constitui no objetivo deste trabalho. Para esta proposta procuramos na literatura o debate que envolve a família e em especial o entendimento de famílias em situação de vulnerabilidade social, também buscamos analisar a família e sua relação com a política social voltando-se para a função atribuída a família enquanto instância de proteção. Buscamos apresentar a atuação do Serviço Social da equipe de acompanhamento do Serviço Sentinela - Florianópolis em famílias socialmente vulneráveis, enquanto mediador da relação entre a Família e o Estado na proteção social. Foram entrevistadas famílias usuárias do Serviço e profissionais de Serviço Social, no intuito de reconhecer as diferentes percepções sobre o Serviço Sentinela e suas possíveis contribuições junto às famílias, bem como, as percepções existentes sobre as dinâmicas familiares e os dilemas profissionais. A proposta do presente trabalho surgiu a partir da experiência vivenciada, durante o período de estágio curricular obrigatório no ano de 2009 e primeiro semestre de 2010, no Serviço Sentinela - Florianópolis.

Palavras-chave: Família, Estado, Proteção Social, Vulnerabilidade, Serviço Social.

LISTA DE SIGLAS

AFLOV - Associação Florianopolitana de Voluntários

CFESS - Conselho Federal de Serviço Social

CREAS - Centro de Referência Especializado de Assistência Social

CONANDA - Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente

ECA - Estatuto da criança e do Adolescente

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

LOAS - Lei Orgânica da Assistência Social

MDS - Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome

ONU - Organização das Nações Unidas

PEVES - Plano Nacional de Enfrentamento à Violência e Exploração Sexual Infante - Juvenil

PNAS - Política Nacional de Assistência Social

PAEFI – Programa de Atendimento Especializado à Indivíduos e Famílias

PNAD - Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios

PETI- Programa de Erradicação do Trabalho Infantil

SNAS - Secretaria Nacional de Assistência Social

UNICEF - Fundo das Nações Unidas para a Infância

OIT - Organização Internacional do Trabalho

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
2. FAMÍLIA e VULNERABILIDADE SOCIAL.....	15
2.1 COMPREENSÕES TEÓRICAS SOBRE FAMÍLIA.....	15
2.2 ALGUNS APONTAMENTOS ACERCA DA VULNERABILIDADE SOCIAL.....	26
3. A POLÍTICA SOCIAL E A FAMÍLIA.....	33
3.1 PROTEÇÃO SOCIAL E O PAPEL DA FAMÍLIA.....	33
3.2 A ASSISTÊNCIA SOCIAL NA ESFERA DE PROTEÇÃO SOCIAL.....	44
3.2.1 O CREAS como Espaço de Proteção a Indivíduos e Famílias.....	47
3.2.1.1 <i>Um olhar sobre o Serviço Sentinela.....</i>	<i>50</i>
4. A RELAÇÃO ENTRE A FAMÍLIA E A POLÍTICA SOCIAL MEDIADA PELA ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL.....	56
4.1 O PROCESSO DE TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL NA EQUIPE DE ACOMPANHAMENTO DO SERVIÇO SENTINELA.....	58
4.2 AS FAMÍLIAS EM EVIDÊNCIA: SUAS PERCEPÇÕES, TRAJETÓRIAS E DILEMAS.....	64
4.2.1 Trajetórias familiares.....	64
4.2.2 <i>Percepções das famílias sobre o Serviço Sentinela e suas possíveis contribuições.....</i>	<i>70</i>

4.3 OS PROFISSIONAIS EM DESTAQUE: SUAS MOTIVAÇÕES, DESAFIOS E VISÕES SOBRE AS FAMÍLIAS.....	78
---	----

4.3.1 Diferentes olhares sobre as dinâmicas familiares.....	78
--	-----------

<i>4.3.2 Motivações e dilemas profissionais</i>	<i>83</i>
---	-----------

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	92
-------------------------------------	-----------

REFERÊNCIAS.....	96
-------------------------	-----------

APÊNDICES.....	103
-----------------------	------------

APÊNDICE 1- Roteiro de Entrevistas com as Famílias

APÊNDICE 2- Roteiro de Entrevistas com as profissionais de Serviço Social

ANEXOS.....	108
--------------------	------------

Termos de Consentimento Livre e Esclarecido

Folder PAEFI

1 INTRODUÇÃO

Falar sobre famílias na atualidade é algo complexo, pois a família como um todo requer distintas linhas do conhecimento articuladas para dar conta de sua complexidade, pois aparece na atualidade de forma rica e contraditória, com mudanças em sua estrutura e organização, decorrentes, sobretudo do processo de modernização da sociedade na segunda metade do século XX.

Os diferentes processos econômicos, sociais e culturais que afetam as famílias podem acarretar também a fragilização dos vínculos familiares e uma maior vulnerabilidade das famílias no contexto da vida social. Diante destas e de outras situações, muitos estudiosos vem discutindo acerca da intrincada relação que se estabelece entre a família e as políticas sociais, entendendo a primeira como espaço de proteção social. Contudo, o que pode-se visualizar quando se analisa a relação família e Estado é que esta se apresenta de forma contraditória, pois o Estado é chamado a intervir junto as famílias em situações limite, não correspondendo, na maioria das vezes, as necessidades apresentadas pelas mesmas que já se apresentam fragilizadas e vulneráveis.

Na sociedade brasileira o retraimento da atuação do Estado no campo social, tem contribuído para aumentar a visibilidade da família enquanto espaço fundamental no cuidado e proteção de seus membros, porém, a atribuição dessas funções à família a tem sobrecarregado sem que se proporcionem a ela as condições necessárias para a efetivação dessas funções. E somente quando a família “falha” é que o Estado interfere por meio das políticas sociais. Neste contexto se insere o assistente social, atuando muitas vezes em programas que na maioria das vezes são “incapazes de alterar a imensa fratura entre necessidades e possibilidades efetivas de acesso a bens, serviços e recursos sociais” (YAZBEK, 2001, p. 37).

Essas políticas sociais são canalizadas mediante as ações dos assistentes sociais enquanto ‘executores terminais’ destas. E os profissionais buscam atender as famílias, na perspectiva de efetivação e alcance de seus direitos. Contudo, encontram dificuldades na sua atuação, pois o aumento da demanda e das necessidades dos usuários se chocam com a falta de profissionais, a falta de verbas e recursos das instituições, entre outras situações; que apontam uma atuação do Estado junto as famílias de forma contraditória. Pois, ao mesmo tempo em que o Estado pode ser visto como um recurso para a proteção social, também é visto pela sua “ausência, ou mesmo pela sua ineficiência, à medida que não consegue

“descondicionar”, das leis estritas do mercado, a satisfação das necessidades básicas das famílias” (MIOTO, 2009, p. 50).

Tendo como base esse contexto e realidade, o objeto de estudo deste trabalho é a relação entre a Família e o Estado, mediada pela atuação dos Assistentes Sociais da Equipe de Acompanhamento do Serviço Sentinela – Florianópolis. O objetivo é analisar de que forma o Estado intervém nas famílias para o exercício da proteção social e de que forma os assistentes sociais, através de sua atuação profissional mediam essa intervenção. Para contemplar o objetivo proposto, os procedimentos metodológicos utilizados foram a pesquisa bibliográfica, a pesquisa qualitativa e a pesquisa empírica.

Iniciou-se pela pesquisa bibliográfica, pois permite a análise teórica do objeto de estudo e de acordo com Lima e Miotto (2007, p. 44) “difere da revisão bibliográfica uma vez que vai além da simples observação dos dados contidos nas fontes pesquisadas, pois imprime sobre eles, a compreensão crítica do significado neles existente”. Conforme as autoras, enquanto procedimento metodológico, a revisão bibliográfica, ainda que flexível, não é um processo aleatório e compreende o cumprimento ordenado de algumas fases.

O segundo procedimento utilizado foi a pesquisa empírica de natureza qualitativa. Segundo Minayo (2008), a pesquisa qualitativa tem o intuito de responder a questões muito particulares.

Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificada. Ou seja, ela trabalha com o universo de significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes. Esse conjunto de fenômenos humanos é entendido aqui como parte da realidade social, pois o ser humano se distingue não só por agir e por interpretar suas ações dentro e a partir da realidade vivida e partilhada com seus semelhantes (MINAYO, 2008, p. 21).

A pesquisa empírica foi realizada com três profissionais de Serviço Social da Equipe de Acompanhamento do Serviço Sentinela de Florianópolis e com três famílias atendidas pela referida equipe durante o período de maio a junho de 2010. A escolha destes sujeitos está relacionada à sua inserção na política social, mais especificamente na política de assistência social e sua disponibilidade em participar da pesquisa.

O acesso aos dados empíricos se deu através de entrevista semi estruturada, que combina perguntas fechadas e abertas, em que o entrevistado tem a possibilidade de discorrer sobre o tema sem se prender à indagação formulada (MINAYO, 2008, p. 64).

De acordo ainda com Minayo (2008),

Uma entrevista, como forma privilegiada de interação social, está sujeita à mesma dinâmica das relações existentes na própria sociedade. Quando se trata de uma sociedade ou de um grupo marcado por muitos conflitos, cada entrevista expressa de forma diferenciada a luz e a sombra da realidade, tanto no ato de realizá-la como nos dados que aí são produzidos (MINAYO, 2008, p. 65).

Para a escolha dos profissionais da Equipe de Acompanhamento realizou-se um convite e dentre os que desejaram participar, realizou-se um sorteio para contemplar o número de entrevistados que se desejava. Para a escolha das famílias entrevistadas, cada profissional, sorteou entre as famílias que atende as que apresentam maior adesão ao Serviço e residem em locais de fácil localização. O acesso às famílias foi inicialmente através de contato telefônico realizado pela assistente social. Após concordância das famílias em participar da pesquisa, as entrevistas foram realizadas em suas residências.

O presente trabalho se apresenta estruturado em quatro seções.

Inicialmente, discorre-se sobre o presente trabalho, como está organizado e o seu objetivo.

Na segunda seção buscamos a compreensão teórica acerca da família e da vulnerabilidade social, para tanto esta apresentação foi em dois momentos. O primeiro momento busca explicitar, através de pesquisa bibliográfica, o que os autores das ciências humanas e sociais têm entendido por família, as formas como se tem compreendido essa instituição e também expõe as transformações da família na atualidade. No segundo momento, buscamos trabalhar as definições de vulnerabilidade social, associando à noção de risco. Para desta forma, tratar-se das compreensões de famílias em situação de vulnerabilidade social.

Na terceira seção será tratada a relação entre a família e a proteção social, com ênfase para a política de assistência social. Nessa perspectiva, situaremos o CREAS e o Serviço Sentinela.

Na quarta seção discorreu-se acerca da atuação do Serviço Social na Equipe de Acompanhamento do Serviço Sentinela - Florianópolis e discutiu-se a relação família e Estado, por meio de sua ação de proteção social. Para esta seção utilizou-se de pesquisa bibliográfica e material empírico, obtido através de entrevistas realizadas com assistentes sociais e famílias atendidas por estas profissionais.

Finalmente, as conclusões desse trabalho apontam para a análise da relação Família e Estado mediada pela atuação do Serviço Social.

2 FAMÍLIA E VULNERABILIDADE SOCIAL

Falar em família “implica entrar em universo amplo, diverso e complexo”, e a “amplitude e complexidade do tema não estão relacionados somente à vastidão teórica que o envolve, em diferentes áreas e sob diferentes prismas, mas também ao fato de que a família” é uma construção historicamente condicionada “tão antiga quanto a sociedade” (LIMA, 2006,

p.17). E sua organização e estrutura sofreram alterações ao longo do tempo e nas diferentes classes sociais.

Nos últimos tempos, observa-se que o Estado tem se retraído em relação aos investimentos sociais e na regulação da economia, fato que traz como conseqüências o aumento da pobreza, desemprego, dificuldades de acesso aos serviços de saúde, educação, moradia entre outros.

Diante desse quadro observam-se alterações nas relações Estado/sociedade, que reforçam a cultura da solidariedade da sociedade civil na prestação de serviços e a responsabilidade da família na proteção de seus membros. E a família, com a sobrecarga de funções que lhe são auferidas, apresenta-se cada vez mais fragilizada e em situação de vulnerabilidade social.

Nesse sentido, na presente seção buscar-se-à, através de pesquisa bibliográfica, apresentar o que os autores têm entendido por família, as transformações por que tem passado essa instituição e o que se entende por vulnerabilidade social.

2.1 COMPREENSÕES TEÓRICAS SOBRE FAMÍLIA

Temos observado na literatura que autores das diversas áreas do conhecimento tem se empenhado na análise e definição da família¹. Neste sentido, podemos afirmar que a família é uma categoria de estudo interdisciplinar e entre as áreas do conhecimento que a estudam, podemos destacar a Sociologia, a Antropologia, a Psicologia e também o Serviço Social.

A compreensão da família pode variar de acordo com a vertente teórica que a estuda. Há muitas análises da diversidade de formas familiares, com seu tipo de arranjo, as relações que a família estabelece com outras esferas da sociedade e os processos por que passam. Falar em família implica a referência a mudanças e a padrões difusos de relacionamentos. “Com seus laços esgarçados, torna-se cada vez mais difícil definir os contornos que a delimitam” (SARTI, 2002, p. 95).

O termo família já foi utilizado para indicar as diferentes formas de organização social. Elas são compostas de diferenciadas maneiras de acordo com o tempo, assumindo determinadas características culturais, históricas e econômicas.

¹ A definição de família apresentada pelos autores das mais diversas áreas do conhecimento será abordada ao longo do presente seção.

[...] O termo família é derivado de *famulus* (escravo doméstico) e foi uma expressão inventada pelos romanos para designar um novo organismo social que surge entre as tribos latinas, ao serem introduzidas à agricultura e à escravidão legal. Esse novo organismo caracterizava-se pela presença de um chefe que mantinha em seu poder a mulher, os filhos e um certo número de escravos, com poder de vida e morte sobre todos eles, o ‘*paterpotestas*’ (SZYMANSKY, 1997, p. 31).

De acordo com a ampla revisão bibliográfica realizada por Bruschini (1989), pode-se dizer que o estudo pela compreensão da família foi sendo construído, a partir do século XIX, especialmente com o desenvolvimento das ciências humanas e sociais vinculadas às correntes do funcionalismo e do marxismo. Porém, foi a partir da década de 1950, na vertente do pensamento funcionalista norte-americano que os estudos sobre a família ganharam força por meio de modelos que a retratassem.

Segundo a autora, na perspectiva marxista o termo família é apreendido na relação com o sistema de produção, com enfoque nas estratégias de sobrevivência do trabalhador e necessidades de reprodução do trabalho.

Já na perspectiva funcionalista, a família é apreendida a partir do papel que cada um de seus membros tem pré-determinado biologicamente, o que configura uma relação diferenciada na relação conjugal homem e mulher.

Para a corrente funcionalista, cujo autor principal é Talcott Parsons “a família é, sobretudo uma agência socializadora, cujas funções concentram-se na formação de personalidade dos indivíduos”. Neste sentido Parsons (apud Bruschini, 1989), propõe o estudo da família nuclear como um pequeno grupo-tarefa, no qual os membros adultos desempenham papéis altamente diferenciados, assimétricos e complementares, o que possibilita a presença de modelos masculinos e femininos claramente definidos.

Nessa perspectiva,

O adulto masculino ou marido-pai é o líder “instrumental” do grupo, enquanto o adulto feminino desempenha papéis sociais de natureza “expressiva”, voltados principalmente para os assuntos internos da família: essa diferenciação de papéis é considerada um fato extremamente importante no processo de formação da personalidade infantil. [...] Nesse modelo a mulher/mãe tem o papel de zelar pelo bem-estar físico e emocional dos dependentes e pela estabilização das personalidades dos membros adultos (BRUSCHINI, 1989, p. 2).

Em relação à literatura marxista, Bruschini (1989) destaca que a família não foi um tema privilegiado; que Engels (1981) foi o primeiro autor a voltar-se para esse tema tentando integrar a questão da reprodução na teoria mais geral da sociedade, na qual os seres humanos são definidos por sua relação com o sistema de produção.

Destaca ainda que o tema família foi retomado a partir dos anos 1970, com a emergência do movimento feminista europeu e norte-americano, época na qual alguns dos mais representativos trabalhos dessa corrente recolocaram a questão do trabalho na esfera produtiva.

Para as feministas da corrente marxista, a família seria um grupo social dirigido para a reprodução da força de trabalho, diferenciam a divisão social de gênero do trabalho, bem como a reprodução do grupo doméstico e da sociedade. Nesse pensamento homens e mulheres tem papel diferenciado, “no qual os membros do sexo feminino se encarregariam da produção de valores de uso na esfera privada, cabendo aos homens a produção de valores de troca, através da venda de sua força de trabalho no mercado” (BRUSCHINI, 1989, p.3).

Para a compreensão de família, Bruschini (1989) destaca ainda as contribuições na área da antropologia e da sociologia.

Segundo a autora “a literatura antropológica é rica em dados que contestam a aparente naturalidade da família” e analisa que a família atual assume configurações diversificadas em torno de uma atividade de base biológica, a reprodução (BRUSCHINI, 1989, p. 3).

Nessa área a família é definida através de elementos comuns como regras proibitivas de relações sexuais entre parentes próximos, ou o tabu do incesto, a divisão do trabalho baseada no sexo e casamento como instituição socialmente reconhecida, estabelecendo as bases da paternidade social.

Na perspectiva antropológica, a família pode ser definida como:

Grupo de indivíduos ligados por elos de sangue, adoção ou aliança socialmente reconhecidos e organizados em núcleos de reprodução social. É um grupo de procriação e de consumo, lugar privilegiado onde incide a divisão sexual do trabalho em função da qual se determina o grau de autonomia ou subordinação das mulheres (BRUSCHINI, 1989, p. 4).

De acordo ainda com Bruschini (1989), na perspectiva antropológica a família refere-se, de um lado, a um grupo social concreto e empiricamente delimitável e, de outra parte, a um modelo cultural e a sua representação.

Na perspectiva sociológica, a autora destaca as contribuições da Escola de Frankfurt e os estudos de Agnes Heller como significativos para compreender a dinâmica da vida familiar e suas relações.

A Escola de Frankfurt conforme Bruschini (1989) considera a família como agência socializadora e formadora da personalidade dos indivíduos, mas desenvolve uma linha de reflexão oposta ao funcionalismo ao criticar o papel conservador desse grupo social e o

elemento de dominação nele existente, na aparência “esmagadora” da liberdade, que é a autoridade paterna.

Agnes Heller identificou a família “como agência de reprodução ideológica”, através de seus estudos sobre a vida cotidiana das famílias. Pois, é no ‘fazer’ de todos os dias que surgem e se modificam ou desaparecem as idéias, atos e relações. A origem dos pressupostos ideológicos se encontra na casa, nos hábitos das pessoas ou de um grupo.

No campo da psicologia, Bruschini (1989) elenca as contribuições da teoria freudiana, na qual “a família é compreendida enquanto uma complexa teia de vínculos e de emoções, que se expressa simultaneamente através do ódio e do amor” (BRUSCHINI, 1989, p. 4).

O princípio básico da psicologia de Freud é o de que a estrutura da mente humana forma-se na infância, tendo a família importante papel no desenvolvimento da personalidade humana e de estabelecimento de vínculos afetivos e emocionais. Segundo a autora, após as contribuições de Freud acerca da família, os estudos sobre o assunto não podem mais analisar as relações familiares sem levar em conta o nível psicológico das relações sociais que se passam em seu interior.

Numa perspectiva histórica de família, Áries (1981), ao analisar a história da família da Idade Medieval à Idade Moderna, possibilitou a comparação das diferentes interpretações e práticas sociais relativas à família na sociedade tradicional com a sociedade industrial européia dos séculos XVIII ao XX.

Através do estudo da iconografia, o autor identificou que a família no antigo regime era vista como a “casa” e as suas principais funções eram garantir a transmissão da vida, dos bens e dos nomes e privilegiava a dimensão da sociabilidade. Nesta época além dos membros que viviam no mesmo espaço doméstico, a família compreendia várias pessoas.

Essa família antiga tinha por missão- sentida por todos- a conservação dos bens, a prática comum de um ofício, a ajuda mútua cotidiana num mundo em que um homem e mais ainda uma mulher isolados não podiam sobreviver, e ainda, nos casos de crise, a proteção da honra e das vidas. Ela não tinha função afetiva. Isso não quer dizer que o amor estivesse ausente: ao contrário, ele é muitas vezes reconhecível [...] o sentimento entre os cônjuges, entre os pais e os filhos, não era necessário à existência nem ao equilíbrio da família: se ele existisse, tanto melhor (ARIÈS, 1981, p. 10-11).

Na Idade Média, o sentimento de infância não existia, assim como o conceito de individualidade e os laços afetivos entre pais e filhos. O sentimento de família, caracterizado pela intimidade e afetividade entre seus membros, só nasceu a partir do século XV e se

desenvolveu até o século XVIII, com o nascimento da concepção de infância e de educação moderna.

Até o século XVI é muito raro nas pinturas o retrato de uma cena de interior e de família. A personagem principal dessas pinturas era a multidão que reunia crianças, os vizinhos, uma infinidade de pessoas que se conheciam e tinham uma relação de amizade. Era como se a vida das pessoas acontecesse nas ruas. Não havia a intimidade, as pessoas viviam misturadas e as casas viviam abertas às indiscrições dos visitantes (CENTRO CRESCER SEM VIOLÊNCIA, 1999, p. 13).

No século XVIII, as mudanças ocorridas na sociedade (como a industrialização, a Revolução Francesa, entre outras) contribuíram para que o sentimento de família se estendesse à sociedade como um todo e o espaço antes reservado à sociabilidade foi ocupado por uma nova organização familiar.

Essa nova forma de família moderna é caracterizada pela organização da sua vida em torno da presença da criança junto aos pais e pela importância da intimidade proporcionada pela vida privada.

De acordo com Gueiros (2002), no século XVIII, processa-se a separação entre família e sociedade (entre público e privado), enfatizando-se a intimidade dos indivíduos na própria família, através da divisão dos cômodos na arquitetura da casa. Nesse mesmo século, a saúde e a educação passam a ser as maiores preocupações dos pais e também a igualdade entre os filhos, até então desconsiderada, pois se privilegiava apenas um deles - geralmente o primogênito -, merece, a partir daí, maior atenção e é assumida como uma questão de civilidade. As mudanças da família medieval para a família do século XVII e para a família moderna se limitavam às classes abastadas, entretanto, a partir do século XVIII, essas mudanças passam a abranger todas as camadas sociais.

Nesse sentido é possível afirmar que, da idade Moderna à Contemporânea, a família mudou e acompanhou o processo sócio-histórico.

Quando analisamos a compreensão da família no Serviço Social, nos reportamos a Miotto (1997) ao afirmar que,

A família é um núcleo de pessoas que convivem em determinado lugar, durante um lapso de tempo mais ou menos longo e que se acham unidas ou não por laços consangüíneos, tendo como tarefa primordial o cuidado e a proteção de seus membros e se encontra dialeticamente articulada com a estrutura na qual está inserida (MIOTTO, 1997, p. 20).

De acordo com a autora, na contemporaneidade, “não é possível falar em família, mas sim famílias” (MIOTO, 1997, p.120). E o uso do plural objetiva abarcar dentro da concepção de família a diversidade de arranjos familiares na sociedade brasileira.

De forma geral a literatura aponta que a concepção e a importância atribuída à família tem sido relacionada ao papel de socialização dos indivíduos e a configuração de relações afetivas, assim como à reprodução social do trabalhador e as formas como ela se organiza economicamente. Segundo Cezar (2009, p.18), a “família é reconhecida como uma instituição fundamental para a sociedade, considerada uma unidade de produção econômica de bens e serviços responsável em grande parte pela reprodução social”.

Muitas mudanças com o avanço da urbanização, da industrialização e da modernização das sociedades vêm ocorrendo ao longo de uma trajetória histórica e social, que influenciam diretamente a estrutura familiar. Além desses fatores, podemos destacar as alterações nas esferas produtivas com novas tecnologias e informatização, e de estrutura social como

O declínio do poder patriarcal e de princípios e controles religiosos e comunitários mais tradicionais que se traduziram em mudanças nas relações de gênero, na ampliação da autonomia dos diversos componentes da família e em exercício bem mais aberto e livre da sexualidade, dissociada das responsabilidades e reprodução. A presença das mulheres no mercado de trabalho passou a ser crescente, assim como a difusão e a utilização de práticas anticoncepcionais (CARVALHO; ALMEIDA, 2003, p. 5).

Também podemos citar a fragilização dos laços matrimoniais, com o aumento das separações, dos divórcios e de novos acordos sexuais que têm gerado aspectos como a fragmentação da família, o aumento das famílias monoparentais chefiadas por mulheres, o surgimento de novos arranjos familiares que fogem ao padrão da típica família nuclear, tais como: casais nos quais os cônjuges vivem em domicílios distintos, e o aumento do número de pessoas que moram sozinhas. Todos esses fatores resultam em mudanças nas relações de gênero e nos valores e comportamentos no interior da família.

Segundo os autores Gueiros (2002), Carvalho; Almeida (2003), Sarti (2002), Lima (2006) e Miotto (2004), os fenômenos que traduzem as mudanças ocorridas em todos os segmentos da população, em especial na estrutura tradicional das famílias, são decorrentes dos processos de modernização da sociedade na segunda metade do século XX.

As transformações da família estão intrinsecamente e dialeticamente condicionadas às transformações societárias contemporâneas, ou seja, às transformações econômicas e sociais, às transformações de hábitos e costumes e ao avanço da ciência e da tecnologia. O novo cenário tem remetido a própria discussão do que seja família uma vez que as três dimensões clássicas de sua definição - sexualidade,

procriação e convivência, já não têm o mesmo grau de imbricamento que se acreditava outrora (MIOTO, 2004, p. 2).

A descoberta e difusão da contracepção química (a pílula anticoncepcional) separaram a sexualidade da reprodução e mudou a forma de se viver a sexualidade. Essas mudanças tiveram resultados na redução da taxa de natalidade.

No Brasil, a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio (PNAD, 2009) aponta que o arranjo predominante é o do tipo casal com filhos, mas este quadro vem mudando ao longo do tempo.

As mudanças que vem sendo observadas nas relações familiares e de gênero também podem ser verificadas no fato de que é cada vez mais frequente o tipo de família composto por um casal sem filhos e ambos com rendimento.

A observação dos dados sobre a distribuição por sexo da pessoa de referência entre 1998 e 2008 indica que houve um significativo aumento de mulheres nessa condição (25,9% para 34,9%), sendo que aumentou também a proporção das mulheres declaradas como pessoa de referência apesar da presença de um cônjuge (2,4% para 9,1%) e de famílias monoparentais chefiadas por mulheres (PNAD, 2009).

De acordo ainda com a pesquisa, desde meados da década de 1980, ficou evidente o aumento do ingresso de mulheres no mercado de trabalho. No Brasil, em 2008, os resultados mostram que, de cada 100 mulheres, 52 estavam ocupadas ou procurando trabalho (PNAD, 2009).

Observou-se ainda que, entre 1998 e 2008, a proporção dos que vivem sozinhos passou de 8,4 para 11,6%; a média de moradores por domicílio manteve o comportamento de queda, de 3,4 em 2007 para 3,3 em 2008 (PNAD, 2009).

As pesquisas sobre famílias realizadas pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) trabalham o conceito de família basicamente a partir do espaço doméstico. De acordo com Lima (2006), preocupa-se com as subdivisões feitas no interior destas, tendo como base uma pessoa que se responsabiliza e/ou provê a família, denominada de pessoa de referência.

As PNADs (Pesquisas Nacional por Amostra de Domicílios) definem família como o conjunto de pessoas ligadas por laços de parentesco, dependência doméstica ou normas de convivência, que residem na mesma unidade domiciliar e, também a pessoa que more só em uma unidade domiciliar. De tal forma, é possível identificar em um só domicílio distintos arranjos familiares com diferentes formas de organização.

Sarti (2002, p.28), ao falar sobre famílias pobres, contraria a idéia corrente de que estas se constituem como núcleo e aponta a necessidade de se “desfazer a confusão entre família e unidade doméstica, a casa”. Para a autora, esta idéia desconsidera a rede de relações na qual se movem os sujeitos em família e que provê os recursos materiais e afetivos com que contam.

A autora ainda ressalta que as famílias pobres não se constituem como núcleo, mas como uma rede, com ramificações que envolvem a rede de parentesco como um todo, configurando uma trama de obrigações morais que enreda seus membros, num duplo sentido que, por um lado, dificulta a individualização; por outro, viabiliza condições básicas para sua existência como apoio e sustentação (SARTI, 2002 p.33). Neste sentido, a autora analisa que

A rede de obrigações que se estabelece configura, assim, para os pobres, a noção de família. Sua delimitação não se vincula à pertinência a um grupo genealógico, uma vez que a extensão vertical do parentesco restringe-se àqueles com quem convivem ou conviveram (SARTI, 2002, p. 33).

Assim, para os pobres, segundo a autora, a extensão da família corresponde à da rede de obrigações: “são da família aqueles com quem se pode contar, quer dizer, aqueles em quem se pode confiar” (SARTI, 2002, p. 33).

Nesta perspectiva, Gueiros (2002) analisa que nas famílias pobres, as relações com os parentes de sangue ocorrem somente se estes estiverem inseridos no sistema de obrigações morais e, assim, a noção de obrigação se sobrepõe à idéia de parentesco.

É possível observar que existem funções no interior das famílias e, conforme Teixeira (2008), estas também são históricas; foram se constituindo ao longo do tempo e ganharam peculiaridades em cada formação socioeconômica.

Segundo a autora, na sociedade capitalista essas funções vão desde

A reprodução biológica, material, à reprodução social de seus membros, como a estrutura familiar e da sociedade, além de ser também o lócus da estrutura psíquica do indivíduo, como espaço de geração de afeto, cuidado, segurança, sentimento de pertença, de grupo, espaço de solidariedade primária. Pode-se dizer também que se trata de um espaço da reprodução da hierarquia, de autoridade, de dominação pela idade e sexo; logo, espaço de conflitos e relações de forças, de luta pelo poder (TEIXEIRA, 2008, p. 64).

A determinação sócio-estrutural nos leva a observar a existência de uma variedade de modelos de família - de acordo com o tipo de formação socioeconômica ou modos de produção - que institui modelos hegemônicos, como a família nuclear, na sociedade burguesa,

“que inclusive se difunde para outras classes sociais, mas comporta, também, uma variedade de padrões internos que diferenciam as famílias entre as classes e mesmo com variações no interior de cada classe” (TEIXEIRA, 2008, p. 63).

As famílias de camadas médias e as de camadas baixas, segundo Gueiros (2002), tendem a se organizar preconizando diferentes “modelos” de família. O “modelo” patriarcal continuaria como principal referência para as famílias das camadas sociais baixas [...], e o “modelo” conjugal seria a forma idealizada pelas famílias de camadas sociais médias e altas (GUEIROS, 2002, p. 110).

A autora ainda destaca a convivência de traços de ambos os “modelos” nas famílias, onde predominam certos aspectos de um ou de outro modelo, dependendo da camada social a que pertença a família.

Concordamos com Miotto (2004) ao dizer que

Estamos diante de uma família quando encontramos um espaço constituído de pessoas que se empenham umas com as outras de modo contínuo, estável e não casual [...] Eis porque em muitas culturas se está na presença de uma família quando subsiste um empenho real entre as diversas gerações. Sobretudo quando esse empenho é orientado à defesa das gerações futuras (MIOTTO, 2004, p. 135).

Nesse sentido, a definição de família se baseia nos laços de solidariedade que possibilitam as condições necessárias para a proteção do grupo (CARDOSO, 2007).

Entre a variedade de famílias de acordo com sua composição, Szymansky (2002) ressalta que, na contemporaneidade, é possível distinguir nove tipos de família, sendo elas:

Famílias extensas: são as famílias formadas por pai, mãe, filhos, avós e netos ou outros parentes, isto é, a família que possui mais de duas gerações;

Famílias adotivas temporárias: são famílias (nuclear, extensa ou qualquer outra) que adquirem uma característica nova ao acolher um novo membro, mas temporariamente;

Famílias adotivas: são as famílias formadas por pessoas que, por diversos motivos, acolhem novos membros, geralmente crianças, que podem ser multiculturais ou birraciais;

Famílias de casais: são as famílias formadas apenas pelo casal, sem filhos;

Famílias monoparentais: são as famílias chefiadas só pelo pai ou pela mãe;

Famílias de casais homossexuais com ou sem criança: são as famílias formadas por pessoas do mesmo sexo, vivendo maritalmente, possuindo ou não crianças;

Famílias reconstruídas após o divórcio: são famílias formadas por pessoas (apenas um ou o casal) que foram casadas, que podem ou não ter crianças do outro casamento;

Famílias de várias pessoas vivendo juntas, sem laços legais, mas com forte compromisso mútuo: são famílias formadas por pessoas que moram juntas e que, mesmo sem ter a consangüinidade, são ligadas fortemente por laços afetivos.

Tal diversidade obriga a se mudar o foco da estrutura da família nuclear, como modelo de organização familiar, para a consideração das novas questões referentes à convivência familiar, sua relação com a comunidade mais próxima e com a sociedade mais ampla (SZYMANSKI, 2002, p. 10).

Concordamos com a autora que ao se referir a família hoje, é necessário levar em consideração as mudanças que ocorrem em nossa sociedade, ao longo de uma trajetória histórica e social,

Como estão sendo construídas as novas relações humanas e de que forma as pessoas estão cuidando de suas vidas familiares, pois as mudanças que ocorrem no mundo afetam a dinâmica familiar como um todo e, de forma particular, cada família conforme sua composição, história e pertencimento social (SZYMANSKY, 2002, p.17).

Mioto (1997, 2005) aponta que independentemente das formas ou modelos que assume a família ainda é o espaço privilegiado na história da humanidade onde aprendemos a ser e a conviver. É mediadora das relações entre os sujeitos e a coletividade, mediando continuamente os deslocamentos dos limites entre o público e o privado e geradora de formas comunitárias de vida.

Com peculiaridades próprias de cada formação familiar, um aspecto que não pode ser negligenciado à família é o lugar privilegiado de preservação da vida. A família é o ambiente diário do nascimento de vidas que precisam ser cuidadas, amadas, acalentadas, protegidas e educadas, para que possam crescer e se desenvolver. É o lugar onde gente aprende a ser gente (MIOTO, 1997, p. 120).

Nesse sentido, as transformações que vêm ocorrendo no plano social têm trazido mudanças no âmbito da família, tanto em relação à sua estrutura quanto em relação às suas funções.

Essas mudanças, em muitas situações, tem se apresentado como problemas no interior das famílias e acabam por colocar as mesmas em situações de riscos e de vulnerabilidade

social, pois algumas famílias não encontram maneiras de lidar com a amplitude de transformações societárias.

Na literatura, o termo vulnerabilidade articula-se com a idéia de risco e esses termos são freqüentemente abordados de forma conjunta.

Dessa forma, no contexto desse debate, será particularizada a discussão sobre risco e famílias em situação de vulnerabilidade social.

2.2 ALGUNS APONTAMENTOS ACERCA DA VULNERABILIDADE SOCIAL

Na medida em que os estudos e análises a respeito da pobreza foram se mostrando insuficientes e incompletos para a elaboração e implementação de políticas sociais, os estudos sobre a vulnerabilidade social foram crescendo.

Apesar disso, podemos analisar que a pobreza é uma das situações que coloca os sujeitos e as famílias em situações de vulnerabilidade social, pois, a

Pobreza não pode ser definida de forma única, mas ela se evidencia quando parte da população não é capaz de gerar renda suficiente para ter acesso sustentável aos recursos básicos que garantam qualidade de vida digna. Estes recursos são água, saúde, educação, alimentação, moradia, renda e cidadania (GOMES; PEREIRA, 2005, p. 359).

Da Luz (2009) indica que a noção de vulnerabilidade é comumente associada à pobreza. A uma pobreza historicamente associada às classes perigosas e, portanto, “corre-se o perigo da retomada de velhas noções, como a da anomia social associada à vulnerabilidade, e mais uma vez, o pobre é estigmatizado e culpabilizado” (DA LUZ, 2009, p. 55).

De acordo com Silva et al. (2004, p. 288), por um ângulo que não é incorreto, mas insuficiente, “grupos socialmente vulneráveis poderiam ser definidos como aqueles conjuntos ou subconjuntos da população brasileira situados na linha de pobreza, definida em muitos dos trabalhos correntes na literatura brasileira e na internacional”. Para os referidos autores, os maiores contingentes vulneráveis da sociedade brasileira, do ponto de vista econômico, são constituídos pelos “grupos indigentes e pobres”. Eles também entendem que a vulnerabilidade não se refere apenas ao aspecto econômico, mas também a questões de discriminação social. Para eles, “certos grupos tornam-se vulneráveis pela ação de outros agentes sociais”.

Conforme Da Luz (2009), os autores Arregui; Wanderley (2009) traduziram para a língua portuguesa um trecho do texto da CEPAL, que se refere à vulnerabilidade, englobando

Grupos específicos da população que tem uma longa história de análise e políticas sociais. É usada, em primeiro lugar, para identificar grupos que estão em uma

situação de risco social, por exemplo, grupos formados por indivíduos que, devido a fatores de seu ambiente doméstico ou comunitário, apresentam maior probabilidade de mostrar formas anômicas de conduta (agressividade, delinquência, dependência química), ou de sofrer formas diferentes de males pela ação ou omissão de outros (violência dentro da família, ataques na rua, desnutrição), ou de manifestar níveis inadequados de conduta em áreas chave para a inclusão social (tais como educação, relacionamentos no trabalho, ou interpessoais (DA LUZ, 2009, p. 56).

Os autores lusitanos Sousa et al. (2007) destacam que o termo vulnerabilidade refere-se a fragilidades internas ou externas, tais como baixa auto-estima, depressão e/ou pobreza. “As famílias vulneráveis são mais frágeis e tem menos recursos; portanto, na presença de factores de risco têm mais probabilidades de desenvolver comportamentos desajustados” (SOUSA et al., 2007, p.18).

Os referidos autores analisam que a vulnerabilidade aumenta a probabilidade de resultados negativos ou indesejáveis ocorrerem na presença de risco. Isto é, a vulnerabilidade opera quando o risco está presente.

Assim, no âmbito da intervenção social e familiar, o risco tem sido concebido como um estressor ou um fator que predispõe os indivíduos, as famílias e as populações a efeitos negativos e indesejáveis.

Em seus estudos, Bronzo (2005) baseia-se na sistematização realizada pela unidade de proteção social do Banco Mundial, que entende por riscos uma variedade de situações, que englobam:

Riscos naturais (como terremotos e demais cataclismas), riscos de saúde (doenças, acidentes, epidemias, deficiências), riscos ligados ao ciclo de vida (nascimentos, maternidade, velhice, morte, ruptura familiar), riscos sociais (crime, violência doméstica, terrorismo, gangues, exclusão social), econômicos (choques de mercado, riscos financeiros), riscos ambientais (poluição, desmatamento, desastre nuclear), riscos políticos (discriminação, golpes de estado, revoltas) (BRONZO, 2005, p. 2).

Arregui e Wanderley (2009 apud Da Luz, 2009), pesquisando sobre o termo vulnerabilidade, constataram que, “para os dicionários Houaiss e Michaelis, a palavra provém de vulnerável e indica alguém que pode ser prejudicado ou ferido; diz-se do lado fraco de um assunto ou questão.

Nesse sentido, a autora analisa que o termo vulnerabilidade representa desvantagem, em oposição a uma situação de vantagem.

Conforme Sousa et al.(2007), o risco é medido como

A probabilidade de um efeito negativo específico ocorrer numa população quando o fator de risco está presente, em comparação com a probabilidade de acontecer

quando o risco está ausente. Assim, uma família de risco é aquela em que factores de risco estão presentes e a probabilidade de o efeito negativo ocorrer é elevado (SOUSA et al., 2007, p.18).

Desta forma, o risco é pensado como um processo, e este deve ser definido pela sua ligação a efeitos específicos, e seus ingredientes não estão nas variáveis, mas no conjunto de processos que dela emergem e que ligam as condições de risco com os efeitos indesejáveis.

Nesse sentido, as famílias em risco não devem ser referidas sem especificar qual é o risco que correm (SOUSA et al.2007).

Para Bronzo (2005, p. 2), “os indivíduos e famílias se posicionam diferentemente quanto à capacidade de resposta aos riscos e às mudanças do entorno”.

A mesma autora analisa que na noção de vulnerabilidade está imbricada a noção de risco, pois

Vulnerabilidade relaciona-se com a exposição ao risco, por um lado, e com a capacidade de resposta, material e simbólica, que indivíduos, famílias e comunidades conseguem fornecer para fazer frente ao risco ou ao choque (que significa materialização do risco) (BRONZO, 2005, p. 2).

Um elemento considerado central no enfoque da vulnerabilidade refere-se à noção de ativos. Bronzo (2005) destaca que a noção de ativos articula-se diretamente com risco e vulnerabilidade e por ativos se considera diferentes tipos de recursos que as pessoas e famílias possuem e que podem mobilizar como estratégias de respostas aos eventos de risco.

A autora ainda analisa que o importante é considerar a interação entre os diferentes tipos de ativos e reconhecer os distintos resultados que tais interações produzem em curto, médio e longo prazo. Um exemplo é o dado por Bilac (2006) ao discorrer que

Por muito tempo, o trabalho remunerado da mulher-mãe, entendido como complementação importante da renda familiar num contexto de ausência de estruturas públicas de cuidados com a infância, se, de um lado, amenizava a fragilidade financeira da família, de outro criava novas vulnerabilidades no que diz respeito aos cuidados dos filhos muito pequenos. Até o início dos anos 1970, este era o argumento preferido de homens e mulheres para explicar porque as mulheres não trabalhavam remuneradamente (BILAC, 2006, p. 54).

Nesta perspectiva, Bronzo (2005) explica que para os pobres, as estratégias que podem parecer como as mais adequadas em curto prazo implicam conseqüências e perturbações, em médio e longo prazo, de magnitude bem maior do que os eventos que lhe deram origem.

A autora analisa que diferentes estratégias ou respostas aos riscos mobilizam diferentes conjuntos de ativos que podem produzir resultados diferentes quanto à

vulnerabilidade, o que faz com que não haja sempre uma relação unívoca e unidirecional entre pobreza e vulnerabilidade. Por exemplo,

Embora algumas famílias possam se situar acima da linha da pobreza com o rendimento do trabalho de seus filhos, elas encontram-se em um nível maior de vulnerabilidade, comprometendo ativos e condições de vida presente e futura de suas crianças precocemente inseridas no trabalho. Algumas estratégias de curto prazo das quais as famílias lançam mão (trabalho infantil) podem danificar, a longo prazo, sua base de ativos. De forma semelhante, a erosão do ativo “relações familiares” pode ter implicações econômicas, na medida em que a saída de um dos cônjuges do espaço doméstico pode implicar na diminuição da renda familiar (BRONZO, 2005, p. 3).

Neste sentido, entendemos que a vulnerabilidade não se refere apenas pelo aspecto econômico. Entende-se por vulnerabilidade social “um estado de fragilidade em que o sujeito se encontra dentro da dimensão comportamental, social e institucional” (BRONZO, 2005, p. 4). Essa fragilidade é caracterizada pela falta de subsídios e poder de defesa para enfrentar uma situação de risco social.

O termo vulnerabilidade social contém uma série de fatores sociais que influenciam o desenvolvimento da vida de um sujeito, desde o início da sua socialização até a sua inserção no mercado de trabalho (CIPRIANO, 2007).

Os autores Kern e Belinni (2006) analisam que o processo de globalização e seus impactos provocam mudanças em instituições sociais como a família, entre outras. Gomes e Pereira (2005) apontam que as transformações ocorridas na política econômica do Brasil produziram profundas mudanças na vida econômica, social e cultural da população, gerando altos índices de desigualdade social.

Como reflexo dessa situação, acentuam-se as desigualdades sociais e de renda das famílias, afetando as suas condições de sobrevivência e minando as expectativas de superação desse estado de pobreza, reforçando sua submissão aos serviços públicos existentes (GOMES; PEREIRA, 2005, p. 360).

Esse contexto expõe as famílias às situações de vulnerabilidade social.

Em relação à família pobre, a vulnerabilidade social se encontra diretamente ligada à miséria estrutural agravada pela crise econômica que lança o homem ou a mulher ao desemprego ou subemprego (GOMES; PEREIRA, 2005).

Os autores analisam que as conseqüências da crise econômica a que está sujeita as famílias pobres precipitam a ida de seus filhos para a rua e, na maioria das vezes, o abandono da escola, a fim de ajudar no orçamento familiar.

Essa situação, inicialmente temporária, pode se estabelecer na medida em que as articulações vão se fortalecendo, ficando o retorno dessas crianças ao convívio sócio familiar cada vez mais distante.

Percebe-se que para essa família, a perda ou rompimento dos vínculos produz sofrimento e leva o indivíduo a descrença de si mesmo, tornando-o frágil, e com baixa auto-estima. Esta descrença conduz ainda o indivíduo a se desfazer do que pode haver de mais significativo para o ser humano: a capacidade de amar e de sentir amado, incorporando um sentimento desagregador (GOMES; PEREIRA, 2005, p. 360).

Neste sentido, Kern e Belinni (2006) destacam que a vulnerabilidade também está associada à rede de relações que estabelecemos.

[...] Somos dependentes das relações que estabelecemos [...] à medida que estabelecemos relações, nós a instauramos como estratégia de realização pessoal e, de acordo com as nossas necessidades, construímos uma rede de relações que sirva de suporte e apoio para nossas convicções, nosso projetos, nossas realizações. Nesse mundo relacional, as relações que estabelecemos podem constituir-se ou não em uma rede social de apoio, já que vivenciamos significativos processos de construção social, demarcados por perdas e ganhos afetivos, culturais, econômicos, políticos e solidários (KERN; BELINNI, 2006, p. 83).

Os autores ainda avaliam que todo esse processo humano social coloca o ser humano frente à sua condição de vulnerabilidade, a qual se constitui em uma condição de ser e estar. “Ela é concreta, vivencial, relacional, manifestando-se como experiência de vida” (KERN; BELINNI, 2006, p. 83).

Na Política de Assistência Social (PNAS, 2004), seu público usuário é definido como os cidadãos e grupos que se encontram em situação de vulnerabilidade social e riscos, tais como:

Famílias e indivíduos com perda ou fragilidade de vínculo de afetividade, pertencimento e sociabilidade; ciclos de vida; identidades estigmatizadas em termos étnico, cultural e sexual; desvantagem pessoal resultante de deficiências; exclusão pela pobreza e, ou, no acesso às demais políticas públicas; uso de substâncias psicoativas; diferentes formas de violência advindas do núcleo familiar, grupos e indivíduos; inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal; estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência que podem apresentar risco pessoal e social (PNAS, 2004, p. 33).

De acordo, ainda, com a Política Nacional de Assistência Social (2004) a constatação de situações de vulnerabilidade e de riscos sociais deve ser feita através de uma maior aproximação do cotidiano da vida das pessoas, pois considera que “é nele que riscos, vulnerabilidades se constituem” (PNAS, 2004, p.15).

Da Luz (2009, p. 85) destaca que “as políticas públicas têm atribuído às famílias, o papel de responsável por situações de vulnerabilidade e exposição ao risco enquanto as políticas sociais têm se voltado a identificar as famílias consideradas de maior risco social”. A autora entende que risco é uma situação inevitável e, portanto, alvo de políticas focalizadas, no intuito de eliminação do risco potencial. Nesse sentido, a referida autora cita Vencinday (2005) ao entender que a avaliação de risco

Se constituye em una nueva expresión de los procesos de manipulación de las conductas individuales em el conjunto de la vida cotidiana: La administración de lo cotidiano se constituye em tanto sistema de dominación a través de la intervención Del estado y las prácticas profesionales que la mediatizan (VENCINDAY, 2005, apud DA LUZ, 2009, p. 85).

Em relação a esta crítica, a autora ressalta que se processa na dinâmica da delimitação do que é considerado risco ou não e afirma que essa definição é imposta pelo Estado, através das políticas focalizadas e seletivas, que não representam a avaliação da população afeta por tais serviços.

Desse modo, para Vencinday (2005 apud Da Luz, 2009, p. 86) “La naturaleza de la demanda y el modo de vida de los individuos pasan a ser analizados a partir de estos modelos predefinidos e estandarizados, desde los cuales se propone la intevervención”.

Concordamos com Da Luz (2009) ao analisar que parece um paradoxo, em pleno século XXI, se trabalhar com a noção de vulnerabilidade e risco, quando a vulnerabilidade é relacionada com a incapacidade de superar determinada situação, se referindo a determinados grupos e culpabilizando o indivíduo por sua situação. “A noção de risco revela a noção de um perigo eminente que, em geral, é definida por uma política pública (na figura de um técnico) que diz se esta família ou pessoas (criança, idoso, mulher) está ou não em situação de risco” (DA LUZ, 2009, p.86).

Assim, de acordo com Cipriano (2007) pode-se dizer que o conceito de vulnerabilidade vai além da abordagem baseada somente na renda. Esse termo traz um leque mais completo e integral sobre o ser humano, que por sua vez, está inserido em uma sociedade complexa e, por isso, tem inúmeras necessidades - não somente financeiras e de subsistência - que são indispensáveis para seu desenvolvimento social. Se essas necessidades não são atendidas, o sujeito se encontra em uma situação de vulnerabilidade social.

Dessa forma, é possível analisar que as famílias vulneráveis socialmente não se restringem àquelas situadas abaixo da linha da pobreza, mas à grande parte da população em geral.

Diante do exposto, concordamos com Cipriano (2007) ao apontar a rede social (primária e secundária) como um forte instrumento para superar a situação de vulnerabilidade social, pois “a combinação dessas redes influencia o modo como o sujeito vai se inserir na sociedade” (CIPRIANO, 2007, p.20).

Para tanto, consideramos necessária a ampliação das políticas sociais e dos serviços (saúde, educação, habitação, assistência social, lazer, entre outros) por parte do Estado, destinados às famílias em situação de vulnerabilidade social, por se encontrarem fragilizadas na proteção de seus membros. Somente uma família cuidada e protegida terá condições de cuidar e proteger.

Nessa perspectiva é que se coloca a questão da necessidade de políticas sociais voltadas às famílias e de programas e serviços de proteção, assuntos que serão tratados na próxima seção.

3 A POLÍTICA SOCIAL E A FAMÍLIA

Atualmente, a família tem dividido com o Estado e o mercado a provisão do bem-estar social. Historicamente, a família sempre desempenhou a maior responsabilidade em relação ao bem-estar de seus membros. Portanto, esse não é um fato novo.

De acordo com Cezar (2009), ao longo da história, através de suas mais diversas configurações, a família sempre desempenhou papel significativo na conformação da proteção social nas diferentes sociedades e em seus diferentes períodos sócio-históricos.

Na contemporaneidade, muito se tem discutido sobre as políticas sociais. Estas, de acordo com Lonardoní (2006), são as formas de intervenção e regulamentação do Estado nas expressões da questão social, envolvendo o poder de pressão e a mobilização dos movimentos sociais, com perspectivas de problematizar as demandas e necessidades dos cidadãos, para que ganhem visibilidade e reconhecimento público.

3.1 PROTEÇÃO SOCIAL E O PAPEL DA FAMÍLIA

A proteção social, anterior ao capitalismo, tinha por função prover com o mínimo de subsistência os desamparados e já se apresentava como modo de regulação da vida social, quer fossem ela escravista, feudal ou outra forma de organização dos diversos modos de vida coletiva precedentes à industrialização (LIMA, 2006, p. 46).

Di Giovanni (2008) afirma que não existe sociedade humana que não tenha desenvolvido algum sistema de proteção social. A abundante literatura antropológica, etnográfica, sociológica, a historiografia das sociedades antiga, moderna e contemporânea, demonstram e registram formas de solidariedade social que, atuando de modo extremamente rústico ou com altos níveis de sofisticação organizacional, têm percorrido, no tempo e no espaço, os grupos sociais, como um processo recorrente e universal.

Assim, esta proteção tem sido exercida por instituições não-especializadas e plurifuncionais (como a família, por exemplo), ou então, nas sociedades mais complexas, através de sistemas específicos que se inscrevem como ramos importantes da divisão social do trabalho.

Nas sociedades antigas, a proteção social esteve ao encargo dos senhores e da igreja, que contavam com a rede familiar e comunitária para prover alguma forma de amparo aos doentes, aos inválidos, aos idosos, etc. Nessas sociedades, de acordo com Lima (2006, p. 44), “a família tinha uma grande fatia de responsabilidade em relação ao bem-estar dos seus membros, a sociedade intervinha somente na medida em que os recursos familiares tivessem se esgotado e o problema se tornasse de ordem pública”.

Conforme Di Giovanni (1998), as sociedades sempre alocaram recursos ou esforços para realizar suas atividades de proteção social. Para o autor, os sistemas de proteção social são caracterizados pelas formas, mais ou menos institucionalizadas, que as sociedades constituem para proteger parte ou conjunto de seus membros, com princípios reguladores e normas que fazem parte da vida das coletividades.

Tais sistemas decorrem de certas vicissitudes da vida natural ou social, tais como a velhice, a doença, o infortúnio e as privações. Incluo neste conceito tanto as formas seletivas de distribuição de bens materiais (como a comida e o dinheiro), quanto bens culturais (como os saberes), que permitirão a sobrevivência e a integração, sob várias formas, na vida social (DI GIOVANNI, 1998, p. 10).

Ao referir à proteção social, Gomes e Pereira (2005) acrescentam que, no decorrer da evolução histórica, a família permanece como matriz do processo civilizatório, como condição para a humanização e para a socialização das pessoas. Neste sentido, Faleiros (1997) conceitua os sistemas de proteção social com base na distinção entre rede social primária e rede social secundária.

A rede social primária é formada por todas as relações que as pessoas estabelecem durante a vida cotidiana, que pode ser composta por familiares, vizinhos, amigos, colegas de trabalho, organizações, enfim, são as redes de relacionamento que

começam na infância e contribuem para a formação das identidades. Já a rede social secundária é formada por profissionais de instituições públicas ou privadas, por organizações não governamentais, organizações sociais e se configura em uma rede formal, institucionalizada e que diz respeito à socialização do sujeito e a vínculos sociais mais amplos (FALEIROS, 1997, p. 58).

Castel (2005 apud Teixeira 2008), utilizando-se da noção de sociabilidade de Alan Caillé, entende que a sociabilidade secundária compreende as ações de proteção social realizadas pelo Estado por meio das políticas públicas.

Nessa perspectiva, o exercício vital das famílias é semelhante às funções das políticas públicas: ambas visam dar conta da reprodução e da proteção social dos grupos que estão sob sua tutela. A diferença é que uma se efetiva no âmbito privado e a outra na esfera pública, no campo dos direitos é a proteção social. Mas, como destaca a autora, se nas sociedades tradicionais e pré-capitalistas, a família se ocupava quase exclusivamente dessas funções, nas sociedades contemporâneas elas são partilhadas com o Estado (TEIXEIRA, 2008, p. 60).

De acordo com Di Giovanni (1998, p.15), as funções de proteção social realizadas pela família, nas sociedades antigas, passaram a ser divididas com o Estado a partir da magnitude dos problemas sociais, devido à mobilização das classes sociais submetidas aos maiores riscos e das classes dominantes pelo reconhecimento das crises e problemas sociais como de responsabilidade pública.

De acordo com o autor, desde o final do século XIX, se fundou uma nova legitimidade no formato da proteção social: trata-se da presença do estado como organizador, gestor e normatizador dos sistemas de proteção social. Em cada país, esse sistema público ganha matizes específicos, adaptados às condições políticas, econômicas e socioculturais vigentes nos diferentes países, mas o fato inexorável é que o Estado (ou os Estados) passou a assumir, com maior ou menor ênfase, as funções acima mencionadas (DI GIOVANNI, 1998).

Com o desenvolvimento do modo de produção capitalista, ocorreram mudanças nas formas tradicionais de proteção social até então assegurados pela família, pela igreja e pelos senhores feudais através de ações solidárias (MIOTO, 2008).

Nesse contexto, Miotto (2008), com base em Seccombe (1997), discorre sobre os impactos que o capitalismo provocou na família.

[...] Dentre outros aspectos, os efeitos que a separação entre a rua e a casa, a divisão de tarefas entre a mulher (em casa) e o homem (no trabalho), a instauração do salário individual e com ele o ideal do 'macho que mantém a família', tiveram nas relações e nas condições de vida da classe operária (MIOTO, 2008, p. 131).

Teixeira (2008, p. 61) aponta que as grandes transformações promovidas pelo sistema capitalista e os problemas sociais advindos do seu desenvolvimento desmoronaram ou tornaram sem efetividade as solidariedades de parentesco, a assistência mútua, a auto-ajuda e até a assistência filantrópica organizada.

Nesse contexto, as lutas sociais trouxeram problemas, que antes eram do domínio privado, para a cena pública, e passaram a ser assumidos como responsabilidade estatal, tais como a reprodução da classe trabalhadora e de sua família

Os impactos causados pelo capitalismo no interior da família a instauraram como fonte de proteção por excelência, de modo que a família passou a ser considerada o “canal natural” de proteção social, vinculado às suas possibilidades de participação no mercado para compra de bens e serviços necessários à provisão de suas necessidades (MIOTO, 2009).

Essa nova configuração trouxe desdobramentos importantes no contexto das relações sociais, e dentre eles destacam-se o processo de transferência para o interior das famílias de problemas e conflitos gerados no âmbito das relações de produção e a cruzada para a inculcação do ideal de uma nova família com funções e papéis claramente definidos (MIOTO, 2009, p. 132).

Desta forma, o Estado diminuiu drasticamente sua ação reguladora, transferindo para a sociedade civil responsabilidades antes tidas como sua. A antiga conjunção de circunstâncias favoráveis às conquistas sociais pelas classes não possuidoras, especialmente após a Segunda Grande Guerra, deixou de existir desde meados dos anos 1970.

A expansão do consumo de massa - com a ajuda da industrialização, do crescimento das atividades produtivas e da distribuição de bens e serviços, realizada por um Estado garantidor de direitos sociais e trabalhistas - entrou em declínio. Da mesma forma o compromisso estatal com pleno emprego, com a segurança no trabalho, com a oferta de políticas sociais universais e com a garantia geral de estabelecimento de um patamar mínimo de bem-estar, vem se desfazendo a passos largos (PEREIRA-PEREIRA, 2009, p. 30).

Para os ideólogos do neoliberalismo, os fenômenos apontados desencadearam nos países industrializados, a partir dos anos 1980, uma “crise” do estado de Bem-estar pós-bélico.

Essa nova configuração trouxe desdobramentos importantes no contexto das relações sociais, e dentre eles destacam-se o processo de transferência para o interior das famílias de problemas e conflitos gerados no âmbito das relações de produção e a cruzada para a inculcação do ideal de uma nova família com funções e papéis claramente definidos (MIOTO, 2009, p. 132).

Nesse contexto, as condições objetivas de vida agravadas cada vez mais pela precariedade do trabalho, pelo aumento exponencial dos riscos do trabalhador e consequentemente pelo aumento da desproteção de mulheres, crianças e outros dependentes,

ratificaram progressivamente os limites e a incapacidade do capitalismo liberal de garantir, através apenas da família e do mercado, qualquer forma de bem-estar coletivo.

Diante desse quadro, a instituição familiar teve que assumir novas funções e o debate em torno do papel da família na esfera da política social ocorreu de forma secundária, sendo esse contexto alterado nos anos de 1970 com os questionamentos provenientes da crise do Welfare State que, segundo Miotto (2008, p.130) “fizeram com que a família fosse ‘re-descoberta’, tanto como instância de proteção, como também quanto à possibilidade de “recuperação e sustentação” de uma sociabilidade solidária”.

Conforme Pereira-Pereira (2009),

[...] Mesmo sem se ter claro “quem” na sociedade deveria assumir responsabilidades antes pertencentes ao Estado, “quem” e “com que meios” financiaria a provisão social, e “que formas” de articulação seriam estabelecidas entre Estado e sociedade. No processo de satisfação de necessidades sociais, foram concebidas fórmulas que exigiam da sociedade e da família considerável comprometimento (PEREIRA-PEREIRA, 2009, p.31).

O que se visualiza, de acordo com Lima (2006, p.60), é a persistência da idéia do Estado e da família funcionando como eixos organizadores das demais solidariedades, havendo uma relação de partilha de responsabilidades entre as solidariedades públicas e privadas (não mercantil).

A proposta básica subjacente a essa abordagem é que a ‘providência’ - bens e serviços que satisfaçam as necessidades básicas² e proporcionem proteção social – deriva de uma multitude de fontes: o Estado, o mercado (incluindo a empresa), as organizações voluntárias e caritativas e a rede familiar” (PEREIRA-PEREIRA, 2009).

Dessa forma, concebeu-se um

² Segundo Pereira-Pereira (2007), no âmbito das necessidades humanas básicas uma das tendências mais debatidas e atualmente muito referenciadas é a teoria de Doyal e Gough. Tal teoria afirma que todos os seres humanos, em todos os tempos, em todos os lugares e em todas as culturas, têm necessidades básicas comuns. Essa concepção contrapõe a concepção naturalista (dentre as quais se destacam a utilitarista e a “Nova Direita” que reduz as necessidades a preferências e desejos, regulados pelo mercado. Considera-se que a satisfação das necessidades humanas básicas pode variar, mas essas necessidades não são possíveis de variação, pois afirma Pereira, reiterando Doyal e Gough, que há um consenso moral de que é perfeitamente identificável, independente das diversificadas visões de mundo, que o desenvolvimento de uma vida humana digna somente ocorrerá quando certas necessidades fundamentais (comuns a todos) forem atendidas. As necessidades básicas apresentam como característica particular e inerente a ela, a ocorrência de sérios prejuízos à vida material dos homens e à atuação destes como sujeitos, caso não sejam adequadamente satisfeitas. As necessidades também podem ser consideradas como objetivas e universais, tendo em vista que existem apenas dois conjuntos de necessidades básicas que são a saúde física e a autonomia. Essas duas necessidades não são um fim em si mesmas, mas são condições para se alcançar objetivos universais de participação (PEREIRA-PEREIRA, P.A., 2007, p.66-67).

Agregado de instâncias provedoras e gestadoras no campo do bem-estar, formado em torno de objetivos comuns, composto por quatro “setores” principais: o setor *oficial*, identificado como o governo; o setor *comercial* identificado com o mercado; o setor *voluntário*, identificado com as organizações sociais não governamentais e sem fins lucrativos; e o setor *informal*, identificado como as redes primárias e informais de apoio desinteressado e espontâneo, constituído da família, da vizinhança e dos grupos de amigos próximos (PEREIRA-PEREIRA, 2009, p. 32).

Com o aumento do deslocamento da provisão de bem estar da esfera pública para a esfera privada, tanto mercantil como não mercantil, os serviços de educação, saúde, habitação e outros, são oferecidos como mercadorias e somente aqueles que tiverem condições econômicas para adquiri-lo, terão acesso via mercado. Do contrário, acabam por se tornar usuários das políticas sociais (CEZAR, 2009, p. 9).

Mais recentemente, tal paradoxo se agiganta com a crise do Estado de Bem- Estar, pois de um lado se fala constantemente da família como recurso fundamental para a construção da sociabilidade e preservação do tecido social. Por um lado, pede-se a família o exercício de um papel substitutivo em relação ao sistema de direitos sociais, cuja fruibilidade se torna cada vez mais incerta (MIOTO, 2000, p. 36).

Mioto (2000) aponta que o ônus do processo de responsabilização da família na provisão do bem-estar tem sido destacado a partir dos indicadores sociais, econômicos e demográficos que apontam para a sobrecarga das famílias ao assumirem responsabilidades que lhe são auferidas.

Por isso, quando discutimos a relação família e serviços de proteção social, as configurações que a família vem assumindo vão refletir diretamente na sua capacidade protetiva, nas possibilidades que a família tem de responder as exigências que as instituições lhe fazem para o acesso aos serviços sociais, para garantia do direito à saúde, à assistência social, à educação, à previdência social, à moradia, ou seja, às políticas sociais. (CEZAR, 2009, p. 9).

Lima (2006) avalia que as mudanças ocorridas no interior das famílias têm atingido e modificado os tradicionais mecanismos de solidariedade familiar, considerados como elementos básicos de proteção dos indivíduos e anteparo primário contra as agressões externas e a exclusão social,

[...] Esses mecanismos restringem-se agora, a uma interação limitada e precária entre poucos membros da família, sendo difícil para a mãe ou pai solteiros ou descasados apoiar-se neles, mesmo que possuam uma rede vasta de parentesco. É que esta rede também é atingida por essas mudanças e tende a se apresentar relativamente dispersa (LIMA, 2006, p. 10).

Segundo Lima (2006, p.65), a concepção da família como um “manancial natural de solidariedade” se desenvolveu em oposição à idéia de que o Estado de Bem-Estar Social teria criado um individualismo generalizado, destruindo no interior das famílias as relações de auto-ajuda e proteção.

No entanto, vários estudos, ao analisarem as relações familiares desde os anos 1950, revelam que as práticas de solidariedade familiar e intergeracional sempre se mantiveram ativas (MARTIN, 1995 apud MIOTO, 2004). Neste sentido, ao longo da história, a família tem sido alvo de discussões dos mais diversos campos.

Mioto (2009) aponta que a família se caracteriza como um espaço contraditório, cuja dinâmica cotidiana de convivência é marcada por conflitos e geralmente também por desigualdades. Além disso, a autora afirma que, nas sociedades capitalistas, a família é fundamental no âmbito da proteção social.

Entende-se que a família acaba assumindo atividades que antes eram assumidas coletivamente com o Estado e também absorve cada vez mais responsabilidades que antes eram da sociedade em geral.

Neste sentido, concordamos com Lima (2006, p.65) ao depreender que a família sofre uma sobrecarga de funções. A autora entende que olhar a família como uma instância sobrecarregada requer, entre outras perspectivas, reconhecer a diversidade de arranjos de família, da organização familiar, das relações complexas, de conflitos e contraditoriedades.

Ao abordar a relação família e proteção social, “percebe-se que este não é um assunto novo, ao contrário, atravessa a história da humanidade e está intrinsecamente ligada aos aspectos políticos, econômicos, culturais e sociais que determinam a vida em sociedade (LIMA, 2006).

Nesse sentido, Mioto (1997, p.17) aponta que a “dinâmica relacional estabelecida em cada família não é dada, mas é construída a partir de sua história e de negociações cotidianas que ocorrem internamente entre seus membros e externamente com o meio social mais amplo”.

De acordo com Lima (2006), a família sempre teve a maior parte de responsabilidade em relação ao bem-estar de seus membros. Para tanto, sempre se utilizou das práticas de solidariedade e de ajuda e, principalmente, dos fortes vínculos emocionais que é capaz de estabelecer entre os seus membros para promover os cuidados, disponibilizar bens, serviços e favores para garantir o bem-estar das pessoas.

Coelho (2002) avalia que a mudança na ordem econômica mundial, a partir da década de 1970,

Concorreu para a opção governamental no Brasil da adoção de um modelo de desenvolvimento econômico que trouxe como consequência o empobrecimento acelerado das famílias na década de 1980. Acrescido a esse fato, houve a intensa migração do campo para a cidade e a ampliação dos padrões de exploração no mercado de trabalho, além da deteriorização do setor público na prestação de serviços, contribuindo para a queda das condições de vida (COELHO, 2002, p. 75).

Dessa forma, o enfraquecimento das tradicionais formas de proteção social, agregado ao processo de industrialização crescente, que trazia consequências para a vida do trabalhador e de sua família, como o aumento da pobreza, e também pelo acelerado processo de migrações do campo para a cidade que gerava problemas urbanos, como a falta de saneamento, higiene, segurança, desemprego, entre outros, forçaram a intervenção do Estado de forma mais direta na proteção social (LIMA, 2006, MIOTO, 2008, CEZAR, 2009).

Essa intervenção ocorre e intensifica-se, principalmente, devido ao agravamento da questão social³ em meados do século XX, momento em que o Estado passou a assumir o sistema de proteção social, intervindo cada vez mais nos processos de produção e reprodução da vida social.

Essa intervenção do Estado na regulação social representou a existência de um conjunto de garantias, mais ou menos extensas, operacionalizadas por meio de ações políticas e econômicas, sendo conhecida como Estado de Bem-Estar Social (CEZAR, 2009, p. 32).

Nesse contexto, a proteção social passa a ser entendida enquanto direito de cidadania e dever do Estado. Porém, de acordo com Di Giovanni (2008) e Cezar (2009) o aparecimento de formas mais complexas de proteção social não significou o desaparecimento dos tradicionais mecanismos de exercício de bem-estar.

De acordo com Di Giovanni (1998), o exercício da proteção social se realiza historicamente através de três modalidades não excludentes em si.

A primeira – tradicional - calcada nos valores da solidariedade, fraternidade e caridade, desenvolvida pela família, pelas redes de vizinhança e através de práticas religiosas e dos mais diversos processos de ajuda mútua. A segunda modalidade concerne à proteção social exercida pela troca e acontece por meio do conjunto das práticas econômicas realizadas desde as relações face a face até a impessoalidade do

³ Segundo Iamamoto (2002, p.16-17), “a questão social tem sua gênese no caráter coletivo da produção contraposto a apropriação privada da própria atividade humana - o trabalho -, das condições necessárias à sua realização, assim como de seus frutos. É indissociável da emergência do “trabalhador livre”, que depende da sua força de trabalho como meio de satisfação de suas necessidades vitais. A questão social expressa, portanto disparidades econômicas, políticas e culturais das classes sociais, [...]”.

mercado. Finalmente, a modalidade da autoridade refere-se à modalidade política de alocação de recursos e na qual o estado tem o papel de gestor produtor e regulador da proteção (DI GIOVANNI, 1998, p. 12).

Segundo Miotto (2008), o exercício da proteção social pelo Estado nunca deixou de ter na família papel significativo na organização e desenvolvimento dos diferentes sistemas de proteção social. A autora ressalta que a discussão no âmbito das políticas sociais, a grosso modo, tem se encaminhado a partir de duas perspectivas distintas:

Uma que defende a centralidade da família apostando na sua capacidade imane de cuidado e proteção. Portanto vê a família como o centro do cuidado e proteção por excelência. A outra entende que a capacidade de cuidado e proteção da família está diretamente relacionada ao cuidado e à proteção que lhe é garantido através das políticas sociais, especialmente das políticas públicas (MIOTTO, 2000; 2003).

Miotto (2009), ao analisar os sistemas de proteção social dos diferentes modelos de estados de bem-estar, aponta dois conceitos chaves, o de desfamíliação e o de familismo.

A desfamíliação refere-se ao grau de abrandamento da responsabilidade familiar em relação à provisão de bem-estar social, seja através do Estado ou do mercado. Portanto o processo de desfamíliação pressupõe a diminuição dos encargos familiares e a independência da família especialmente em relação ao parentesco, através de políticas familiares/sociais. Essas são destinadas a atender as necessidades familiares e podem ser dirigidas tanto para os grupos domésticos como para seus componentes individualmente. O familismo, ao contrário, está presente nos sistemas de proteção social em que a política pública considera - na verdade insiste - em que as unidades familiares devem assumir a principal responsabilidade pelo bem-estar de seus membros. Isso corresponde a uma menor provisão de bem-estar por parte do Estado (MIOTTO, 2009, p. 136).

Campos e Miotto (2003 apud MIOTTO, 2009) ao analisarem o contexto da formação sócio-histórica e do desenvolvimento dos sistemas de proteção social dos países latino-americanos e particularmente o Brasil, sublinham o alinhamento desses países ao denominado Estado familista.

Nos Estados de Bem-Estar de caráter familista, de acordo com Miotto (2009, p.136) existe uma explícita parceria entre Estado e família, e o *quantum* de proteção assumido pelo Estado e pela família é que caracteriza maior ou menos grau de familismo. Para as autoras, no Brasil essa tendência familista pode ser verificada tanto nas definições legais quanto operacionais das políticas brasileiras ao longo do tempo.

No Brasil, conforme Miotto (2009), a tendência “fortemente familista” foi abalada pelo processo de rearticulação da sociedade civil brasileira através da eclosão de novos movimentos sociais da estruturação sindical e do reordenamento dos partidos políticos no período pós-ditatorial, especialmente nos anos 1980.

Nesse contexto, conforme a autora, o movimento pela instauração da democracia e o resgate da dívida social “se encaminharam em direção ao alargamento da concepção de cidadania. Conseqüentemente, na luta pela ampliação e universalização dos direitos sociais, assimilado pela Constituição de 1998” (MIOTO, 2009, p. 142). Porém, atualmente ainda é possível perceber a existência do caráter familista, através da responsabilidade familiar espelhada na própria Constituição.

Em seu capítulo VII, versando especificamente sobre a família, a criança, o adolescente e o idoso, atribui aos filhos a obrigação de cuidar dos pais quando estes chegarem à velhice, em situação de carência ou doença, bem como estabelece a responsabilidade dos pais na criação dos filhos (Artigo 229). Logo em seguida, o Artigo 230 define que o cuidado com os idosos é dever conjunto da família, do poder público e da sociedade, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo-lhes o direito à vida. No parágrafo primeiro afirma-se a preferência de programas para os idosos feitos em suas casas, evitando a institucionalização (CAMPOS; MIOTO, 2003, p. 176).

Ao analisarmos os dispositivos legais e a operação dos programas assistenciais no Brasil, “fica demonstrado claramente [...] a dependência do reconhecimento do direito individual às condições da família, consagrando o princípio da responsabilidade subsidiária do estado quanto a ela” (CAMPOS; MIOTO, 2003, p. 179).

Coelho (2002) analisa que as políticas oficiais brasileiras, voltadas para a família, quando existem têm se mostrado inadequadas, pelo pouco investimento nas necessidades e demandas deste grupo, não oferecendo suporte básico para que possa cumprir de forma adequada suas funções.

A autora ressalta que

A família [...] passa a ser eleita como a instituição privilegiada para dar conta de todos os problemas que afetam o grupo, retirando-se a questão do campo e da organização política, o que impede qualquer possibilidade de extensão da cidadania social. Esta concepção fundamenta-se na ideologia do pensamento liberal, na qual produzir bem-estar e satisfação das necessidades sociais na família é compreendido como responsabilidade individual (COELHO, 2002, p. 76).

Diante do exposto, depreende-se que a família na sociedade brasileira hoje, mais que ser reconhecida como instância de cuidado e proteção, deve ser reconhecida como instância a ser cuidada e protegida.

3.2 A ASSISTÊNCIA SOCIAL NA ESFERA DE PROTEÇÃO SOCIAL

A assistência social enquanto prática social ao outro é antiga na humanidade. Em diferentes sociedades, a solidariedade dirigida aos pobres, aos viajantes, aos doentes e aos incapazes sempre esteve presente. Esta ajuda pautava-se na compreensão de que na humanidade sempre existirão os mais frágeis, que serão eternos dependentes e precisam de ajuda e apoio (LONARDONI et al., 2006).

O campo da assistência social no Brasil é historicamente marcada por práticas clientelistas, de caridade, filantropia e solidariedade religiosa. Somente em 1988, com a aprovação da Nova Constituição Federal, em decorrência de debates e articulações de grupos e movimentos sociais organizados, houve o reconhecimento da Política de Assistência Social inscrita no campo democrático dos direitos sociais. Este fato trouxe para a Assistência Social uma nova concepção, incluindo-a na esfera da Seguridade Social (LONARDONI et al., 2006).

De acordo com a PNAS (2004, p. 31), a assistência social, como política social pública, “incluída no âmbito da Seguridade Social e regulamentada pela Lei Orgânica da

Assistência Social (LOAS), inicia seu trânsito para um campo novo: o campo dos direitos, da universalização dos acessos e da responsabilidade estatal”.

Essa configuração, de acordo com Oliveira (2003), abriu para a assistência social, juntamente com a saúde e a previdência social, a possibilidade de se constituir como política pública de seguridade social, direito do cidadão e dever do Estado. Este aparato jurídico, ao ser aprovado, sinalizava para a superação da assistência social como benemerência, assistencialismo e para sua afirmação como política social. No artigo 1º da LOAS, a assistência social é assim definida:

A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade para garantir o atendimento às necessidades básicas (BRASIL, 2004, p. 7).

Lonardoni et al. (2006) avalia que a história da política social não termina com a promulgação da LOAS,

Visto que esta Lei introduziu uma nova realidade institucional, propondo mudanças estruturais e conceituais, um cenário com novos atores revestidos com novas estratégias e práticas, além de novas relações interinstitucionais e intergovernamentais, confirmando-se enquanto “possibilidade de reconhecimento público da legitimidade das demandas de seus usuários e serviços de ampliação de seu protagonismo” (YASBEK, 2004), assegurando-se como direito não contributivo e garantia de cidadania (LONARDONI, et al. 2006, p. 9).

Os autores ressaltam que a Assistência Social, enquanto política social orienta-se pelos direitos de cidadania e não pela noção de ajuda ou favor.

Questiona o clientelismo e a tutela presente nas práticas da assistência social por considerá-los um dos grandes desafios a ser superado, uma vez que não favorecem o protagonismo e a emancipação dos cidadãos usuários, e, conseqüentemente, a afirmação da lógica dos direitos sócio-assistenciais (LONARDONI et al., 2006, p. 10).

Contudo, de acordo com a Política Nacional de Assistência Social (PNAS, 2004, p. 13) a consolidação da assistência social como política pública e direito social ainda exige o enfrentamento de importantes desafios, tais como romper com o assistencialismo e o clientelismo, pois estes sempre foram vistos como práticas secundárias voltadas a atender situações emergenciais e também na distribuição de auxílio material.

A IV Conferência Nacional de Assistência Social, realizada em dezembro de 2003, em Brasília, apontou como principal deliberação a construção e implementação do Sistema Único da Assistência Social - SUAS, requisito essencial da LOAS para dar efetividade à assistência social como política pública.

Nessa direção, conforme o Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), o SUAS configura-se como novo reordenamento da política de assistência social na perspectiva de promover maior efetividade de suas ações, aumentando sua cobertura. Neste sentido, o SUAS constitui-se na regulação e organização em todo o território nacional das ações socioassistenciais.

Os serviços, programas, projetos e benefícios têm como foco prioritário as famílias, seus membros e indivíduos e o território com base de organização, que passam a ser definidos pelas funções que desempenham, pelo número de pessoas que deles necessitam e pela sua complexidade (PNAS, 2004, p. 32).

De acordo com a PNAS (2004), o processo de gestão do SUAS prevê entre suas bases organizacionais a matricialidade sócio familiar que se trata da:

Centralidade das famílias no âmbito das ações da política de Assistência Social, como espaço privilegiado e insubstituível de proteção e socialização primárias, provedora de cuidados aos seus membros, mas que precisa também ser cuidada e protegida” (PNAS, 2004, p. 41).

A PNAS (2004) indica que embora se tenha o reconhecimento da importância da família na vida social e que a família merece proteção do Estado,

Tal proteção tem sido cada vez mais discutida, na medida em que a realidade tem dado sinais cada vez mais evidentes do processo de penalização e desproteção das famílias brasileiras. Nesse contexto, a matricialidade sócio familiar passa a ter papel de destaque no âmbito da Política Nacional de Assistência Social (PNAS, 2004, p.41).

A efetivação da política de assistência social, caracterizada pela complexidade e contraditoriedade que cerca as relações intrafamiliares e as relações da família com outras esferas da sociedade, especialmente o Estado, colocam desafios tanto na sua proposição e formulação quanto na sua execução (PNAS, 2004).

A política de assistência social é organizada por tipo de proteção - básica e especial - conforme a natureza da proteção social e por níveis de complexidade do atendimento.

No SUAS, de acordo com o Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) e a Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS), os serviços, programas, projetos e benefícios da assistência social são reorganizados por níveis de proteção, em

Proteção Social Básica (voltada à proteção de famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, fortalecendo a potencialidade das famílias e dos indivíduos) e Proteção Social Especial (voltada à proteção de famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social), tendo por base o território, de acordo com sua complexidade, respeitada a diversidade regional e local (BRASIL, MDS, SNAS, p.2, s/d).

A proteção social especial, na assistência social se ocupa das situações pessoais e familiares com ocorrência de contingências/vitimizações e agressões, cujo nível de agravamento determina seu padrão.

Os serviços de proteção social especial se caracterizam por níveis de complexidade, hierarquizados de acordo com a especialização exigida na ação e se distinguem respectivamente, entre serviços de proteção social especial de média complexidade e de alta complexidade. Esses serviços devem ser oferecidos de forma continuada a cidadãos e famílias em situação de risco pessoal e social por ocorrência de negligência, abandono, ameaças, maus tratos, violações físicas e psíquicas, discriminações sociais e infringência aos direitos humanos e sociais (BRASIL, MDS/SNAS, p.4, s/d).

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), integrante do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), constitui-se em uma unidade pública estatal, pólo de referência que coordena e articula as ações de proteção social especial de média complexidade.

3.2.1 O CREAS⁴ como Espaço de Proteção a Indivíduos e Famílias

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS – é um serviço de natureza especializada e permanente, que cada município implanta para a prestação de serviços sócio-assistenciais especializados e continuados de apoio, orientação e acompanhamento a indivíduos e famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos (violências: psicológica, física, sexual, negligência, abandono,

⁴ De acordo com BRASIL, Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Disponível em: www.mds.gov.br/guia_creas.pdf

trabalho infantil, situação de rua, medida sócio educativa em meio aberto) “sem rompimento de vínculos familiares” (BARCELLOS, 2010, p.12).

Os CREAS também se constituem em retaguarda ao Sistema de Garantia de Direitos, por intermédio dos serviços de colocação em abrigo e colocação em família acolhedora

O CREAS pode ser ao mesmo tempo: referência na prestação dos serviços, que neste caso são executados no próprio Centro, como contra referência, no sentido de articular a rede de serviços sócio-assistenciais existentes no município ou na região, as demais políticas públicas e demais instituições que compõem o Sistema de Garantia de Direitos para a prestação destes serviços (BRASIL, 2004).

São objetivos do CREAS: a) promover a integração de esforços, recursos e meios para enfrentar a dispersão dos serviços prestados àqueles que sofrem violação de direitos ou estão sujeitos a riscos sociais; b) potencializar as ações de proteção social especial de média complexidade àqueles que sofrem violação de direitos ou estão sujeitos a riscos sociais.

Dentre os serviços que compreendem a Proteção Social Especial de Média Complexidade, e devem ser prestados pelo CREAS, encontram-se: a) orientação e apoio sócio familiar; b) atendimento à população de rua; c) atendimento psicossocial individual e em grupos de usuários e suas famílias; atendimento de crianças e adolescentes em situação de risco através do trabalho precoce; atendimento de crianças e adolescentes vítimas de abuso e exploração sexual, de violência doméstica, em situação de mendicância, etc; atendimento de mulheres, idosos, pessoas com deficiência que sofram violação de direitos; atendimento de suporte a crianças e adolescentes egressas de abrigos ou de medidas sócio-educativas de internação, para a sua reinserção sócio familiar; atendimento de orientação e acompanhamento a adolescentes em cumprimento de medida sócio educativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC); dentre outros (BRASIL, MDS, s/d).

Cabe pontuar que ao se dizer que o CREAS deve prestar estes serviços, não significa que eles devam ser desenvolvidos, exclusivamente, pelo próprio Centro, mas que eles podem ser articulados pelo mesmo, contando, para tanto, com serviços prestados por outras instituições e outras políticas públicas, às quais os indivíduos e famílias podem ser encaminhados.

Os CREAS podem ser de abrangência local ou regional, de acordo com o porte, nível de gestão e demanda dos municípios, além do grau de incidência das situações de risco e violação de direitos.

Isto quer dizer que, somente a partir de um diagnóstico que detecte incidência de situações de risco (prostituição infanto-juvenil, trabalho infanto-juvenil, delinquência infanto-juvenil) ou de violação de direitos (altos índices de maus tratos a mulheres e idosos, grandes concentrações de população de rua, etc.) é que o CREAS deve ser implantado no âmbito municipal. Do contrário, o tratamento mais adequado é a instalação de um CREAS de abrangência regional para o atendimento de municípios da região.

Os municípios de abrangência local podem ser habilitados em gestão inicial, básica e plena. O município de Florianópolis é de abrangência local e sua gestão é plena. De acordo com a PNAS (2004), os municípios em gestão plena deverão ofertar o serviço de enfrentamento ao abuso e exploração sexual de crianças e adolescentes de forma mais ampliada, podendo de acordo com sua capacidade e por meios próprios e/ou parceirizados com a rede sócio-assistencial, outras políticas públicas e sistemas de garantia de direitos, ampliar gradativamente o atendimento para outras situações de risco e violação de direitos, a outros segmentos.

A implantação do CREAS, independentemente do nível de gestão do município, deve assegurar a estruturação dos serviços, dotando-os de condições operacionais como: instalações físicas suficientes e adequadas; veículos para a realização de visitas domiciliares e institucionais; linha telefônica, computador, impressora e demais equipamentos e materiais de custeio.

O CREAS deve ofertar atenções na ocorrência de risco pessoal e social, por ocorrência de negligência, abandono, ameaças, maus tratos, violência física, psicológica e sexual, discriminações sociais e restrições a plena vida com autonomia e exercícios de capacidades, prestando atendimento prioritário à crianças, adolescentes e suas famílias nas seguintes situações:

- a) Crianças e adolescentes vítimas de abuso e exploração sexual;
- b) Crianças e adolescentes vítimas de violência doméstica (violência física, psicológica, sexual e negligência);
- c) Famílias inseridas no Programa de Erradicação do Trabalho Infantil que apresentam dificuldades no cumprimento das condicionalidades;
- d) Crianças e adolescentes em situação de mendicância;
- e) Crianças e adolescentes em medida de proteção em abrigo ou família acolhedora e após o cumprimento de medida, quando necessário suporte á reinserção familiar;
- f) Adolescentes em cumprimento de medida sócio educativa, Liberdade Assistida e de prestação de Serviço à Comunidade;

- g) Adolescentes e jovens após cumprimento de medida sócio educativa de Internação Estrita, quando necessário suporte à reinserção sócio familiar.

Os serviços⁵ previstos no CREAS, em um primeiro momento são: Serviço de Enfrentamento à Violência, Abuso e Exploração Sexual contra Crianças e Adolescentes; Serviço de Enfrentamento e Apoio Especializado a Indivíduos e Famílias com seus Direitos Violados; e Serviço de Orientação e Acompanhamento a Adolescentes em Cumprimento de Medida Sócio educativa e Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade.

Estes serviços devem funcionar em estreita articulação com os demais serviços da proteção social básica e especial, com as demais políticas públicas e demais instituições que compõem o Sistema de Garantia de Direitos, no intuito de estruturar uma rede efetiva de proteção social.

No município de Florianópolis, devido à aprovação pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) da Resolução nº 109, de 11 de novembro 2009, sobre a Tipificação dos Serviços Sócio-assistenciais, desde maio do corrente ano, o Serviço Sentinela passou a denominar-se Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI/Sentinela.

3.2.1.1 *Um olhar sobre o Serviço Sentinela*

O Serviço Sentinela é um programa do Governo Federal, aprovado pelo Conselho Nacional de Direitos da Criança e do Adolescente (CONANDA) cujo objetivo é atuar no combate à exploração sexual infanto-juvenil, sendo que cada município pode adequá-lo à sua realidade local, desde que em concordância com o Plano Nacional de Enfrentamento à Violência Sexual Infanto-juvenil (PEVES).

Em âmbito nacional, o Serviço Sentinela é um órgão de proteção especial à criança e ao adolescente, caracterizando-se como um programa de média complexidade que contempla um conjunto de ações especializadas e multiprofissionais dirigidas à população infanto-juvenil e famílias envolvidas com a violência sexual (bem como física, psicológica e negligência).

Conforme Viana (2005, p. 59), a implementação do Programa Sentinela, em nível

⁵ De acordo com a Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009, aprovada pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) que trata da Tipificação Nacional de Serviços Sócio-assistenciais, os serviços previstos no CREAS, passam a se denominar: Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI (contemplando o Serviço Sentinela); Serviço Especializado em Abordagem Social e Serviço

nacional, além de seguir as Diretrizes da Constituição Federal de 1988 e do Estatuto da Criança e do Adolescente, foi também fruto de políticas de nível internacional, direcionadas pela Organização das Nações Unidas - ONU.

Em 1999, na realização da Conferência Geral da Organização Internacional do Trabalho - OIT, órgão da ONU, foi estabelecido um acordo entre os países participantes e o Fundo das Nações Unidas para a Infância - UNICEF, no qual essas ações se comprometiam a formular e implementar políticas públicas para proibir e eliminar a exploração laboral indiscriminada de crianças e adolescentes, incluindo as formas de escravidão, prostituição e atividades prejudiciais à saúde, à segurança e à moral desta população.

As diretrizes estabelecidas na Conferência influenciaram a implantação do programa de combate à exploração laboral, por meio da criação do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI), e também a criação do Plano Nacional de Enfrentamento à Violência Sexual Infanto Juvenil - PEVES, por ser a exploração sexual, considerada uma das formas mais graves de trabalho infanto-juvenil, com conseqüências, algumas vezes, permanentes e complexas. Por isso, mereceu um projeto de atendimento específico, o Sentinela (VIANA, 2005, p. 60).

Em 2001, o PEVES foi aprovado pelo Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (CONANDA) e foi implantado pelo Governo Federal, sendo que em 2002, sua nomenclatura passou a ser Programa Sentinela, o que objetivou atender quatro linhas gerais de ação: o atendimento às denúncias, o protagonismo Infanto-Juvenil, a prevenção e a análise da situação.

Os municípios, em consonância com o PEVES, poderiam então estabelecer diretrizes locais para implantação do Programa Sentinela e sua efetiva operacionalização (VIANA, 2005, p. 60).

Conforme a autora, a família, o Estado e a sociedade, pautando-se no Estatuto da Criança e do Adolescente, foram convocados a atuarem na responsabilização pela garantia dos direitos da população infanto-juvenil.

Seguindo as linhas de atuação da política de atendimento do Estatuto da Criança e do Adolescente, que versa sobre a proteção integral, reconhecendo crianças e adolescentes como sujeitos de direitos, foi inaugurado em Santa Catarina, em 1991, o serviço de proteção destinado às crianças e adolescentes que se encontravam em situação de risco pessoal e social.

No município de Florianópolis, o serviço de proteção era conhecido como Programa

SOS Criança e foi implantado em maio de 1991, com o objetivo principal de atuar de forma emergencial na proteção e defesa de toda e qualquer criança ou adolescente da Grande Florianópolis, que estivesse em situação de risco pessoal e/ou social.

O Programa tinha a função de promover o atendimento a crianças e adolescentes vítimas de violência doméstica em suas quatro modalidades: violência psicológica, violência física, violência sexual e negligência. Porém, englobava diversas atividades, denominadas na época de “prestação de serviços”, como acolher as crianças e adolescentes que estivessem em situação de abandono, em conflito com a lei, entre outros (GOMES, 2008, p. 44).

Nessa época, ainda não existia o Serviço Sentinela, então o Programa SOS Criança era o responsável pelo atendimento à demanda de violência doméstica no município (VIANA, 2005, p. 58).

Violência doméstica é todo ato ou omissão praticado por pais, parentes, ou responsáveis contra crianças e adolescentes que - sendo capaz de provocar dano físico, sexual e/ou psicológico à vítima - implica de um lado numa transgressão do poder dever de proteção do adulto e, de outro, numa coisificação da infância, isto é, numa negação do direito que crianças e adolescentes têm de ser tratados como sujeitos e pessoas em condição peculiar de desenvolvimento (AZEVEDO E GUERRA, 2001).

O SOS Criança era coordenado pela Secretaria da Justiça e Administração do Estado, com o apoio operacional da Fundação Vida, que se constituía numa organização não governamental, sem fins lucrativos, presidido pela primeira dama do Estado de Santa Catarina, senhora Vera Kleinübing.

Conforme Gomes (2008) em 1993, o programa SOS Criança foi municipalizado, tendo sido assumido pela Prefeitura Municipal, que permaneceu atendendo toda a Grande Florianópolis. As atividades passaram a ser realizadas pela Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social em parceria com a Associação Florianopolitana de Voluntários (AFLOV).

No ano de 1994, no município de Florianópolis, foi instalado o Conselho Tutelar, “que passou a trabalhar em conjunto com o programa SOS Criança, para atender o que estabelece o Estatuto da Criança e do Adolescente a fim de zelar pelo cumprimento dos direitos desses em desenvolvimento” (VIANA 2005, p. 59).

Ao Conselho Tutelar cabe, além de outras atividades, o recebimento das denúncias, assim conforme a violação de direitos da criança e/ou do adolescente, esta era (é) encaminhada ao programa de atendimento específico.

Destaca-se que somente no ano de 1999 é que o Programa passou a atender apenas

crianças e adolescentes residentes no município de Florianópolis.

Após o lançamento e inserção no PEVES, a definição do Programa SOS Criança passou a ser Programa Sentinela. Sua parte operacional era realizada por duas equipes multiprofissionais, projeto SOS Criança – que realizava o atendimento emergencial e o Projeto MEL – que atuava na prevenção da violência.

Entretanto, ao longo do tempo, a partir da verificação de que as situações de violência doméstica identificadas tinham seu atendimento restrito ao emergencial, não existindo continuidade, ainda no ano de 2000, foi criado um novo Projeto para compor o Programa Sentinela, chamado de Projeto Acorde, que prestaria às famílias um atendimento continuado em situações de violência e exploração sexual, responsável pelo acompanhamento psicossocial, das vítimas e familiares atendidos no SOS Criança, com intuito de proporcionar a resignificação do conceito de família e a mudança de atitudes na educação das crianças e adolescentes, dentro do núcleo familiar.

Em 2005 com a mudança de administração do município, o Programa Sentinela passou por um processo de reestruturação. Primeiramente a central de captação de denúncias foi desvinculada do Projeto SOS criança, passando a se chamar “Disque Denúncia SOS Criança”, o antigo Projeto Acorde passou a se chamar Equipe de Acompanhamento, o Projeto Mel mudou para Equipe Rede (posteriormente para Equipe de Prevenção) e o Projeto SOS Criança passou a chamar-se Equipe de Diagnóstico.

Em meados dos anos 2006/2007, a partir da formulação e implantação do Sistema Único de Assistência Social - SUAS, as novas diretrizes do sistema exigiram mudanças na forma de organização da então Secretaria da Criança, Adolescente, Idoso, Família e Desenvolvimento Social (Município de Florianópolis). A referida Secretaria passou a denominar-se Secretaria Municipal de Assistência Social, conforme preconiza o SUAS. O Programa Sentinela também passou por reformulações em sua nomenclatura para se adequar às novas diretrizes, passando assim, a chamar-se Serviço Sentinela (LIMA, 2008, p. 42).

Considerado uma medida de proteção que se ampara no Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA, no que diz respeito ao atendimento de crianças e adolescentes vitimizados pela violência doméstica, o Serviço Sentinela está situado no âmbito do Sistema Único de Assistência Social. Este Serviço faz parte da Proteção Social Especial de média Complexidade, que visa à intervenção nas famílias em situação de violação de direitos e cujos vínculos familiares encontram-se frágeis, mas ainda não rompidos. Envolve desde a garantia de sobrevivência, até sua inclusão em redes sociais de atendimento e solidariedade (LIMA, 2008, p. 42).

O Serviço Sentinela abrange toda a região do município de Florianópolis, seu público alvo são crianças de 0 a 12 anos e adolescentes de 12 a 18 anos completos vitimados pela violência doméstica, bem como suas famílias.

O Serviço Sentinela tem como princípios desenvolver ações articuladas governamentais e não-governamentais, manter o compromisso ético, moral e político das ações; obedecer aos direitos à dignidade, ao respeito e à liberdade.

Suas ações devem estar em consonância com as garantias constitucionais, a LOAS, a PNAS, NOB/SUAS, o Estatuto da Criança e do Adolescente, Plano Nacional de Enfrentamento à Violência e Exploração Sexual contra Crianças e Adolescentes e o Plano Nacional de Promoção, Proteção e Defesa à Convivência Familiar e Comunitária (LIMA, 2008, p. 43).

Entre os objetivos do Serviço Sentinela estão: a) Prestar atendimento social especializado às crianças e adolescentes vítimas de violências e/ou negligência, bem como a seus familiares; b) Criar condições para a garantia dos direitos fundamentais e o acesso aos serviços públicos existentes no município de assistência social, saúde, educação, justiça, esporte, cultura e lazer às crianças e adolescentes atendidos.

Os objetivos específicos do Serviço Sentinela buscam: a) Construir no município uma rede de serviços que permita a garantia dos direitos fundamentais de crianças e adolescentes; b) Desenvolver ações sociais para o fortalecimento da auto-estima e o restabelecimento do direito à convivência familiar e comunitária da população infanto-juvenil; c) Proporcionar a inclusão da clientela atendida pelo Serviço e seus familiares em serviços prestados por instituições sociais presentes no município; d) Inserir as famílias das crianças e dos adolescentes vitimados pela violência em programas de geração de trabalho e renda, como também em cursos de formação e qualificação profissional existente no município; e) Contribuir para a construção de um sistema municipal de informação (banco de dados) sobre violações aos direitos da criança e do adolescente, através da informatização de dados qualitativos e quantitativos.

O Serviço Sentinela de Florianópolis, atualmente organiza sua dinâmica de atendimento a partir de quatro equipes de trabalho: Equipe de Diagnóstico, Equipe de Acompanhamento, Equipe de Prevenção e Projeto Demanda Reprimida. Cumpre destacar que também integra a estrutura do referido Serviço o Disque Denúncia SOS Criança.

Disque denúncia SOS Criança: responsável pela orientação e recepção de denúncias de violência, ameaça e violação de direitos contra crianças e adolescentes em caráter de 24 horas. As denúncias são recebidas através do disque denúncia 0800-643-1407, e

posteriormente são repassadas ao Conselho Tutelar.

Equipe de Diagnóstico: é composta por seis assistentes sociais, seis psicólogas sendo uma supervisora de equipe, duas estagiárias de Serviço Social e uma de Psicologia. Essa equipe é a responsável pela averiguação da denúncia encaminhada, ou seja, pelo diagnóstico psicossocial dos casos de violência doméstica contra crianças e adolescentes, avaliando os fatores de risco e proteção através da investigação da denúncia. Cada profissional atende cerca de vinte famílias. No caso da denúncia não ser confirmada cabe à equipe de diagnóstico responsável, encerrar o caso, com base nas informações obtidas no processo de investigação. Quando constatada a violação de direitos, a família será encaminhada para equipe de acompanhamento. O encaminhamento pode ocorrer também quando esta equipe possui fortes suspeitas, porém, não confirmadas.

Equipe de Acompanhamento: composta por oito assistentes sociais, sendo uma supervisora de equipe, sete psicólogas, uma pedagoga, duas estagiárias de Serviço Social, um estagiário de Administração e um de Direito. Essa equipe realiza o acompanhamento sistemático através de atendimento psicossocial às crianças, adolescentes e seus familiares. O objetivo do acompanhamento visa à reorganização da dinâmica familiar de modo que a situação de violência (física, sexual, psicológica, negligência) seja interrompida, suas conseqüências negativas superadas e as relações familiares re-significadas, para que assim as crianças e adolescentes tenham garantido os seus direitos. O acompanhamento familiar ocorre de forma interdisciplinar. O desligamento da família se dá a partir de três critérios: alta (quando a família está fortalecida e apta a lidar com variadas questões), mudança de endereço (sem que seja localizada) e não adesão familiar (quando a família não adere ou não participa dos atendimentos). Os profissionais desta Equipe realizam o atendimento às famílias de acordo com sua carga horária de trabalho. As profissionais que trabalham oito horas diárias atendem vinte e cinco famílias e os que possuem carga horária de seis horas atendem vinte famílias.

Equipe de Prevenção: composta por duas assistentes sociais e duas psicólogas. O trabalho de prevenção do Serviço Sentinela é realizado por meio de ações voltadas à prevenção primária, secundária e terciária. O objetivo norteador da prevenção é conscientizar, articular e mobilizar a sociedade em geral e os atores sociais a fim da realização de ações concretas de proteção que possibilitem transformar a situação de risco em que se encontram crianças, adolescentes e suas famílias vítimas de violência.

Demanda Reprimida⁶: consiste em uma equipe de intervenção composta por cinco assistentes sociais sendo uma supervisora de equipe, quatro psicólogas, quatro estagiárias de Serviço Social e uma pedagoga. Esta equipe visa oferecer atendimento psicossocial às denúncias de violência contra crianças que aguardam atendimento no Serviço Sentinela no período de 2002 a 2007, visando a realização de diagnóstico e conseqüentes encaminhamentos pró-proteção e responsabilização; diminuição de situações de risco em que podem estar inseridas as crianças e adolescentes, evitando processos de reincidência e revitimização; e potencializar o atendimento do Serviço Sentinela para a construção de metodologia de atendimento para a demanda reprimida. Tem como público alvo crianças e adolescentes em situação de suspeita ameaça ou violação de direitos, quais sejam: violência física, sexual (inclusive exploração sexual), negligência e psicológica, de cunho intra ou extra familiar, cujas denúncias foram formalizadas no período de 2002 à 2007 e que não receberam atendimento institucional que chegasse ao Diagnóstico/ Intervenção. A intervenção é realizado de forma interdisciplinar, onde cada dupla tem como meta atender dezessete denúncias por mês.

O Serviço Sentinela busca oferecer um conjunto de procedimentos técnicos especializados para atender e proteger crianças e adolescentes vitimados pela violência , bem como seus familiares, proporcionando-lhes condições para seu fortalecimento e superação da situação de violência.

Os procedimentos técnicos oferecidos pelo Serviço Sentinela à população usuária são realizados por profissionais que atuam diretamente com as famílias, entre estes profissionais está o Assistente Social, que trabalha como “executor terminal” nas Políticas Sociais.

Na perspectiva de conhecer a relação entre a Família e a Política Social mediada pela atuação profissional do Assistente Social é que se apresenta a próxima seção.

4. A RELAÇÃO ENTRE A FAMÍLIA E A POLÍTICA SOCIAL MEDIADA PELA ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL

⁶ Dados extraídos do Projeto de Intervenção intitulado Potencialização do Serviço Sentinela 2010/2011: “Atendimento das denúncias de violência contra crianças/adolescentes em fila de espera no período de 2002/2007”. Documento não publicado.

O Assistente Social, ao longo de sua trajetória profissional é chamado a atuar em diferentes esferas, intervindo junto a instâncias e serviços públicos e/ou privados para a garantia dos direitos dos usuários, geralmente famílias. Pois “a família tem se constituído numa fonte de preocupação para os profissionais que trabalham na área, tanto pela atualidade do tema como pela sua complexidade” (MIOTO, 2004, p. 1).

Entre as esferas de atuação do assistente social estão as políticas sociais que como observa Montañó (1997, p. 117) “se constituem em fator de sustentação funcional ocupacional dos assistentes sociais”. Estas políticas sociais se materializam por meio de programas e serviços tais como o Serviço Sentinela, que tem a finalidade de prestar assistência especializada através de apoio psicossocial a crianças e adolescentes (bem como suas famílias) envolvidas em situação de suspeita, ameaça ou violação de direitos. Pois, conforme Valente⁷ (2010), o cuidado da criança/adolescente, implica no cuidado com a família de origem.

Importante salientar que quando demarcamos a política social, nos remetemos ao campo da proteção social. Conforme indica Castro (2008, p. 112), “ambas estão associadas às necessidades de segurança individuais e familiares, que podem ser satisfeitas pela intervenção de atores públicos”.

De acordo com a proposta enunciada na introdução desse trabalho, nesta última seção buscamos analisar a relação família e Estado mediada pela atuação dos assistentes sociais da Equipe de Acompanhamento do Serviço Sentinela – Florianópolis.

Tal análise tomará como base o material empírico obtido por meio das entrevistas realizadas. Ao longo desta seção, com o objetivo de preservar a identidade das famílias elas serão referenciadas pela palavra Família, acrescida da numeração de 1 a 3, no que se refere as assistentes sociais, as mesmas serão identificadas pelas iniciais A. S. também acrescida por numerais.

4.1 O PROCESSO DE TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL NA EQUIPE DE ACOMPANHAMENTO DO SERVIÇO SENTINELA

O acompanhamento familiar do Serviço Sentinela representa uma medida de proteção prevista no estatuto da Criança e do Adolescente (ECA)- Lei nº 8.069/90- em seus artigos 98

⁷ Palestra apresentada por Jane Valente no II Seminário Catarinense Pró- Convivência Familiar e Comunitária, promovido pela Secretaria de Estado da Assistência Social, Trabalho e Habitação, em parceria com o Conselho Estadual dos Direitos da Criança e do Adolescente e do Conselho Estadual da Assistência Social, na cidade de Florianópolis- SC, nos dias 14, 15 e 16 de junho de 2010.

e 101, aplicável quando crianças e adolescentes encontram-se com seus direitos ameaçados ou violados:

- I- por ação ou omissão da sociedade ou Estado;
- II- por falta, omissão ou abuso dos pais ou responsáveis;
- III- em razão de sua conduta.

Diante disto, a autoridade competente pode determinar dentre outras medidas, a de acompanhamento, preconizada nesta Lei, nos incisos II e IV do último artigo referido.

No âmbito do Serviço Social, os processos de atuação às famílias fazem parte da história da profissão. Conforme Perin (2007),

É comum aos assistentes sociais questionarem-se sobre a necessidade de compreender afinal, o complexo aparato teórico/metodológico, ético/político e técnico operativo, que permitem dar conta da dimensão de sua práxis profissional (PERIN, 2007, p. 2).

Segundo a autora, estes são eixos que constituem a ação profissional e embora contemplem um conjunto de propriedades que lhes são próprias só podem se caracterizar como integrantes do processo de trabalho do assistente social se forem articulados entre si e com a realidade social.

A realidade social, por sua vez se traduz a partir de movimentos complexos, os quais nem sempre são possíveis de serem identificados, de forma imediata, pois para tal, se faz necessário que possamos alcançar o mais próximo possível à vida objetiva do sujeito. É fato que várias inter-relações são estabelecidas entre o sujeito e a sua realidade, mas nem sempre são identificadas por verbalizações, necessitando dedicar atenção ao que não é visível, o que não é dito, o que não está aparente, ou seja, que se encontra latente na vida do sujeito, assim compreender o fenômeno é atingir a essência (PERIN, 2007, p. 2).

De acordo com Chuairi (2001, p.137), além do conhecimento da realidade social, a ação do assistente social requer além de responsabilidade técnica e teórica, o compromisso com a população atendida pelos seus serviços, devendo haver, como proposta básica de sua intervenção, o atendimento às necessidades dos usuários, sejam elas de ordem econômica, social, psicossocial ou política.

As múltiplas expressões da questão social são o objeto de intervenção profissional do assistente social, o que exige uma atuação profissional numa perspectiva totalizante, baseada na identificação dos determinantes sócio-econômicos e culturais das desigualdades sociais (BARCELLOS, et al. 2010, p. 5).

O processo de trabalho no Serviço Social, de acordo com Iamamoto (1997 apud JESUS et. al. 2004)), é pautado no instrumental técnico-operativo utilizado por esse profissional. Esse instrumental não compreende apenas o arsenal de técnicas utilizadas para a efetivação do serviço, mas também o arsenal teórico- metodológico (conhecimento, valores, herança cultural, habilidades). Essa base teórico-metodológica é constituída pelos “recursos essenciais que o assistente social aciona para exercer o seu trabalho”, a fim de iluminar a leitura da realidade, direcionar melhor sua ação e moldá-la (IAMAMOTO apud JESUS et al., 2004, p. 63).

Segundo Jesus et al. (2004),

A apropriação do referencial teórico-metodológico pelo assistente social permite-lhes apreender a realidade em uma perspectiva da totalidade e construir mediações entre o exercício profissional comprometido e os limites da própria realidade (JESUS et al, 2004, p. 63).

Nesse sentido, na atuação do assistente social na Equipe de Acompanhamento do Serviço Sentinela percebem-se diferentes vertentes, revelando ecletismo na condução dos trabalhos; como instrumental técnico-operativo, se utilizam os atendimentos e/ou abordagens sociais, encaminhamentos à rede de serviços de proteção, as visitas domiciliares e institucionais, relatórios, contatos telefônicos, o estudo e o parecer social entre outros.

Percebemos que o assistente social, em seu exercício profissional, busca atualizar-se e capacitar-se constantemente, a fim de oferecer respostas profissionais às demandas oriundas dos processos sociais próprios da dinâmica da sociedade brasileira.

Em vista disso, um dos desafios da profissão é a busca de metodologias para trabalhar a família como um grupo com necessidades próprias e únicas. Essa busca ocorre majoritariamente a partir das exigências colocadas no contexto dos serviços onde trabalham, isto é, os assistentes sociais procuram aprofundar seus conhecimentos para atender às demandas colocadas pelos locais de trabalho (JESUS et al., 2004, p. 64).

Segundo estudo realizado por Jesus et al. (2004), nos Serviços de Atenção e Proteção as famílias, especializado na violência contra crianças e adolescentes, em Florianópolis, identificou-se metodologias de atenção às famílias, desenvolvidas pelo Serviço Social.

A metodologia⁸ de atendimento do Serviço Social no Serviço Sentinela junto às famílias inicia-se com entrevista social em conjunto ou não com profissionais de outras áreas

⁸ Os objetivos, as atribuições, as competências, os princípios éticos e a metodologia de atendimento dos assistentes sociais da Equipe de Acompanhamento do Serviço Sentinela foram extraídos de BARCELLOS (2010).

que objetiva conhecer o contexto familiar e a realidade atual na qual a família está inserida, suas aspirações e expectativas quanto ao serviço, bem como busca estabelecer um contrato em que são esclarecidos os objetivos e metas relativos ao foco de atenção, buscando estabelecer em conjunto com os familiares um plano de intervenção.

Após, realiza-se a análise da situação vislumbrando o projeto técnico personalizado para o acompanhamento familiar. Para tanto, utilizam-se instrumentos e técnicas próprias do Serviço Social, e em conjunto com outras áreas criam-se novas estratégias de ação objetivando a reorganização da família para o cessar da dinâmica abusiva com vistas à proteção da criança e do adolescente e do seu núcleo familiar.

Dentre outros procedimentos técnico-operativos realiza-se a supervisão técnica. Esta permite a implantação e implementação de algumas ações, tais como: triagem dos casos, reuniões técnicas, reuniões de supervisão e de estudo de casos no grande grupo, promovendo com isso, trocas qualificadas pautadas no compromisso ético-político, técnico-operativo e teórico-metodológico. Ações estas cujo assistente social está diretamente envolvido.

O trabalho com famílias na equipe de Acompanhamento do Serviço Sentinela envolve quatro etapas: entrada da família, identificação, acompanhamento e seu desligamento.

A forma de atuação transita entre a disciplinaridade e a interdisciplinaridade.

Segundo Vasconcelos (1997 apud BARCELOS, 2010, p.15) a interdisciplinariedade, implica nas relações profissionais e de poder horizontais, as estratégias são comuns e discutidas entre os profissionais das diversas áreas. A transdisciplinariedade permite uma coordenação comum entre todas as disciplinas e interdisciplinas, cujo resultado pode ser um campo teórico, disciplinar e operativo autônomo.

Entre os objetivos dos Assistentes Sociais da Equipe de Acompanhamento estão: trabalhar junto às famílias em que exista situação de violência intra e/ou extrafamiliar contra crianças e adolescentes visando o rompimento do ciclo da violência, a garantia dos direitos fundamentais preconizados no Estatuto da Criança e do Adolescente⁹, bem como primar pela garantia do convívio familiar e social.

Os objetivos específicos do Serviço Social na Equipe de Acompanhamento do Serviço Sentinela se desdobram em: a) conhecer o contexto sócio familiar para construir as informações técnicas e planejar ações junto à família, entendendo a sua dinâmica e

⁹ Lei nº 8.069/90 de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências.

organização; b) reconhecer as necessidades sociais da família com vistas a possibilitar o acesso aos bens e serviços disponibilizados na rede de atendimento; c) identificar os fatores de risco e as potencialidades da família para a proteção de crianças e adolescentes, com vistas a promover mudanças nos padrões abusivos; d) elaborar plano de intervenção para atendimento as famílias, de acordo com suas especificidades; e) orientar as famílias para o cuidado e proteção de seus membros; f) orientar as famílias no sentido de identificar recursos na rede de atenção, proteção e promoção sócia e de fazer uso destes no atendimento e na defesa de seus direitos, com vistas ao protagonismo social; g) subsidiar os órgãos de proteção à criança e ao adolescente, por meio de ações articuladas; h) elaborar relatórios sociais acerca do acompanhamento prestado à família; i) contribuir com pesquisa sobre o trabalho com as famílias vítimas de violências.

As atribuições privativas do Assistente Social na Equipe de Acompanhamento são: realizar entrevista social junto às famílias, a fim de obter maiores informações sobre a realidade desta; planejar ações de matéria do Serviço Social; elaborar plano de intervenção social junto aos usuários atendidos pelo serviço direcionando o foco das ações sócio-assistenciais à família, elaborar relatórios sociais; emitir parecer social acerca do acompanhamento familiar para subsidiar os serviços de proteção infanto-juvenil e o sistema de garantias; realizar estudo social para orientar o trabalho, tanto no planejamento de ações como para demonstrar a situação real em que a família encontra-se inserida, possibilitando responder as suas demandas e necessidades sociais; realizar estudo sócio-econômico, visando subsidiar as ações (inter) profissionais e (inter) setoriais, de acompanhamento, relacionado ao foco de atenção; encaminhar à rede de serviços acessando os direitos sócio-assistenciais da população atendida; realizar supervisões de estágio em Serviço Social curricular e não curricular, de acordo com a resolução 533/09 do CFESS.

As competências do assistente social na equipe de acompanhamento do Serviço Sentinela são: acompanhar as famílias buscando traçar plano de intervenção junto aos profissionais de outras áreas envolvidas neste Serviço; executar a política de atendimento, por meio do atendimento social junto às famílias; efetuar visitas domiciliares e/ou institucionais; verificar a existência de figuras de proteção e rede de apoio social; mapear a rede social e familiar da família atendida visando articular com esses setores e criar possibilidades de reorganização e defesa dos direitos fundamentais; orientar e esclarecer os usuários sobre seus direitos sócio-assistenciais e as formas e locais para reclamá-los contribuindo para o protagonismo social; trabalhar o fortalecimento das famílias na busca de possibilidades a fim de acessar os direitos sociais e sócio-assistenciais; manter registros atualizados acerca do

acompanhamento; avaliar o perigo e situações de risco nas quais poderão estar inseridas as vítimas em diversos contextos sociais; identificar figuras de proteção e rede de apoio social das crianças e adolescentes; identificar as potencialidades da família para o cuidado e proteção das crianças; discutir, em estudos de caso e elaborar com outros técnicos relatórios circunstanciados acerca da violação de direitos encaminhando aos Conselhos Tutelares, Juizado e Promotoria da Infância e Juventude para subsidiar as decisões sócio-jurídicas; avaliar a efetividade dos procedimentos técnicos adotados tanto em relação ao atendimento sócio familiar quanto à cobertura dos serviços da rede de atendimento de modo a garantir a proteção e os direitos dos indivíduos e suas famílias; assegurar local adequado para o atendimento individual e familiar de modo a resguardar a privacidade; resguardar o sigilo profissional desde que não acarrete riscos a outras pessoas; esclarecer aos usuários, ao iniciar o trabalho, sobre os objetivos e amplitude de sua atuação profissional (Código de Ética art. 5 alínea h); garantir a plena informação e a discussão sobre as possibilidades e consequências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos usuários mesmo que sejam contrárias aos valores e crenças individuais dos profissionais, desde que essas não ameacem e/ou violem os direitos de outros indivíduos (Código de Ética, art. 5 alínea b).

As atribuições e competências dos profissionais de Serviço Social da Equipe de Acompanhamento do Serviço Sentinela são orientadas e norteadas pelos direitos e deveres constantes no Código de Ética Profissional e na Lei de Regulamentação da Profissão.

Dentre os princípios éticos, destacam-se: o reconhecimento da liberdade como valor ético central, que requer o reconhecimento da autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais de seus direitos; a defesa intransigente dos direitos humanos contra todo tipo de arbítrio e autoritarismo; a defesa, aprofundamento e consolidação da cidadania e da democracia, entendida como socialização da participação política, da cultura e da riqueza produzida; o posicionamento a favor da equidade e da justiça social, que implica a universalidade no acesso a bens e serviços e a gestão democrática; o empenho na eliminação de todas as formas de preconceito e a garantia do pluralismo; o compromisso com a qualidade dos serviços prestados na articulação com outros profissionais e trabalhadores (CRESS – 7ª região, 2000). Estes princípios são os norteadores do projeto profissional¹⁰.

¹⁰ Nos termos de Netto, os projetos profissionais, construídos pela respectiva categoria: [...] apresentam a auto-imagem da profissão, elegem valores que a legitimam socialmente, delimitam e priorizam seus objetivos e funções, formulam requisitos (técnicos, institucionais e práticos) para o seu exercício, prescrevem normas para o comportamento dos profissionais e estabelecem balizas de sua relação com os usuários dos seus serviços, com outras profissões e com as organizações e instituições, públicas e privadas. (NETTO, 1999, p. 95).

Como preocupação ética, o sigilo profissional no Serviço Sentinela é garantido, no entanto,

O caráter confidencial deve ser conferido aos usuários dos serviços de proteção, desde que salvaguardando vidas. Neste sentido, a confiabilidade das informações no trabalho conjunto dá-se quando o técnico não encaminha a outrem informações, atribuídas e tarefas que não estejam no seu campo de atuação. Na elaboração conjunta de documentos que embasam as atividades em equipe interdisciplinar, psicólogos(as), assistentes sociais e pedagogos devem registrar apenas as informações necessárias para o cumprimento dos objetivos do trabalho (BARCELLOS et al., 2010, p. 15).

A intervenção do assistente social da equipe de acompanhamento do Serviço Sentinela junto às famílias visa “o resgate dos direitos através do fortalecimento de sua auto-estima e o restabelecimento do direito à convivência familiar e comunitária” (BRASIL, 2001).

Cardoso (2008, p. 28) analisa que o trabalho do assistente social com as famílias “visa incluir e proporcionar estímulos à autonomia, emancipação e exercício de cidadania” dos membros familiares que num determinado momento histórico, foram “impedidos de participarem dos mecanismos de desenvolvimento social, nas suas mais diversas expressões, inclusive do direito aos questionamentos próprios desta segregação”.

4.2 AS FAMÍLIAS EM EVIDÊNCIA: SUAS PERCEPÇÕES, TRAJETÓRIAS E DILEMAS

Partindo das entrevistas realizadas com as famílias, nos próximos itens buscamos apresentar as mesmas bem como suas percepções acerca do Serviço Sentinela, verificando possíveis contribuições do atendimento nas dinâmicas familiares como um serviço de proteção social.

4.2.1 Trajetórias familiares

A **Família 1** é composta pela mãe, “R”, viúva, de 40 anos, quatro filhos adolescentes, dois meninos e duas meninas, com 14, 17, 16 e 19 anos respectivamente e uma neta com três meses, filha da adolescente de 16 anos. Todos os membros, com exceção da adolescente de 16 anos, nascida em São José, são naturais da cidade de Florianópolis. Todos residem na mesma casa.

“R” conheceu “D”, pai de seus filhos, há 22 anos. Ela tinha 18 e ele 32 anos. Quando se conheceram ambos residiam com seus pais, após alguns meses de relacionamento “R”

engravidou, o que os motivou a morarem juntos. “R” se tornou mãe aos 19 anos. O casal morou de aluguel em alguns bairros de Florianópolis e há quinze anos a família estabeleceu residência no Bairro Itaguaçu.

O casal teve quatro filhos e conviveu maritalmente durante vinte anos, até o falecimento do marido, há oito anos. “R”, desde então, vem sozinha educando e sustentando os filhos, contudo, sempre recebeu o apoio dos pais e de uma irmã que reside no mesmo terreno da família. O pai de “R” é falecido, porém, ainda hoje a mesma recebe ajuda, inclusive financeira, de sua mãe, que reside em outro bairro da cidade.

Em se tratando dos percursos escolares e profissionais da família, “R” estudou até a 6ª série do ensino fundamental e atualmente trabalha como agente de saúde, concursada junto a Prefeitura de Florianópolis. Todos os seus filhos freqüentam a escola e a filha mais velha trabalha formalmente, contudo, não auxilia nas despesas da família.

Atualmente “R” mantém um relacionamento amoroso, mas seu companheiro não reside permanentemente com a família, apesar de passar longos períodos na residência, nestes períodos contribui com as despesas familiares.

A família é atendida no Serviço Sentinela desde setembro de 2006 e pela Equipe de Acompanhamento desde maio de 2008, o motivo do atendimento foi em decorrência de violência sexual perpetrada por um vizinho contra a adolescente de 16 anos, que na época contava com apenas onze anos de idade¹¹.

A **Família 2** é composta pela mãe, “A”, de 35 anos, pelo atual companheiro “R” de 37 anos e por quatro filhos, três meninos com 18, 5 e 7 anos e uma menina com 10 anos de idade. Exceto o primeiro filho, todos residem na mesma casa. A mãe é natural de Curitiba e seu companheiro é natural de Curitiba.

Quando “A” tinha 15 anos engravidou de seu primeiro filho, seu namorado com 18 anos não aceitou a gravidez e a abandonou. A entrevistada relata que este foi um período muito difícil, pois não possuía residência fixa e vivia pelas ruas da cidade de Curitiba. Após o nascimento da criança foi morar com o bebê em uma boate, onde o criou até cinco anos de idade, quando decidiu mudar-se para Florianópolis com o filho. “A” reside nesta cidade há mais de treze anos e há doze conheceu seu atual companheiro, com quem convive maritalmente e teve três filhos.

¹¹ Dados extraídos do prontuário familiar.

A família reside de aluguel no bairro Tapera, local onde moram há sete anos. Seu primeiro filho, hoje com 18 anos, reside sozinho na cidade de Blumenau.

“A” é dona de casa e “R” trabalha formalmente em uma construtora, é ele quem assume as despesas da família. Sua remuneração é de um salário mínimo, porém quando realiza horas extras, sua renda chega a dois salários mínimos.

A família recebe benefício do Programa Bolsa Família e o utilizam para complementar as despesas, principalmente na compra de frutas, verduras e leite para as crianças. “A” informou que em casos de necessidade a família não conta com o apoio de amigos, vizinhos ou parentes.

Sobre os percursos escolares, a mãe nunca frequentou a escola, não sabe ler ou escrever, o pai concluiu o ensino fundamental, os filhos de 10 e 07 anos frequentam a escola e projeto extra-escolar e o filho de 05 anos não frequenta pré-escola aguardando a idade para o ingresso no ensino fundamental.

A família é atendida no Serviço Sentinela desde abril de 2003 e pela Equipe de Acompanhamento desde abril de 2005, o motivo do atendimento foi em decorrência de negligência familiar e violência física praticada pela mãe contra o filho mais velho, naquele período, residente com a família e usuário de drogas¹².

A **Família 3** é composta segundo relato, pela mãe “C”, de 24 anos, pela filha de 1 mês, pelo filho de 6 anos e pela irmã da entrevistada, de 22 anos.

A casa da família está localizada no bairro Vargem Grande e na residência moram apenas a mãe e a filha recém-nascida. Desde que perdeu a guarda do filho mais velho, há dois anos, o mesmo reside com a avó paterna em outro bairro da cidade, sua irmã também mora com a avó paterna que as criou.

“C” reside no mesmo local há um ano, já residiu em outros três bairros de Florianópolis, sempre pagando aluguel.

A entrevistada nasceu em Videira no interior do Estado de Santa Catarina e veio morar em Florianópolis com a avó paterna ainda pequena, residiu com a mesma até seus 18 anos. “C” informou não conhecer os pais e não saber se ainda são vivos.

Ela foi casada durante oito anos, deste relacionamento nasceu o filho mais velho, há dois anos se separou e está em processo de divórcio. Atualmente “C” não possui relação

¹² Dados extraídos do prontuário familiar.

afetiva, contudo, no ano anterior manteve um relacionamento do qual resultou a gravidez de sua segunda filha. O pai da criança não mantém contato com a família.

“C” concluiu o ensino fundamental e atualmente trabalha como diarista, sua renda mensal é de um salário mínimo. Em situação de necessidade, a entrevistada conta com o apoio de uma amiga e da irmã.

A família começou a ser atendida pelo POASF (Programa de Orientação e Apoio Sócio familiar) em dezembro de 2007, contudo, com a extinção deste programa em maio de 2009, a equipe e os casos em atendimento no mesmo passaram para o Serviço Sentinela. A mãe foi denunciada por negligência em relação aos cuidados de saúde que o filho demandava por apresentar doença congênita. A criança esteve por dois períodos internada, na segunda internação, com quatro anos de idade, durante três meses permaneceu sob os cuidados da mãe, ao longo deste período a mesma demonstrou condutas que não contribuíram para a melhora do estado de saúde do filho, inclusive agravando seu quadro clínico. A equipe médica chegou a levantar a possibilidade de a mãe apresentar sintomas da Síndrome de Munchausen¹³, contudo nada foi confirmado. Diante desta suspeita a equipe médica solicitou o afastamento da mãe do hospital requerendo que outro adulto da família acompanhasse a criança. A mãe foi encaminhada para avaliação psiquiátrica, bem como exame de sangue para detectar o uso de substância psicoativa. O Conselho Tutelar e o Serviço Sentinela solicitaram ao Juizado avaliação de guarda, tendo esta sido repassada para a avó paterna, visto que o pai da criança possui características de doença mental. Recentemente, “C” teve outro filho, sob suspeita de vir cometer maus tratos contra esta criança, o Conselho Tutelar novamente encaminhou a situação ao Serviço Sentinela solicitando acompanhamento sistemático¹⁴.

A partir dos elementos presentes nestas trajetórias familiares buscamos destacar, à luz do referencial apresentando, aspectos evidenciados pelas entrevistadas.

A composição da família na atualidade tem se apresentado de modo bastante variado, como aponta a literatura e como pudemos constatar nas famílias entrevistadas. Analisando a

¹³ A síndrome de Munchausen é uma doença psiquiátrica em que o paciente, de forma compulsiva, deliberada e contínua, causa, provoca ou simula sintomas de doenças, sem que haja uma vantagem óbvia para tal atitude que não seja a de obter cuidados médicos e de enfermagem. A síndrome de Munchausen "by proxy" (por procuração) ocorre quando um parente, quase sempre a mãe (85 a 95%), de forma persistentemente ou intermitentemente produz (fabrica, simula, inventa), de forma intencional, sintomas em seu filho, fazendo com que este seja considerado doente, ou provocando ativamente a doença, colocando-a em risco e numa situação que requeira investigação e tratamento. Disponível em : www.munchausen.com.br/asindrome.html. Acesso em: 17/06/10.

¹⁴ Dados extraídos do prontuário familiar, da equipe de acompanhamento do Serviço Sentinela.

composição das famílias, foi possível perceber que duas entrevistadas responderam a partir da referência domicílio, ou seja, com quem se reside. Elas definem o grupo familiar considerando a convivência em uma mesma residência. Apenas uma entrevistada considerou sua família a partir de laços de parentesco ou consanguinidade.

Observamos que das três famílias entrevistadas, em uma a mãe está vivendo a experiência de outra união conjugal e as demais se configuram como família monoparental, no entanto, em uma destas famílias a mãe estabelece relação afetiva há sete anos, sendo que durante longos períodos seu companheiro reside com a família, contudo, não permanentemente.

De acordo com Lima (2006, p. 88) a elasticidade das relações familiares permeadas por recasamentos, demonstra a multiplicidade de formas de constituir e viver em família que os constantes processos de transformação possibilitam. Dentre eles podemos citar o aumento das separações, dos divórcios e de novos acordos sexuais que têm gerado aspectos como a fragmentação da família, o aumento das famílias monoparentais chefiadas por mulheres, o surgimento de novos arranjos familiares que fogem ao padrão da típica família nuclear, tal como casais nos quais os cônjuges vivem em domicílios distintos.

Em relação aos laços de solidariedade, duas famílias confirmaram que, em situações de necessidade podem contar com o apoio de outras pessoas residentes fora do domicílio.

Cavalcante (1995) faz um alerta de que

Muitas vezes costuma-se pensar que nas populações de baixa renda há um sentimento de solidariedade bem desenvolvido, mas na verdade, “essas solidariedade é epidérmica, superficial, simplesmente gregrária, algo instintiva e espontânea” (CAVALCANTE, 1995 apud MARSIGLIA, 2002, p. 185).

Das famílias entrevistadas, constatamos que em uma a mãe dedica-se exclusivamente aos cuidados com os filhos e com a casa, dependendo financeiramente de seu companheiro. Enquanto nas famílias monoparentais, em que a mãe é a responsável pelo sustento, a mesma acumula uma dupla responsabilidade, assumindo os cuidados da casa e dos filhos juntamente com o sustento material de seus dependentes. De acordo com Barroso e Bruschini (1981),

Essa dupla jornada de trabalho geralmente vem acompanhada de uma dupla carga de culpa por suas insuficiências tanto no cuidado com as crianças quanto na sua manutenção econômica. É verdade que essas insuficiências existem também em outras famílias, e igualmente é verdade que ambas têm suas raízes nas condições geradas pela sociedade. Porém, esses fatores sociais são ocultados pela ideologia que coloca a culpa na vítima, e o problema se torna mais agudo quando as duas

vítimas são encarnadas por uma só pessoa (BARROSO E BRUSCHINI, 1981 apud VITALE, 2002, p. 48).

Pode-se afirmar que as famílias entrevistadas se encontram em situação de vulnerabilidade social, visto que são atendidas em um serviço de proteção que compõe a política de assistência social, motivada pelo fato de não conseguirem dar conta da proteção de seus membros.

Carvalho e Almeida (2003, p.1) analisam que apesar de determinados fenômenos suscitarem alguns questionamentos sobre a centralidade da família nas sociedades contemporâneas, “suas responsabilidades e suas funções sociais não parecem ter perdido a relevância”.

Nesse sentido Petrini (2007) indica que a família pode oferecer alguns bens que dependem dos vínculos estabelecidos entre seus membros em decorrência da natureza específica de suas relações, tais como, “os bens relacionais, a paternidade, a maternidade, a filiação, que vão além do afeto, do apoio mútuo e da proteção e constituem bens que somente a família pode proporcionar.”, mas por outro lado, a autora indica que “algumas das novas formas de organização familiar possuem menor capacidade de atuar nas lacunas do Estado e compõem os grupos mais vulneráveis à pobreza da sociedade” (PETRINI, 2007, p. 12).

No entendimento de vulnerabilidade analisa-se que esta não deve ser associada apenas à situação econômica, mas também a um estado de fragilidade em que o sujeito se encontra dentro da dimensão comportamental, social e institucional.

Para tal análise reafirma-se o entendimento da política de assistência social (2004), em relação aos cidadãos e grupos que se encontram em situação de vulnerabilidade social e riscos, tais como

Famílias e indivíduos com perda ou fragilidade de vínculo de afetividade, pertencimento e sociabilidade; exclusão pela pobreza e, ou, no acesso às demais políticas públicas; diferentes formas de violência advindas do núcleo familiar, grupos e indivíduos; inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal [entre outros] (PNAS, 2004, p. 33).

Silva (2009, p.1) avalia que ao definir o usuário da assistência social como o indivíduo em situação de risco ou à família em vulnerabilidade, o foco passa a ser o indivíduo e não a necessidade social e coletiva. “Neste aspecto, apesar da centralidade na família, pode-se, na intervenção junto a estes segmentos, resgatar práticas conservadoras e controladoras que ferem a lógica do direito”.

Muito se tem ouvido falar sobre políticas sociais voltadas às famílias, nesse sentido ao referir políticas sociais dirigidas à família, pensa-se em uma “pluralidade de sujeitos que, livremente, coordenam suas ações, de maneira a convergir para uma finalidade comum, a de promover o bem-estar da família em algum aspecto decidido em conjunto como relevante” (PETRINI, 2007, p. 12).

Em relação à centralidade das famílias nas políticas sociais Miotto (2009), aponta que esta pode ser entendida sob duas perspectivas. A primeira aborda a família como eixo principal do processo de cuidado e proteção de seus membros, sem levar em consideração as determinações sócio-históricas e econômicas. Nesta perspectiva há uma distinção entre famílias “capazes” e “incapazes” e o auxílio público é voltado para aquelas que falharam nas suas funções, ou seja, as “incapazes”. A segunda destaca que para a família desempenhar as funções que lhe são atribuídas, é necessário que ela tenha assegurado o direito à proteção social por meio de políticas públicas. Nessa perspectiva são consideradas as necessidades da família e se tem o reconhecimento que as transformações societárias desencadeiam significativas modificações na organização familiar. Nesse sentido, as famílias atendidas pelo Serviço Sentinela apresentam elementos que as caracterizam como famílias “incapazes”, necessitando auxílio público para o bom desempenho de suas funções.

4.2.2 Percepções das famílias sobre o Serviço Sentinela e suas possíveis contribuições

Na intenção de entender a compreensão das famílias sobre o Serviço Sentinela e se percebem contribuições deste na dinâmica familiar, buscamos caracterizar a partir das entrevistas conteúdos que retratam tais aspectos.

Entre as entrevistadas, duas responderam identificar o motivo que desencadeou o atendimento, e uma informou não entender o que o desencadeou. Constatou-se através das respostas das famílias que as mesmas foram encaminhadas ao Serviço por situações de violência contra crianças e/ou adolescentes, como negligência, violência física e violência sexual. Cabe esclarecer que cada uma destas situações pode acontecer isoladamente ou vir acompanhada de outras e que nem sempre as situações de violência ocorrem no âmbito intrafamiliar.

Foi possível constatar, a partir das entrevistas, que todas as três famílias foram denunciadas e encaminhadas para o Serviço Sentinela através do Conselho Tutelar.

Sobre os motivos do atendimento as famílias relataram:

O primeiro foi porque eles eram muito peraltas quando eram pequenos, aí o Conselho Tutelar me chamou. De certo algum vizinho ligou, reclamando de alguma situação, pois eles saíam para brincar aqui na rua e aprontavam. Depois veio o Sentinela porque ela, [apontou para a filha] também se envolveu. Essa minha de dezesseis se envolveu com um rapaz adulto e ela tinha só onze anos. Então ela começou a ser atendida no Sentinela porque ela era adolescente de risco (Família 1).

É porque o meu filho mais velho usava droga, daí eu batia nele e os vizinhos viram e me denunciaram pro Conselho [Tutelar], daí foi que eu passei pro Sentinela (Família 2).

Eu não sei por quê. Só sei que um dia bateram na minha porta. Eu nem sabia o que era o Conselho Tutelar e o Sentinela. Elas disseram que é porque o meu filho era doente, mas ele era assim desde que nasceu e foi pra UTI neonatal. Disseram que eu piorei a doença dele. Ele estava internado há três meses, e eu fiquei com ele todo o tempo. Daí quando ele ia receber alta, elas disseram que eu tinha perdido a guarda dele. Foi horrível (Família 3).

Petrini (2007, p.1) afirma que “a família participa dos dinamismos próprios das relações sociais e sofre as influências do contexto político, econômico e cultural no qual está imersa”. Estas influências criam necessidades, que a família muitas vezes não consegue responder e para tanto, nascem as políticas sociais, que por um lado apontam que “as famílias necessitam de atenção social”, de outro, “que as ações de cuidado que as envolvem colocam em questão diferenças nas suas relações com a sociedade, o Estado, o trabalho e o mercado” (SANTOS, 2007, p.1).

Na discussão da relação família e Estado Miotto (2009) aponta que é possível evidenciar o problema da permeabilidade das famílias, da sua vida privada em relação aos órgãos de Estado e de seus representantes, ou seja, coloca em choque o direito à privacidade e o direito à proteção e ressalta que esta análise deve ser cuidadosa, visto que a permeabilidade dos limites da privacidade familiar é diretamente proporcional à sua vulnerabilidade social.

As famílias pobres, “desestruturadas”, são mais facilmente visitadas, por um assistente social, para verificar suspeitas de violência, educação inadequada. As famílias consideradas “normais” conseguem defender com mais facilidade a sua privacidade, esconder com mais sucesso as suas violências e buscar alternativas de soluções sem publicização” (MIOTTO, 2009, p. 50).

Estes aspectos ficam evidentes nos relatos das famílias, quando se referem ao motivo que desencadeou o atendimento no Serviço Sentinela.

Ao avaliar as políticas e serviços destinados às famílias, Miotto (2000, p.219) avalia que nestes existe uma cultura prevalentemente assistencialista, na medida em que “centram suas ações dentre aquelas que faliram no provimento das questões de sobrevivência, de

suporte afetivo e de socialização de suas crianças e adolescentes”, sendo que a falência é entendida como resultado da incapacidade das próprias famílias.

Assim, a inobservância da diversidade neste contexto pode levar o Estado a optar por medidas protetivas que em nada contribuem para a superação das suas dificuldades, ao contrário, podem aniquilar qualquer processo que efetivamente incida sobre uma realidade cultural e social diversa (SANTOS, 2007, p. 2).

Nesse sentido “a família tem sido cada vez mais valorizada no âmbito das propostas de enfrentamento das manifestações do ‘mal-estar infanto-juvenil’, através de serviços/programas oferecidos pelo Estado. Esses serviços “em última instância, são os responsáveis pela implementação de programas de orientação e apoio sociofamiliar” (MIOTO, 2009, p. 44).

O Serviço Sentinela faz parte da política de assistência social e assemelha-se à maioria dos programas sob regime de orientação e apoio sócio familiar, marcada por “uma forte tendência familista” (MIOTO, 2003). Este Serviço se configura em medida de proteção às crianças e adolescentes, onde a medida é aplicada às famílias e as mesmas têm a obrigação de comparecer aos atendimentos, pois caso contrário recebem sanções.

Quando questionadas sobre o tempo de atendimento no Serviço Sentinela e pela Equipe de Acompanhamento, o que se observou foi que uma família não soube informar o período exato, contudo informou estar sendo atendida há mais de cinco anos. Uma família informou que é atendida pela Equipe de Acompanhamento há mais de dois anos e no Serviço Sentinela há cinco e a terceira família informou que é atendida no Serviço Sentinela há dois anos. Duas famílias não souberam informar o tempo em que estão em atendimento pela Equipe de Acompanhamento do referido Serviço.

Em relação ao período¹⁵ em que as famílias estão sendo atendidas no Serviço Sentinela, verificou-se que o tempo médio de permanência no mesmo é de cinco anos. Contudo há situações em que as famílias são atendidas por mais tempo. Esta situação pode provocar muitas vezes um desgaste nas relações entre o profissional e a família, pois esta, muitas vezes sente-se perseguida e também sobrecarregada em suas funções.

Eu já disse pra elas, vocês parem de me perseguir, não me chama lá que eu tô ocupada, tenho um monte de coisas pra fazer! (Família 1).

¹⁵ Cabe esclarecer atualmente as três famílias entrevistadas continuam em atendimento na Equipe de Acompanhamento do Serviço Sentinela.

Nesse sentido Mioto (2009) analisa que apesar de a centralidade da família no âmbito da vida social ser reconhecida, “têm existido uma prática e uma negação sistemática de tal reconhecimento, havendo mesmo uma penalização da família por parte daquelas instituições que deveriam promovê-la” (MIOTO, 2009, p.46).

Conforme a autora, no Brasil os programas sob regime de orientação e apoio sócio familiar, como é o caso do Serviço Sentinela vêm destacando a necessidade da recuperação da importância da família, pois esta é considerada como

Lugar de busca de condições materiais de vida, de pertencimento na sociedade e de construção de identidade, principalmente nas experiências de insegurança, de perda de lugar na sociedade e de ameaça de pauperização trazidas pelo desemprego (WANDERLEY, 19997 apud MIOTO, 2009, p. 44).

Através desses serviços é possível analisar as relações entre a família e o Estado, que de acordo ainda com Mioto (2009, p. 44) “têm sido objeto de estudo constante de especialistas nas diversas áreas do conhecimento”.

Pereira-Pereira (2009) afirma que a família, vem sendo identificada como um dos mais antigos e autônomos provedores informais de bem-estar e vem sendo eleita como fonte privada de proteção social, contudo, a autora avalia que para a incorporação das famílias às políticas sociais é preciso analisar algumas questões e aponta entre elas, o caráter contraditório da família, ponderando que “o núcleo familiar não é uma ilha de virtudes e de consensos num mar conturbado de permanentes tensões e dissensões”. (PEREIRA-PEREIRA, 2009, p.37).

A autora analisa que a família “como toda e qualquer instituição social, deve ser encarada como uma unidade simultaneamente forte e fraca”, forte por ser um *locus* privilegiado de solidariedades, “no qual os indivíduos podem encontrar refúgio contra o desamparo e a insegurança da existência” e também porque é nela “que se dá a reprodução humana, a socialização das crianças e a transmissão de ensinamentos que perduram pela vida inteira das pessoas”. Porém, a família também é um núcleo frágil, pois “convive com despotismos, violências, confinamentos, desencontros e rupturas, que podem gerar inseguranças ou a emancipação e bem-estar de indivíduos historicamente oprimidos, como mulheres, crianças, jovens e idosos” (PEREIRA- PEREIRA, 2009, p. 37).

Nesse sentido, pode-se afirmar que quando as famílias não dão conta dos cuidados e atenções aos seus membros, elas na maioria das vezes, sofrem a intervenção do Estado, por meio de políticas sociais.

Mioto (2009) relata que as formas de interferência do Estado nas famílias ocorrem através de três grandes linhas: a da legislação através da qual se definem e se regulam as relações familiares, tais como idade mínima do casamento, obrigatoriedade escolar, deveres e responsabilidades dos pais, posição e direitos dos cônjuges; as das políticas demográficas, tanto na forma de incentivo à natalidade como na forma de controle da natalidade; e a da difusão da cultura de especialistas nos aparatos policialescos e assistencialistas do Estado destinados principalmente às classes populares (MIOTO, 2009, p. 45).

Em relação à participação das famílias entrevistadas aos atendimentos realizados pela Equipe de Acompanhamento do Serviço Sentinela, constatamos que geralmente comparecem a mãe, ou esta e os filhos, contudo apresentam dificuldades em comparecer, principalmente devido à falta de vale transporte sistemático fornecido pelo Serviço ou de dinheiro para custear as passagens com ônibus para se deslocarem até o mesmo.

Assim, eu falei com elas porque é muito ônibus entendeu? É meu único meio de transporte e não é fácil pegar dois ônibus pra ir e dois pra voltar, é a minha passagem, às vezes elas convidam eles quatro, e aí? Então fica muito tumultuado, é muito dinheiro colocado fora, não tem como. Não é questão nem de colocar dinheiro fora, é não ter pra repor. Vai faltar em outro lado, fica difícil, e nem sempre tu tem esse dinheiro. Então às vezes elas chamam, aí já não combina o horário, já não dá porque aí tem outro problema pra resolver, um filho pra levar no médico, uma criança pra cuidar, são “N” situações, várias! Eu sei que a gente tem que ir, mas é difícil, é difícil estar lá, no dia-a-dia. Porque o dia da gente é bem corrido, a gente que trabalha meu Deus! É casa, é filho, é comida, são eles pra olhar, é isso, é aquilo, enfim, aí você acaba se perdendo no meio disso tudo. Porque quando vai bem é fácil, seu filho vai para a escola direitinho e volta, não precisa delas, eu sei que elas tão tentando ajudar, mas é difícil para as famílias, é muito difícil! É argumentar com adolescente que tem que ir, e eles muitas vezes não querem, eles acham um saco o Sentinela. Pra que eu vou lá? (Família 1).

Ah, quando ela me dá cartão eu vou, quando ela não me dá eu não vou, não tem como ir. E antes tinha a minha mãe que morava aqui, agora eu não tenho ninguém pra deixar eles (Família 2).

Sempre que ela me chamava eu ia, sempre paguei do meu bolso, dificilmente me davam vale transporte. Eu tinha que ir né? (Família 3).

Vasconcelos (2000, p. 128), analisa que a impossibilidade de arcar com os custos do transporte - da medicação, da alimentação necessária, etc - “longe de ser uma questão pessoal, decorre, da dificuldade da maioria dos segmentos populares sustentar outras despesas que não sejam a miserável sobrevivência física”.

Em relação ao recebimento de outros benefícios, as famílias indicaram já terem recebido. Percebemos, através das falas das famílias, que o benefício material que mais contribuiu para as suas necessidades foi o de alimentação.

Eu já recebi no natal um kit de compras, muito bom, ajudou bastante (Família 1).

Já recebi bastante. Quando eu preciso de cesta básica ela me arruma. Ajuda né, muito (Família 2).

Antes nunca recebi. Só recebi agora quando eu estava no hospital pra ganhar ela, um enxoval de bebê (Família 3).

Cabe esclarecer que a maioria das famílias atendidas no Serviço Sentinela reside em áreas consideradas de interesse social, sendo que algumas famílias procuram os técnicos que os atendem no Serviço em busca de cesta básica ou outros benefícios. Diante disto, é possível perceber que os benefícios, principalmente os de alimentação, são percebidos pelas famílias como um incentivo para comparecem aos atendimentos e na falta destes, percebe-se um aumento das faltas pelas famílias.

Quando questionadas sobre os encaminhamentos recebidos da assistente social, uma família respondeu apenas aspectos negativos e duas avaliaram que teve impactos positivos os encaminhamentos realizados.

Assim, em termos de ajuda como encaminhamentos, coisas que eu não conseguia através de outro membro da sociedade, tipo ah, eu preciso ir no CAPS-i, preciso de um atendimento pro meu filho, elas me ajudaram, elas encaixaram ele, entendeu? Isso ajuda muito. Nunca tinha vaga. A psicóloga do posto atendia ele [filho], mas nunca tinha vaga e era uma necessidade, entendeu? E acabaram aceitando. Até pra escola elas também ajudaram junto com o Conselho Tutelar. Então esse vínculo é muito importante, porque elas ajudam muito. A ajuda delas é muito importante, porque elas falam e os outros obedecem. Porque daí a pessoa que não quer te ajudar, no fim, às vezes é órgão do governo, do Estado, do município. Só que aí, elas “batem” o telefone pra lá e eles ficam meio assim, sabe, “recolhido”, porque eles sabem que elas vão até o fim entendeu? (Família 1).

É um alerta que ela dá pra gente né. Eu consegui o bolsa família através dela, pra um monte de coisa ela me ajudou muito. Ela conseguiu vaga pra eles no CEC de manhã, Consigo seguir [os encaminhamentos]. Dela [filha] eu fui ao hospital infantil, agora aquele ali [filho] tá aí, que não consegue ler as letras e ela [assistente social] está conseguindo isso pra mim (Família 2).

Já me encaminharam pra avaliação psiquiatra e pra aquele exame de sangue pra saber se eu uso drogas. Pro psiquiatra eu resisti bastante, mas fui. Pro exame de sangue eu não fui ainda. É muito constrangedor você ser acusada de alguma coisa que sabe que não faz (Família 3).

De acordo com Jesus et al (2004, p.64), “os encaminhamentos são efetuados quando a família e/ou um de seus membros precisa de um atendimento inexistente na estrutura do

serviço na qual está inserida [...] na intenção de complementá-lo”. Entre estes encaminhamentos podemos citar o atendimento psiquiátrico, pedagógico, etc.

Quando questionadas sobre o que sentem em ser atendidas no Serviço Sentinela, percebemos que as entrevistadas responderam a partir de sua vivência no processo de atendimento, e que essa percepção nem sempre é positiva, evidenciando nas famílias um sentimento de controle, punição, culpabilização e até de injustiça.

Quando eu fui abordada a primeira vez que eu fui lá ao Sentinela, eu fui tão esculachada na época, não sei se é mesma equipe, nem lembro o nome delas. Eu sei que eu me senti tão mal que dali desencadeou uma depressão fortíssima, entendeu. Você acaba indo no Sentinela mas te sente tão culpada quanto eles, e por isso que eu entrei em depressão, eu não vou te mentir, eu descobri o motivo da minha depressão. Eu não tô condenando ninguém, entendeu? Foi uma doença que veio, é uma doença é psicológico e eu me sentia mais culpada e com medo de perder eles, em relação a eles me chamarem, de eu não estar sendo boa mãe, de eu ter culpa de alguma coisa com as crianças. Porque só faltava dizer assim ó, tu fizeste, tu que é a culpada entendeu? Como quem diz: você não deu educação, você não cuidou, você não orientou, então, por isso você é culpada. Eu também tive depressão, eu tive síndrome do pânico, eu tive ansiedade, estresse enorme, então imagina, eu com esse quadro todo eu passei um ano e dois meses com depressão abaixo de remédio, dopada. Agora, com essa outra profissional, eu digo assim, eles dão auxílio, ajuda, mas as coisas deles não funcionam cem por cento, oitenta, nem cinquenta por cento, dependendo do que eles tão fazendo, não é culpa delas também, só que como eu te falei, a nossa sociedade infelizmente está desse jeito. É culpa de um todo. É estrutural, às vezes a família já está com falta de estrutura, no fim elas não conseguem dar essa estrutura porque lá também está desestruturado, entendeu? (Família 1).

Ah, o eu acho o Sentinela bom. No Sentinela não falta nada. Eu consegui a vaga no CEC pras crianças graças ao Sentinela, quando eu quero ir no Posto [de Saúde] a assistente social liga e eles me atendem (Família 2).

Pra mim não é bom ser atendida no Sentinela. Não vi nada de bom até agora (Família 3).

Em relação ao atendimento e se perceberam mudanças nas relações familiares, uma entrevistada se referiu ao mesmo de forma negativa e duas entrevistadas relataram os atendimentos de forma positiva.

Eu acho que a psicóloga busca mais os problemas e a assistente social é mais neutra. Ela já tenta mais orientar. Então primeiro a assistente social vai fazendo o que? O trabalho que até hoje elas tiveram conosco foi mais assim de ó, você vai lá a tal lugar, é mais de buscar ajuda, mais encaminhamentos, e não trazer tanto problema. (Família 1).

Ah, pra mim mudou. Porque no começo eu não gostava, vinham aqui e eu até tocava, batia a porta, a [assistente social] não, nós podemos dizer que ela é quase uma amiga da família, então pra nós mudou bastante, tinha mulher que vinha do

Sentinela que eu não gostava, eu batia a porta, eu não gostava. Antes as mulheres vinham grossas. Elas não sentavam, não conversavam. E esta (assistente social) não, ela explica, ela fala não pode bater, bota de castigo. Ela atendia a minha mãe, daí ela sempre foi assim carinhosa com as crianças e com nós também. Hoje meu filho não mora comigo, eu não vou dizer pra você que hoje eu sou santa, que eu não bato, porque eu bato, chamo a atenção, chamo duas, três vezes, se ela não me respeitar eu vou, boto de castigo, mas acho que mudou de tanto ela [assistente social] falar comigo. Ajudou bastante (Família 2).

Pra mim o atendimento é muito invasivo. A assistente social é legal, ela conversa, mas às vezes a gente se sente mal. Ela pergunta um monte de coisas. Pra mim não ajudou em nada, só piorou, até tiraram o meu filho (Família 3).

Mioto (2009) aponta que duas linhas de interpretação têm alimentado o debate contemporâneo da relação entre Estado e família; que ambas reconhecem que o Estado é o agente mais importante na definição das normas e regras às quais a família está vinculada. Existindo, dessa forma, uma consonância de idéias, entre ambas, ao entenderem que a família encontra-se numa posição de sujeito ameaçado, porém, não totalmente passivo. Contudo as duas vertentes também possuem linhas de interpretação diferenciadas.

A primeira vê a família numa perspectiva de perda de funções, de perda de autonomia e de perda da própria capacidade de ação, em contrapartida vê um Estado cada vez mais intrusivo e regulador da vida familiar.

A segunda tem indicado que a invasão do Estado nas famílias tem se realizado através de uma sobrecarga de funções. De acordo com a autora todas as formas de interpretar as relações família e Estado expressam a contraditoriedade e as ambivalências das mesmas, pois “a presença do Estado nas famílias, através das mais diferentes formas de intervenção, não possui apenas uma face, ou uma intenção” (MIOTO, 2009, p.48). As entrevistas realizadas com as famílias corroboram esta análise evidenciando o caráter contraditório da ação estatal.

4.3 OS PROFISSIONAIS EM DESTAQUE: SUAS MOTIVAÇÕES, DESAFIOS E VISÕES SOBRE AS FAMÍLIAS

Na intenção de conhecer as motivações e dilemas profissionais e entender a compreensão das profissionais sobre as dinâmicas familiares buscamos, a partir das entrevistas, caracterizar conteúdos que retratam tais aspectos

As profissionais entrevistadas são jovens, possuem 32, 34 e 40 anos de idade. Formaram-se em Serviço Social em 2001, 2007 e 1991, respectivamente, e trabalham com

famílias desde que começaram a trabalhar no Serviço Sentinela. A que trabalha há mais tempo neste Serviço começou em 2003 e, a que trabalha há menos tempo, desde 2007.

4.3.1 Diferentes olhares sobre as dinâmicas familiares

Quando questionadas sobre como percebem as dinâmicas familiares, percebemos que as profissionais identificaram dinâmicas diferentes. Foi possível constatar que também relacionaram as dinâmicas familiares com o tipo de situação/violência que desencadeou o atendimento no Serviço.

Eu percebo dinâmicas bem antagônicas, é incrível como você tem a oportunidade de trabalhar num serviço e ter a possibilidade de conhecer as mais variadas dinâmicas familiares possíveis, independente das modalidades de violência com a qual você vai trabalhar. Então, existem as famílias que você consegue identificar que existe uma privação realmente de cultura, de conhecimento, de bens, de serviço, dificuldade de acesso e tal e que por conta disso acabou reproduzindo algo que lhe foi apresentado na sua infância (...). Outra coisa que é bastante evidente é a falta de limites nas famílias, a falta de identidade da mãe e do pai como autoridade, como responsáveis por aquela família, existe uma inversão, uma falta de identificação dos papéis, uma confusão muito grande (A.S.1).

Na violência sexual uma característica da dinâmica é o segredo ela não se abre, a gente não tem lugar pra entrar nessa família, é uma família fechada. Na violência física, depende, se a questão da violência é cultural é mais difícil, mas a gente consegue trabalhar a resignificação da violência. Já a negligência depende, porque é difícil uma família ser negligente tendo condições de cuidar, na maioria das vezes o ambiente em que ela vive propicia isso, a condição de vida muito precária, a falta de entendimento. É difícil falar em perfil, pois cada família é diferente uma da outra (A.S.2).

Sobre a percepção da existência de competências e potencialidades nas famílias, as profissionais relataram conseguir identificá-las, contudo também apontaram dificuldades em encontrá-las em algumas famílias.

Existem famílias que por mais que você tente orientar é muito difícil, porque não percebe o compromisso da mãe para com o filho, você não percebe a preocupação de fato com o desenvolvimento, com o bem-estar, com a proteção e acho que isso também é o fator dificultador na rede, porque muita gente tem aquele mito né, que se é mãe, que se é pai, aquele mito do amor materno, que por isso é muito difícil. Então eu observo que existem, infelizmente, muitos núcleos familiares, onde os genitores ou a genitora, dão a impressão de não estarem nenhum pouco preocupados com os filhos e que se caso vir a acontecer algo, vai ser uma conseqüência ou culpa da própria criança. É muito comum (...) eles colocarem a responsabilidade toda nos filhos e não conseguem enxergar as conseqüências da sua [falta de] atenção, que é uma reprodução também, então, acho que você

consegue identificar as duas dinâmicas. Existe sim aquela família que se preocupa com os membros e por causa de uma privação ou por falta de instrução ela acaba, como consequência do educar [praticando] uma violência e tal. Mas existe sim aqueles genitores que jamais deveriam ter tido filhos, por conta realmente do entendimento que eles tem. Então, em alguns casos, a gente consegue identificar as competências e em outros casos, após determinado tempo de trabalho com as famílias não conseguimos identificar competências em relação aos cuidados (A.S 1).

Quando o POASF [Programa de Orientação e Apoio Sócio familiar] veio se somar ao Sentinela eu já vinha refletindo com uma outra colega de profissão, sobre o nosso olhar sobre a família, porque eu acho que os técnicos do Sentinela culpabilizavam muito a família, eu era uma delas, e eu comecei a abrir esse olhar em relação a família, porque não existe coisas só ruins nas famílias, existem coisas boas. E hoje, o POASF acoplou e trouxe toda essa dinâmica, esse outro olhar que eles tinham em relação à família e que abriu mais ainda o meu olhar em relação a isso. Eu acho que não é em toda a família que tu consegues identificar quais são os elementos de competência e potencialidade, porque às vezes está tudo misturado, mas se tu pegar uma família que não é tão emaranhada, tu consegue ver sim a potencialidade. Família, eu não entendo só aquele núcleo familiar, mas todas as pessoas que estão no entorno, como a família ampliada, e aí tu consegue ver o potencial daquela mãe, por exemplo, de trabalhar, qual a competência no sentido de como ela cria os filhos, como é a relação do casal, qual a competência do casal de trabalhar, acho que tu consegue sim, com esse novo olhar, de não só responsabilizar, a gente consegue se distanciar para poder ver o que tem de bom nessa família, quais as potencialidades, onde que ela pode chegar (A. S. 3).

É possível perceber, que apesar de reconhecerem competências e potencialidades nas dinâmicas familiares, as profissionais também identificaram dificuldades em reconhecê-las e atestam que estas podem estar relacionadas tanto às condições precárias de vida, quanto à falta de entendimento do que é ser pai ou ser mãe.

De acordo com Miotto (2009, p. 51) a classificação das famílias como capazes ou incapazes, sãs ou doentes, normais ou anormais se encontra fortemente enraizada “tanto no senso comum como nas propostas dos políticos e dos técnicos responsáveis pela formulação de políticas sociais e organização de serviços”.

No âmbito das propostas políticas relacionadas às famílias, a ideia de falência e incapacidade também está presente.

Ela pode ser observada através da tônica de muitos programas destinados à solução dos problemas da infância no Brasil. Estes colocam o destino dos recursos financeiros atrelado à determinada condição relacionada às crianças e, muitas vezes, a uma única criança. Com isso podemos efetuar a seguinte leitura: Não são os pais que necessitam de recursos para cuidarem de seus filhos, mas são os filhos que necessitam de recursos, uma vez que seus pais são incapazes de protegê-los e educá-los (Miotto, 2009, p.52). Grifos da autora.

Nessa perspectiva, a autora refere Donati (1996), ao nos lembrar que a sociedade ainda trata a família “como se não fosse um fim em si mesma um núcleo problemático. Por isso, os interesses, tanto de natureza política como sociocultural recaem sobre as formas marginais ou patológicas” (DONATI, 1996 apud MIOTO, 2009, p.52).

Desta forma, de acordo com Miotto (2009) a hegemonia desse tipo de leitura sobre a família se faz presente no cotidiano dos serviços,

Tanto no âmbito da organização como na ação rotineira de seus técnicos, dos programas sob regime de apoio sociofamiliar. [...] a vigência de tal leitura pode ser observada através da identificação de alguns princípios que tem norteado a condução de ações assistenciais direcionadas às famílias (MIOTO, 2009, p.52).

Esses princípios podem ser observados no predomínio de concepções estereotipadas de família e papéis familiares, na prevalência de propostas residuais e na centralização de ações em situações-limite e não em situações cotidianas.

Quando questionadas sobre as mudanças percebidas nas dinâmicas familiares em relação às famílias que aderem ao Serviço, as assistentes sociais responderam perceber mudanças positivas, principalmente nas famílias em que há a existência de violência física.

Percebo mudanças positivas. Em relação a saber lidar frente a uma dificuldade, muitos trazem relatos de que antigamente eu fazia isso, hoje eu já não faço mais. E isso é bastante positivo, principalmente quando você fala da violência física [...], e as vezes até com o auxílio, com a parceria de algumas instituições a gente consegue ver que a família consegue se organizar, os papéis começam a aparecer e as pessoas começam a se identificar com os papéis na família em si e com isso a dinâmica começa a ficar mais harmoniosa, e a família consegue identificar uma situação problema, consegue identificar a dificuldade. Muitas vezes elas trazem, “olha estou com uma dificuldade”, e isso é muito importante, você identificar um problema e identificar que está precisando lidar com ele. E eu acho que isso a gente percebe nas famílias que estão mais disponíveis ao acompanhamento, que participam dos encaminhamentos que a gente realiza, eu acho que a gente fica mais tranquilo e acho que o objetivo do acompanhamento familiar vai caminhando para a efetivação (A. S. 1).

Acho que mudança maior que agente percebe é na possibilidade, na abertura pra refletir, pra usar o diálogo como um recurso na relação com a família, porque esse espaço a família desconhece até chegar aqui, porque nunca tiveram oportunidade de estar conversando sobre seus problemas, se percebendo enquanto pessoa e para estar revendo alguns conceitos. Muitas vezes é aqui que a família consegue isso. E a principal mudança que a gente consegue perceber em alguns casos é quando a família consegue ver que está cometendo violência contra a criança, contra o adolescente, a inserção em projetos, como o bolsa família, que embora tenha algumas deficiências, acaba dando cidadania pra família, dando mais autonomia, sobretudo pra mulher, que consegue ter aquele dinheirinho na mão, consegue administrar isso, então acho que as mudanças que a gente percebe é isso: abertura para o diálogo, mudança nessa situação de violência e a ampliação da rede que é fundamental para a proteção da criança e também pra família conseguir perceber

que existem espaços na comunidade que pode estar procurando, porque muitas vezes a família se sente sozinha e é bom que ela possa ter alguém de referência no posto de Saúde, alguém de referência no Centro de Referência como o nosso, isso ajuda (A. S. 2).

Em relação à violência física reduz. Nas minhas famílias eu não vou te dizer que cessa cem por cento, que eu acho que pra cessar cem por cento a questão do entendimento da violência tem que ter um trabalho bem profundo na questão da psicoterapia; mas eu percebo que eles refletem mais acerca das coisas, não que eles param de bater. O abuso sexual é bem mais difícil, porque você não tem como saber se aquilo se efetivou ou não, só se acontecer uma coisa muito gritante porque aí tem toda a questão do segredo na família. Só que nas que eu atendo, eles passam a pensar um pouquinho mais nessa dinâmica. Na negligência eu consigo perceber alguma mudança se ela não é de ordem estrutural, porque se ela é de ordem estrutural... é muito difícil. Primeiro porque a gente não vai prometer nada pra essas famílias, porque isso está além do nosso alcance, além das nossas forças até. Mas é bem mais difícil, porque de ordem estrutural não tem o que fazer, e tu não vai como Estado cercar aquela família pro resto da vida e as mudanças nesse caso são bem pequenas. A gente consegue de repente encaminhar pra um projeto de geração de renda, e aos pouquinhos vai, mas quando não é de ordem estrutural, que é de outra ordem, eu acho que tem uma modificação sim. Até porque como nós estamos na linha da proteção a gente trabalha muito com o Juizado e eu noto que muitas famílias têm receio da questão do Juizado, de perder os seus filhos (A.S 3).

Quando questionadas se já houve situações em que as famílias perceberam mudanças positivas na dinâmica familiar em decorrência do acompanhamento e se relataram essa percepção, as profissionais afirmaram que quando há mudanças que afetam a dinâmica familiar de maneira positiva as famílias costumam perceber e, neste sentido, relataram experiências em que as famílias agradeceram pela mudança percebida.

Já, já houve. Em 2009, eu desliguei dois casos que há muitos anos estavam em atendimento, em ambos os casos as famílias aderiam, e para fazer o desligamento foi muito emocionante porque a família, em ambos os casos, elas choravam muito, porque não queriam que fossem desligadas, não identificavam realmente a necessidade do atendimento, elas conseguiram se organizar a violência já havia cessado, a dinâmica abusiva já havia cessado, mas o fato de vir aqui, de receber uma visita de vez em quando, para elas talvez fosse uma questão de segurança. Uma dessas famílias eu tive que trabalhar o desligamento em seis meses, com a adolescente principalmente, e ela pedia: por favor, não me desliga agora, eu preciso conversar contigo [...] A gente conseguiu desligar e são famílias que nos telefonam até hoje para saber como a gente está, querem contar, sem ter necessidade de contar, como é que está a família (A.S.1)

Sim, já teve situações. E acontece às vezes de a família agradecer, né pelo que a gente conseguiu. E geralmente a família, porque a necessidade da família é muito estrutural, geralmente o agradecimento vem mais em questões disto, por conseguir encaminhar para um bolsa-família, que a família não conseguia, conseguir um trabalho, são nessas coisas mais concretas que elas percebem as mudanças (A. S. 2)

Teve um caso de violência física severa que eu desliguei em janeiro ou fevereiro, eu tive um trabalho, não tinha psicóloga junto no início [...]. A gente fez atendimento assim, mas a nível social, no início mesmo de orientação, de o que se faz, quais são os órgãos que estão aí pra bancar a proteção da família mesmo e houve uma mudança bem significativa da família mesmo. [...] Foi bem legal assim. Eles me agradeceram, eles conseguiram no atendimento me dizer que eles tinham enxergado que ainda existe oportunidade, embora eu não tenha mexido nas questões de psicoterapia de auto-estima, de conseqüências da violência, isso eu tive que fazer um encaminhamento para o Posto [de saúde], mas foi um caso que eu desliguei que teve bem essa questão. Teve outros casos, enfim (A.S. 3)

Nesse sentido concordamos com Johnson (1990 apud PEREIRA-PEREIRA, 2009, p.40) ao referir que o objetivo da política social em relação à família, ou ao chamado setor informal, não deve ser o de pressionar as pessoas para que elas assumam responsabilidades além de suas forças e de sua alçada, mas o de oferecer-lhes alternativas realistas de participação cidadã.

4.3.2 Motivações e dilemas profissionais

Na intenção de conhecer o vínculo profissional com o Serviço no qual atuam, perguntamos às assistentes sociais sobre a identificação das mesmas com a temática da violência e o trabalho com famílias.

Os resultados apontaram que as profissionais apresentam identificação com a temática da violência e no trabalho com famílias, porém, encontram dificuldades em atuar nessa área, principalmente devido à complexidade do tema.

[...] Eu acho que a temática da violência associada a crianças e adolescentes eu me identifico bastante, [...] me motiva muito quando eu percebo algum impacto positivo com base em alguma intervenção que eu tenha realizado nas famílias. [...] Até porque, para trabalhar nesse meio, eu acho que você tem que se identificar, eu não vejo possibilidades de algum profissional trabalhar de forma comprometida e ética se ele não tiver identificação com a temática. Não existe essa possibilidade. Eu acho que são muito pouco divulgadas ainda as modalidades de violência, não raro a gente encontra pessoas ainda que desconheçam esse tipo de fenômeno intrafamiliar, principalmente quando se trata de violência sexual, existe uma banalização da violência física contra crianças e adolescentes. Então, é difícil, é complexo. Você trabalha com estigmas, você trabalha com senso comum muito enraizado. Tanto das famílias como de profissionais, que é o que eu considero mais grave. Então, eu acho que é uma área que carece de profissionais especializados nessa temática e com a disponibilidade pra fazer a diferença (A.S. 1).

Eu entendo que o Serviço Sentinela é muito importante para haver mudança na relação familiar. Identifico-me com o trabalho, mas vejo muitas dificuldades para conseguir realizar algum trabalho. [...] Vai desde questões pessoais de formação,

falta de capacitação profissional para trabalhar com famílias, à estrutura do Serviço que também não contribui. É o que eu acho, que vai desde a capacitação até como a forma que a família se percebe aqui neste Serviço (A.S. 2).

Eu amo, eu adoro trabalhar nesse serviço, com a violência, com as famílias, com essa teoria. Eu gosto bastante. Dificuldades têm a questão da estrutura que é deficitária, eu acho que até o próprio entendimento às vezes, relacionado a questão da violência, de como romper um ciclo da violência (A.S. 3).

Mioto e Lima (2009, p.27) enfatizam que ao se discutir a dimensão técnico-operativa do Serviço Social é necessário reconhecer a sua complexidade “dada pela diversidade de espaços sócio-ocupacionais nos quais os profissionais transitam e pela própria natureza das suas ações nos diferentes âmbitos do exercício profissional”. As autoras citam como exemplos, a proposição e formulação de políticas sociais, o planejamento, gestão e articulação de serviços e programas sociais, ou o atendimento direto aos usuários nas diferentes instituições e programas sociais.

As profissionais entrevistadas também apontaram como dificuldades em relação ao trabalho que desenvolvem o fato de, em alguns casos, as famílias resistirem em aceitar o atendimento. No caso do Serviço Sentinela isto é uma constante, visto que o atendimento é uma medida de proteção.

A demanda que a gente atende não é uma demanda espontânea, porque a pessoa que chega aqui no Serviço ela se percebe mais como alguém que perpetuou uma violência do que como um sujeito, uma família que está inserida num sistema que também sofre várias violências (A.S.2).

Quando tu recebe o prontuário de uma denúncia de violência física, a família não quer, ela não quer estar neste espaço, ela não quer que tu vá lá dizer pra ela que aquilo ali está errado, entendeu? (A.S.3).

As profissionais elencaram que no atendimento às famílias utilizam uma diversidade de instrumentais, tanto técnico-operativos quanto os teóricos, que embasam sua atuação. Contudo apontaram dificuldades tais como a falta de recursos materiais, financeiros e organizacionais para a realização de um atendimento com a qualidade que gostariam.

Para a realização de todos [os instrumentais] a gente vê dificuldades hoje em dia. Por isso, a carência de atenção do poder público pra esse Serviço, pra essa demanda. É preciso estrutura, desde uma sala preparada [...] Não há a humanização do ambiente, não há salas de atendimento suficientes pra poder atender a demanda que a gente tem. Por outro lado, não existe vale transporte pra garantir que essa família compareça, se a gente tivesse o carro sempre no horário que é destinado para nós, talvez até a gente conseguisse, mas volta e meia um carro quebra da outra equipe e a gente tem que se dividir, volta e meia acontece uma situação que o carro tem que ser disponibilizado para outro Serviço e eles saem a

todo o momento do nosso Serviço. Ou seja, você só tem carro duas vezes por mês, isso quando não existe nenhum outro problema. Existe uma estrutura deficitária e esses profissionais que estão aqui acabam trabalhando parcialmente, e acabam não efetivando a proposta. A gente não tem nenhum computador decente para redigir relatórios, que é uma demanda que a gente tem com frequência, redigir ofícios, fazer encaminhamentos, relatórios para o Conselho Tutelar, para o Juizado, e isso a gente não tem, e essa situação acaba criando um estresse profissional que acarreta e afeta diretamente a qualidade do Serviço (A.S. 1).

O que atrapalha um fazer profissional mais efetivo com as famílias é o número excessivo de casos. Por exemplo, a visita domiciliar: falta carro, a meu ver para a gente estar pelo menos de quinze em quinze dias com a família, pra poder fazer realmente um acompanhamento sistemático. No atendimento, às vezes tu chama e não tem sala, a participação da gente nas outras esferas, para estar conseguindo fazer a inserção dessas famílias. Então, dentro dessa estrutura o que eu vejo é que ela é deficitária e isso acarreta sim na problemática porque às vezes tu vai fazer uma visita na família e vai depois de um mês, ou porque não tem carro, ou porque tu tens 25 famílias pra atender, e aí a questão da falta do passe que tu não consegue trazer essas famílias pra cá. Eu acho que o Sentinela tinha que ser regionalizado pra evitar um pouco essas situações (A.S. 3).

Ah, não vou dar o passe porque não está previsto e a família é obrigada a ir, onde que está escrito que a família é obrigada a ir? Então nesse sentido, o Estado é corresponsável sim, porque a partir do momento em que a família não vem é também a falta de vale transporte, a culpa é do Estado sim, não é da família. (A. S. 3).

No Serviço Sentinela a precariedade dos recursos e da estrutura afeta diretamente o exercício profissional, pois não se consegue atender a demanda de trabalho em tempo hábil e com qualidade, e devido à falta de recursos como cesta básica e vale transporte para fornecer às famílias, muitas vezes as mesmas não comparecem aos atendimentos.

Não adianta eu advertir a família se a família não tem o que comer, eu não vou ser hipócrita de dizer que uma família tem que deixar de comprar o arroz e o feijão pra pagar o passe pra vir pro atendimento (A.S. 3).

Entre os instrumentais que utilizam no trabalho com famílias, as assistentes sociais também indicaram a articulação com a rede, pois entendem que esta é uma forma de fortalecer a família para o atendimento de suas necessidades básicas bem como de ampliar sua rede de apoio.

Contudo, também identificaram dificuldades na utilização desse instrumental.

O que me estressa mais é você perceber que não existe essa articulação com a rede, não existe profissionais capacitados na rede pra atuar na área da violência e você acaba batendo nesse outro obstáculo, quando você passa pelo obstáculo da família, né que a família de fato se consegue trabalhar com ela a resignificação dos conceitos da violência, você chega num outro limitador e muitas vezes você para por ali, e isso é muito triste, porque aí é que desencadeia a violência estrutural (A.S.1)

Mais basicamente é a estrutura, a rede. As pessoas não falam a mesma língua na rede. Tem essa questão que se for bem para a teoria da violência, a questão da reabilitação das crianças, entendeu? Passam quinhentos técnicos, isso pra mim é o que é complicado (A.S 3).

Rizzini (2006), ao discorrer sobre o apoio à família indica que a falta de articulação e de clareza de atribuições entre as diversas instâncias e profissionais que compõem a rede de atendimento às famílias “tornam ainda mais difíceis as ações a serem empreendidas” (RIZZINI, 2006, p. 3).

As assistentes sociais apontaram como conseqüências de todas as dificuldades apresentadas “a sobrecarga de funções, o estresse profissional, as doenças psicossomáticas e uma série de outras questões (A. S. 1). Pode-se apontar entre estas, o descrédito das famílias em relação ao Serviço, às profissionais e à política pública oferecida pelo Estado.

Todas estas situações apontam a precariedade das políticas sociais no trabalho com as famílias e provocam nos profissionais um sentimento de impotência frente à carência de recursos e a demanda de trabalho, que não supre, a contento as necessidades das famílias.

Esse sentimento pode ser explicado por Fernandes (1988):

Temos o sentimento de, a cada vez, começar tudo de novo, com as mãos nuas e divididas contra nós mesmas, culpabilizando-nos pelo fato de, ao procurar dar respostas às conseqüências do status quo nas populações que atendemos, realimentamos esse mesmo status quo (FERNANDES, 1988, p. 108).

Quando questionadas sobre como percebem a relação do Estado através das políticas sociais no atendimento às famílias, o que se observou foram críticas em relação à insuficiência das políticas sociais e uma responsabilização, também das profissionais para que estas respondam aos objetivos institucionais. Perceberam-se, também questões relacionadas à inoperância das políticas públicas na área da assistência social e à falta de atenção do Estado para a problemática da violência.

Eu vejo como inoperante, eu acho que as políticas existentes são de certa forma bem elaboradas, são bem pensadas, mas na prática, elas não se efetivam plenamente, então, se não há essa efetivação plena, a política se torna inoperante. E isso eu acho que é uma bola de neve, é um ciclo (A. S 1).

Quando eu vou atender a família, eu procuro, dentro daquilo que eu posso, fortalecer essa família, dar um pouquinho mais de cidadania pra ela, mas só que isso é difícil, porque o Estado quer uma família que não questione. A política fala uma coisa, mas na prática a gente percebe que o envolvimento do Estado pra alterar essa situação da família é de Estado Mínimo mesmo. O Estado não favorece

muito esse trabalho com família. A política de proteção à família é uma falácia. Se delega muito para o profissional a responsabilidade por essa mudança, para que a família consiga dar conta de todas as responsabilidades da proteção social dela mesma. Porque o que a gente acaba fazendo é isso, que o Estado diminua suas responsabilidades frente à família. E é isso que o Estado espera da gente, é que a gente fortaleça a rede, tente ver quem é um vizinho, um amigo, pra que a família consiga andar sozinha (A. S. 2).

A partir do momento em que a gente pega o prontuário e conhece a família a gente traça objetivos. Eu quando assumo um caso quero que a violência cesse, e não é só isso, acho que esse é um objetivo de todos, da instituição, do Estado também, mas quando eu vou atender uma família eu objetivo muito mais, eu quero poder mostrar pra aquela família que ela é cidadão, tem direitos, dizer onde ela pode buscar esses direitos e reivindicar, esse não é o interesse do Estado nem da instituição, eles não querem família que cobre e que conheça os direitos que tem. E isso não é o que o Estado quer, ele cria as políticas para manter o controle sobre as famílias, e no fim é isso o que a gente, mesmo sem querer, acaba fazendo (A.S. 3).

Através da análise das entrevistas percebemos que as instituições estatais têm como preocupação central a resolução de problemas do indivíduo fragilizado (ex: criança violentada, idoso, etc.) do que uma intervenção para a totalidade das demandas familiares.

No desenvolvimento do seu processo de trabalho, é necessário que o assistente social tenha clareza quanto o seu objeto de trabalho e esteja preparado para enfrentar os desafios que possam surgir em seu campo de atuação. Enfim, que esteja habilitado para usufruir todo o arsenal técnico-operativo necessário na realização de suas funções no espaço ocupacional.

Qualquer processo de trabalho implica em uma matéria-prima ou objeto sobre o qual incide a ação do sujeito, ou seja, o próprio trabalho que requer meios ou instrumentos para que possa ser efetivado e a própria atividade, tendo o trabalho direcionado a um fim, que resulta em um produto (IAMAMOTO, 2001, apud ZARZEKA, 2007, p. 43)

Cabe assinalar o caráter contraditório da profissão, que segundo Yazbek (2009) se dá em sua inserção na sociedade. Inserção que, conforme Iamamoto e Carvalho (1995, apud YAZBEK, 2009) implica em considerar o Serviço Social a partir de dois ângulos indissociáveis e interdependentes:

Como realidade vivida e representada na e pela consciência de seus agentes profissionais e, que se expressa pelo discurso teórico e ideológico sobre o exercício profissional; como atividade socialmente determinada pelas circunstâncias sociais objetivas que imprimem certa direção social ao exercício profissional, que independem de sua vontade e/ou da consciência de seus agentes individuais (YAZBEK, 2009, p. 129).

A autora sinaliza que estes dois ângulos constituem uma unidade contraditória, na medida em que pode ocorrer um desencontro entre as intenções do profissional, o trabalho que realiza e os resultados que produz. “É importante também ter presente que o Serviço Social, como instituição componente da organização da sociedade, não pode fugir a essa realidade” (IAMAMOTO E CARVALHO, 1995, apud YAZBEK, 2009, p. 129).

Na análise das interpretações sobre a relação família e Estado, Miotto (2009) aponta que elas tendem a oscilar entre uma extremidade que vê a família pressionada a “adequar-se às imposições externas” e outra que “a vê não apenas como um produto, mas também como um conjunto de sujeitos que interagem e desenvolvem complexas estratégias de relações entre si mesmos, entre a família e o Estado e com a sociedade de forma geral” (MIOTTO, 2009, p.49).

Todas essas formas de interpretar tais relações “expressam a complexidade, a contraditoriedade e as ambivalências das mesmas, que se evidenciam particularmente na contemporaneidade” (MIOTTO, 2009, p. 50).

Nesse momento, nem as famílias são unidades simples e homogêneas e nem o Estado é uma unidade monolítica. As formas de relação que ele assume com as famílias dependem, sobretudo, da história política e social dos diferentes países. No entanto, é necessário lembrar que a presença do Estado na família, através das mais diferentes formas de intervenção, não possui apenas uma face ou uma intenção. Pois, ao mesmo tempo que defende as crianças da violência doméstica, impõe à família normas socialmente definidas. Ao defender a família pode descuidar dos direitos individuais. Enfim, ao fornecer recursos e sustentação às famílias se colocam em movimento estratégias de controle (MIOTTO, 2009, p.50).

Pereira-Pereira (2009, p. 29) ressalta que “fica difícil falar da existência de uma política de família no Brasil, assumida pelos poderes públicos, para produzir impactos positivos no seu âmbito” e isto porque “o desenho das políticas sociais brasileiras sempre foi profundamente influenciado por uma tradição de relacionamento do Estado com a sociedade, que exige autoproteção”.

Vitale (2002) ao discutir as novas solidariedades na relação Família-Estado indica Martin (1995) ao destacar que um dos problemas da redescoberta do papel das solidariedades familiares é a ilusão de que há um novo manancial de recursos para responder às dificuldades sociais encontradas por uma parte cada vez maior da população. [...] Esta forma de proteção tem, no entanto, fortes possibilidades de acentuar desigualdades em vez de compensá-las (MARTIN, 1995 apud VITALE, 2002, p.55).

Reforçamos essa avaliação com a análise das profissionais sobre a relação família e Estado, que assinala que o Estado também é um violador de direitos, que atua em situações-problemas ou limites e que responsabiliza a família quando esta não deu conta da proteção dos seus membros.

Existe um Estado que ele viola sim, que é um violador de direitos das famílias e por conta dessa violação a família se vê nestes casos envolta em uma violência intrafamiliar. [...] porque existe a violência estrutural e depois, por conta disso uma consequência (A. S 1)

Mas a gente acaba fazendo o que o Estado quer que a gente faça mesmo, atue em situações acima de situações-problema, sempre apagando o incêndio e deixando a família vulneráveis da mesma forma (A.S. 2).

Até porque tem que ter o olhar de que a família não é responsável por tudo, que pra violar os direitos muitas vezes existe a falta do Estado; que o Estado faltou lá na frente, não é sempre né, mas geralmente a gente vê que é comum (A.S.3).

Pereira- Pereira (2009) indica que a família ocupa um papel de destaque na política social contemporânea como um importante agente privado de proteção social. A família vem sendo pensada pelos mentores das políticas públicas contemporâneas como um dos recursos privilegiados, apesar de ter pouca visibilidade sobre tal.

Segundo a autora, essa tendência está ligada à retração do Estado e ao declínio do compromisso estatal, que tem dado lugar a um pluralismo de bem-estar. Para a autora o pluralismo de bem-estar contemporâneo

É também uma estratégia de esvaziamento da política social como direito de cidadania, já que com o desvanecimento das fronteiras entre as esferas públicas e privadas, se alarga a possibilidade de privatização das responsabilidades públicas, com a consequente quebra da garantia de direitos (PEREIRA-PEREIRA, 2009, p. 33).

A autora ainda afirma que a instituição familiar sempre fez parte integral dos arranjos de proteção social brasileiros, contudo, tal como outros países [...] “os governos brasileiros sempre se beneficiaram da participação autonomizada e voluntarista da família na provisão do bem-estar de seus membros” (PEREIRA-PEREIRA, 2009, p. 29).

Apesar de a família ter sido alvo de muitos programas assistenciais, historicamente foi negligenciada no nosso país, relegada a um plano secundário no cenário das políticas sociais. Enquanto “questão social”, foi configurada de forma fragmentada, sendo as políticas sociais estruturadas sob a ótica do indivíduo. Dentro dessa lógica, a organização dos serviços é centrada na perspectiva do indivíduo-problema (a criança, o adolescente, a mulher, o idoso) a partir de situações específicas (doença, delinquência, abandono, maus tratos, exploração, etc.) ou, ainda, de acordo com as suas necessidades (saúde, educação, habitação, etc.), traduzindo-se em ações pontuais, atomizadas e insuficientes, uma vez que não enfrenta efetivamente a real

situação de vulnerabilidade social, econômica e pessoal desses indivíduos, tampouco dos seus grupos familiares (Santos et.al, 1997, p. 6).

Pereira (2009, p. 28) ao falar de políticas de famílias afirma que no Brasil nunca existiu um Estado de Bem-Estar se comparado a um “suposto esquema coerente, consistente e generoso de bem-estar primeiro mundista”. Contudo, a autora analisa que essa afirmação só teria cabimento se nos países desenvolvidos houvesse uma verdadeira política de família.

Desta forma, concordamos com Pereira ao apontar que definições de política de família tendem estar impregnadas de particularismos culturais e que desta forma é lícito falar de “uma política de família à brasileira”.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao mencionar família partimos da compreensão que a define como um núcleo de pessoas que se acham unidas por laços consanguíneos, afetivos e/ou de solidariedades.

Percebemos ao abordar a temática da família na atualidade que há muitos debates sobre as transformações ocorridas nessa instituição, quanto aos aspectos referentes à sua estrutura e composição, porém, continua preservada a expectativa social relacionada às suas tarefas e obrigações.

Também percebemos que as mudanças estruturais ocorridas na sociedade, expressas em transformações políticas, econômicas e culturais têm trazido para o âmbito social e das famílias diversas situações, como o desemprego, o aumento da pobreza, o aumento da violência, entre outras, com as quais na maioria das vezes as famílias não conseguem lidar. Estas questões afetam diretamente as formas com que as pessoas se relacionam uma com as outras, inclusive no âmbito familiar o que pode aumentar o risco da vulnerabilidade social nas famílias.

Entendemos que ao falar sobre vulnerabilidade, não devemos pensá-la somente como questão econômica, mas também às fragilidades internas ou externas que afetam as famílias. O termo vulnerabilidade social contém uma série de fatores sociais que influenciam o desenvolvimento da vida de um sujeito, e também pode estar associada à rede de relações que estabelecemos.

Entendemos que a família quando se encontra vulnerável socialmente, necessita muitas vezes da intervenção do Estado, através das políticas sociais, para a proteção dos seus membros, contudo, o que temos presenciado é um Estado que se desobriga de suas responsabilidades na proteção social, sobrecarregando a família. Essa transferência de responsabilidades do Estado para a família traz à luz a relação entre estas duas esferas, sendo entendida como uma relação conflituosa (MIOTO, 2004, p. 15).

Quando trabalhamos a relação família e Estado na proteção social, verificamos que esse não é um assunto novo, pois perpassa a história da humanidade e está fortemente ligado aos aspectos econômicos, políticos, sociais e culturais que determinam a vida em sociedade.

Esse é um assunto bastante debatido quando o remetemos à discussão sobre a responsabilização da família. Pois, mesmo com a inserção do Estado na proteção social, a família continua a ser vista e responsabilizada enquanto a principal instância de proteção, sem que sejam consideradas, muitas vezes, as condições objetivas de vida e as alterações que se sucedem na convivência familiar.

Podemos observar que o Estado somente intervém nas famílias quando as mesmas “falharam” no desempenho das funções que lhes são atribuídas, restringindo-se à situações emergenciais/ limites, denotando o caráter familista das políticas sociais.

Nessa relação, o que vemos hoje são a focalização, fragmentação e descontinuidade e não a centralidade da família nas políticas sociais.

Essa relação família e Estado é contraditória, visto a retórica da centralidade da família nas políticas sociais e a realidade das intervenções das mesmas no âmbito familiar. O que presenciamos é uma intervenção do Estado enquanto controlador dos indivíduos por meio de políticas sociais com recursos e estrutura escassos que acabam por reproduzir mais carências e fragilidades nas famílias, mostrando-se ineficazes para promover a autonomia e emancipação das famílias e garantir os seus direitos.

Nessa relação contraditória da relação família e Estado, encontramos o assistente social, que deve “dar respostas concretas de sua ação” rompendo com o papel de mero executor terminal das políticas sociais (BRAVO; MATOS, 2004).

Quando remetemos nossa análise para a atuação dos assistentes sociais da Equipe de Acompanhamento do Serviço Sentinela, percebemos que os profissionais trabalham com as famílias no sentido de atender o objetivo da instituição, mas também buscam contemplar a família como um todo, perpassando a proposta residual, a qual se refere à política social institucionalizada e setORIZADA, que direciona suas ações para os indivíduos-problemas.

Precisamos destacar também, que o Serviço Sentinela é um programa de proteção, onde a inserção das famílias não é dada espontaneamente e muitas vezes a atuação dos assistentes sociais aparece de forma contraditória, na medida em que o Serviço Social pode ser considerado sob o ângulo de “uma atividade socialmente determinada pelas circunstâncias sociais objetivas que imprimem certa direção social ao exercício profissional, que independem de sua vontade e/ou da consciência de seus agentes individuais” (YAZBEK, 2009).

Nessa análise cabe lembrar que o caráter contraditório da profissão também se dá na sua inserção na sociedade, e que os assistentes sociais muitas vezes exercem sua profissão em

programas e serviços que devido à fragilidade da sua estrutura, pouco contribuem para que o profissional exerça uma atuação que beneficie o grupo familiar.

Cabe analisar que nos diversos espaços sócio-ocupacionais, é possível ainda hoje encontrar profissionais que ancoram sua atuação num discurso normatizador/moralizador direcionando suas atuações para a tentativa de enquadramento das famílias a partir de padrões de comportamento, ao mesmo tempo em que encontramos profissionais com posturas éticas e comprometidas calcadas no entendimento das diversidades familiares e dos papéis socialmente construídos. Estes profissionais atuam nas mais diversas instituições, fazendo parte ou não das políticas sociais.

Nesse sentido, destacamos a necessidade da capacitação profissional, não apenas dos assistentes sociais, como dos demais profissionais que atuam com essa população, para que entendam a complexidade de suas ações, identifiquem suas várias dimensões e as exerçam sob a ótica da totalidade, de maneira a proporcionar um espaço de escuta aos usuários, atendendo-os nas suas necessidades e promovendo sua autonomia bem como o reconhecimento de seus direitos.

Ao falar em políticas sociais não podemos deixar de nos remeter à Política Nacional de Assistência Social, que tem como eixo norteador o SUAS (Sistema Único de Assistência Social) que prevê em sua base organizacional a matricialidade sócio familiar, sob a ótica da família como espaço privilegiado e insubstituível de proteção social aos seus membros.

Devemos lembrar que esta Política é também representada pelo Serviço Sentinela, enquanto um Serviço de Proteção, organizado sob a dimensão do SUAS no nível de proteção social de média complexidade.

Contudo, quando nos reportamos à sua relação com as famílias, objetivando o rompimento do ciclo de violência contra as crianças e adolescentes, e analisamos sua estrutura (falta de recursos materiais, de capacitação profissional para lidar com a temática, entre outros) entendemos que a relação que se expressa é contraditória, pois vemos a família com uma sobrecarga de funções e muito mais cobrada para que dê conta da proteção de seus membros e de um Estado mínimo, esvaziado, que não propicia estrutura para haver mudanças efetivas nas relações familiares.

Diante do exposto, entendemos que para se colocar a família na centralidade das ações de proteção social, muitos são os desafios do Estado, das políticas sociais e da atuação profissional dos assistentes sociais.

Para tanto, consideramos necessário que o Estado, na gestão das políticas sociais, reconheça as transformações sofridas no âmbito das famílias, que compreenda as diferenças

na sua estrutura e nas relações que se estabelecem no âmbito familiar; que as políticas sociais tenham a apreensão da realidade social das famílias para que identifiquem suas reais necessidades. Defendemos a necessidade das políticas sociais se fortalecerem para atender com qualidade as necessidades de quem delas necessitar.

Percebemos que o Estado delega à família o cumprimento de funções socialmente estabelecidas, na proteção dos seus membros, contudo apenas contribui para sobrecarregá-la de funções.

Entendemos que deve haver um maior investimento das políticas sociais que trabalham com famílias e a urgência de se atentarem para as particularidades das famílias com vistas à emancipação e autonomia das mesmas, esclarecendo-as sobre seus direitos e proporcionando maneiras de alcançá-los. Pois, para cuidar e proteger os seus membros as famílias precisam ser cuidadas e protegidas.

REFERÊNCIAS

ARIÉS, P. **História Social da Criança e da Família**. Rio de Janeiro, Zahar, 1981.

AZEVEDO, M.A.; GUERRA, V.N.A. **Mania de bater: a punição corporal doméstica de crianças e adolescentes no Brasil**: São Paulo: Iglu, 2001.

BARCELLOS, K.T.R.; VENÂNCIO, C.M.; LIMA, E.M.; SILVA, I.R.; KARSTEN, L.N.; ANDRADE, L.K.; RAMPAZZO, M.R.R.; NUNES, R.E.C.; MARTINS, T.B. **A Atuação do**

Serviço Social na Equipe de Acompanhamento do Serviço de Enfrentamento a Abusos e à Exploração Sexual Contra Crianças e Adolescentes. Florianópolis, 2010. Documento não publicado.

BILAC, E. D. Gênero, vulnerabilidade das famílias e capital social: algumas reflexões. In: CUNHA, J. M. P. (Org.). **Novas metrópoles paulistas.** População, vulnerabilidade e segregação. Campinas: Nepo/Unicamp, 2006.

BRASIL, SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. PORTARIA Nº 878, DE 03 DE DEZEMBRO DE 2001. **Estabelece diretrizes e normas do Programa Sentinela e dá outras providências.** Diário Oficial da União de 19/12/2001.

BRASIL, **Política Nacional de Assistência Social.** Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2004. Disponível em: http://www.saserj.org.br/norma_op_basica_suas.pdf. Acesso em: 11/04/2010.

BRAVO, M.I.S.; MATOS, M.C.; **As dimensões ético-políticas e ético-técnicas na formação acadêmica do assistente social: a articulação ensino-pesquisa e extensão.** Anais do 2º Congresso Brasileiro de Extensão Universitária. Disponível em: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-018-063.pdf>. Acesso em 23/06/2010.

BRONZO, C.C. L. Vulnerabilidade, Empoderamento e metodologias centradas na família: conexões e uma experiência para reflexão. In: **Programas de proteção social e superação da pobreza: concepções e estratégias de intervenção.** Seminário FLACSO, Chile, 2005.

BRUSCHINI, C. Uma abordagem sociológica de família. **Revista Brasileira de Estudos da População.** São Paulo, v.6, nº 1, jan-jun.1989.p.01-23.Disponível em: HTTP://www.abep.nepo.unicamp.br/docs/rev_inf/vol6_n1_1989_1artigo_1_23.pdf. Acesso em 25/03/2010.

CARVALHO, I.M.M; ALMEIDA, P.H. Família e Proteção Social. São Paulo em Perspectiva, vol.17 nº.2 .São Paulo, 2003, p. 109-122.

CARDOSO, L.M. **Serviço Social e o trabalho com Famílias.** UNISUAM Coordenação de Serviço Social. Curso de Pós Graduação. Disciplina: Campo de Direitos e de Políticas Referentes à Criança, ao adolescente e à Família. 2007.1

CASTRO, M.M. Políticas Sociais e Famílias. LIBERTAS. Juiz de Fora vol. 3, nº 1,p. 111-128, 2008.

CENTRO CRESCER SEM VIOLÊNCIA. Apostila do Curso de Capacitação para Conselhos Tutelares e de Direitos de Santa Catarina: **Violência Doméstica Contra Crianças e Adolescentes,** Florianópolis, abril, 1999.

CEZAR, C.A. **A invisibilidade do trabalho familiar: uma discussão sobre o cuidado na política de Atenção Humanizada ao Recém-Nascido - Método Canguru.** Trabalho de Conclusão de Curso. Serviço Social Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2009.

CHUAIRI, S.H. Assistência Jurídica e Serviço Social: reflexões interdisciplinares. In: **Revista Serviço Social e Sociedade**, nº 67, São Paulo: Cortez, 2001, p. 124-144

CIPRIANO, C. S. **Família, rede social e vulnerabilidade**. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade de Brasília. Instituto de Ciências Humanas. Departamento de Serviço Social. Brasília. 2007.

COELHO, V. P. O trabalho da mulher, relações familiares e qualidade de vida In: **Revista Serviço Social e Sociedade**. Nº 71, São Paulo: Cortez, 2002, p.63-79.

SECRETARIA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. Centro De Referência. Especializado De Assistência. Social - CREAS. **Guia De Orientação Nº 1**. (1ª Versão)
Disponível em: www.mds.gov.br/suas/guia_creas/avisos-e.../GUIA_CREAS.pdf
Acesso em: 12/04/10

DA LUZ, M.P.M. **Pobreza, desigualdade, exclusão, vulnerabilidade e risco: incidência e significado na produção teórica do Serviço Social**. Trabalho de Conclusão de Curso. Serviço Social. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2009.

DI GIOVANNI, G. Sistemas De Proteção Social: Uma Introdução Conceitual. In Reforma Do Estado E Políticas De Emprego No Brasil. Campinas (Sp), Unicamp, 1998.

DI GIOVANNI, G. **Sistema de Proteção Social**. In: Sociologia, Crítica social, Comentários e Reflexões sobre sociedade e cultura. Políticas Públicas, 2008. Disponível em: <http://geradigiovanni.blogspot.com/2008/08/sistema-de-proteo-social.html>. Acesso em 20/04/2010.

ESTATUTO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE. Lei nº 8.069/90 de 13 de julho de 1990.

FERNANDES, M.M.L. Serviço Social em instituições: algumas reflexões a partir da prática. In: **Revista Serviço Social e Sociedade**, nº 28, ano IX, p. 107-120. São Paulo: Cortez, 1988.

GOMES, M.A.; PEREIRA, M.L.D. Família em situação de vulnerabilidade social: uma questão de políticas públicas. In: **Ciência e Saúde Coletiva**, 2005, p. 357-363.

GOMES, D.R.T. **Programa Sentinela: uma análise sobre o processo de diagnóstico de denúncias de violência doméstica contra crianças e adolescentes em Florianópolis**. Trabalho de Conclusão de Curso. Departamento de Serviço Social. Universidade Federal de Santa Catarina. Agosto de 2008.

GUEIROS, D. A. Família e Proteção social: questões atuais e limites da solidariedade familiar. In: **Revista Serviço Social e Sociedade**. Nº 71, São Paulo: Cortez, 2002. p. 102-121.

IAMAMOTO, M.V. Relações Sociais e Serviço Social no Brasil. Uma leitura retrospectiva. In: Revista Temporalis. ABEPSS. Brasília. Ano III. Nov. 2002.

IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). Estudos e Pesquisas. Informação Demográfica e Socioeconômica, nº 26. **Síntese de Indicadores sociais: uma análise das**

condições de vida da população brasileira, 2009, Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br>. Acesso em 28/03/2010.

IBGE. **Síntese dos Indicadores Sociais**. 2008- 2009. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br>. Acesso em 27/03/2010.

JESUS, C.S; ROSA, K.T; PRAZERES, G.G.S. **Metodologias de atendimento à família: o fazer do assistente social**. Florianópolis: GAPEFAM, 2001. Disponível em: www.periodicos.uem.br. Acesso em 10/03/2010.

KERN, F; BELINNI, M.I. Redes e Vulnerabilidades: o olho do furacão. In: **Boletim da Saúde**, vol.20, nº. 2, Porto Alegre, 2006, p.81-87.

LIMA, E. M. **A Proteção Social no âmbito da Família: um estudo sobre as famílias do Bairro Monte Cristo em Florianópolis**. Dissertação apresentada para o título de mestre em Serviço Social (Curso de Mestrado em Serviço Social). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006, 158 fls.

LIMA, F.L. **Adolescentes vítimas de violência atendidos no Serviço Sentinela de Florianópolis e que cumprem medidas sócio-educativas: um debate a ser feito**. Trabalho de Conclusão de Curso. Curso de Serviço Social. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2008, 69 fls.

LONARDONI, E. GIMENES, J.G. SANTOS, M. L.; NOZABELLI, S.R. O processo de afirmação da Assistência Social como política social. In: **Serviço Social em Revista**. Vol. 8, nº. 2. jan/jun 2006. Disponível em: [HTTP:// www.ssrevista,uel.br/c-v8n2_sonia.htm](http://www.ssrevista,uel.br/c-v8n2_sonia.htm). Acesso em: 06/05/2010.

MACHADO, N.S; MAZUIM, C.H.R.. **A família na atualidade**. Disponível em: www.sieduca.com.br/admin/upload/136.doc. Acesso em 30/03/2010

MARSIGLIA, R.M.G. Famílias de baixa renda na periferia do município de São Paulo: questões para os serviços de saúde. In: **Revista Serviço Social e Sociedade**, nº 71, ano XXII, São Paulo: Cortez, 2002, p. 181-189.

MINISTÉRIO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME. Tipificação Nacional de Serviços Sócio-assistenciais - Resolução CNAS nº109, 2009. Brasília, 2010.

MIOTO, R. C. T. Família e Serviço Social: contribuições para o debate. **Revista Serviço Social e Sociedade**. São Paulo: Cortez, nº 55, p. 114-130, abr. 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.

_____. Que famílias são estas. In: I Seminário Internacional de Violência Doméstica, Florianópolis. **Revista Textos & Contextos**. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br>. Acesso em: 13/04/2010.

_____. Para que tudo não termine como um caso de família: aportes para o debate sobre a violência doméstica. **Revista Katalysis**, Florianópolis, v. 6, n. 1, 2003, p. 96-103,

____Trabalho com famílias: um desafio para os assistentes sociais. **Revista Virtual Textos e Contextos**. n 3, dez. 2004. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br>

____A centralidade da família na política de assistência social. **Revista de Políticas Públicas**, São Luís - Maranhão, v. 8, p. 133-143, 2004.

____Novas propostas e velhos princípios: a assistência as famílias no contexto de programas de orientação e apoio sócio familiar. In: SALES, M et al. (orgs). **Política social, família e juventude: uma questão de direitos**. 4ª Ed. São Paulo: Cortez, 2009, p. 43-59.

____**Processo de construção do espaço profissional do assistente social em contexto multiprofissional: um estudo sobre o Serviço Social na Estratégia Saúde da Família**. Relatório de Pesquisa. Florianópolis, UFSC, abril de 2007.

____Família e políticas sociais. In: BOSCHETTI, I et al (orgs). **Política social no capitalismo: tendências contemporâneas**. São Paulo, Cortez, 2008a, p. 130- 148.

____Orientação e acompanhamento social a indivíduos, grupos e famílias. In: **Serviço Social: Direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009, p. 497-512.

MIOTO, R.C.T. ; CAMPOS, M.S. Política de Assistência Social e a posição da família na política social brasileira. **Revista Ser Social**. Brasília/UnB, v. 12, n. 1, p. 165-190, 2003.

MIOTO, R.C.T ; STAMM, M.. Família e Cuidado: uma leitura para além do óbvio. In: **Ciência, Cuidado e Saúde**, Universidade Estadual de Maringá, v. 2, n. 2, p. 161-168, 2004.

MYNAIO, M.C. (org). **Pesquisa Social - teoria, método e criatividade**. 27ª Edição Petrópolis: Vozes, 2008.

MONTAÑO C. O Serviço Social frente ao neoliberalismo. Mudanças na sua base de sustentação funcional-ocupacional. In: **Serviço Social e Sociedade**. nº 53. São Paulo: Cortez, 1997, p. 102-125.

NETTO, J. P. A construção do Projeto Ético- Político do Serviço Social frente à crise contemporânea. In. Crise Contemporânea, questão social e Serviço Social. Capacitação em Serviço Social e política social. Brasília. CEFESS/ABEPSS/CEAD/UNB, 1999.

OLIVEIRA, I.M. Política social, assistência social e cidadania: algumas aproximações acerca do seu significado na realidade brasileira. In: **Revista Desafios Sociais**. Revista do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Ano I Nº 2, Natal-RN: UFRN, Setembro, 2003.

PAIVA, S. P. Famílias e Vulnerabilidades: Retratos e Representações Sociais. In: **LIBERTAS**. Revista do Programa de Pós Graduação. Faculdade de Serviço Social. V.3, nº 1, p.129-149. Juiz de Fora, dez.2008.

PEREIRA-PEREIRA, P.A. **Necessidades Humanas**. Subsídios à crítica dos mínimos sociais. 4ª edição. São Paulo: Cortez, 2007.

_____ Mudanças estruturais, política social e papel da família: críticas ao pluralismo de bem-estar. In: SALES, M. A. et al. **Política social, família e juventude: uma questão de direitos**. 4ª ed. São Paulo: Cortez, 2009.

PERIN, S.D. **A visita domiciliar como instrumento de apreensão da realidade**. Trabalho Científico. MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO. MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS.COMISSÃO ORGANIZADORA DO II ENCONTRO NACIONAL DO SERVIÇO SOCIAL NO MINISTÉRIO PÚBLICO
Disponível em: http://www.mpdf.gov.br/senss/anexos/Anexo_7.6_-_Silvana_Doris.pdf
Acesso em: 09/06/2010.

PETRINI http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache%3A9_1KFPNvwBoJ%3Awww.humanaaventura.com.br%2Farquivos%2Ffile%2FFam%25C3%2583%25C2%25ADlia_na_contemporaneidade.pdf+a+fam%C3%ADlia+participa+dos+dinamismos+pr%C3%B3rios+das+rela%C3%A7%C3%B5es+sociais+e+sofre+as+influ%C3%Aancias+do+contexto+pol%C3%ADtico%2C+econ%C3%B4mico+e+cultural+no+qual+est%C3%A1+imersa&hl=pt-BR&gl=br_-1#1, J.C; ALCANTARA, M. A.R. ; MOREIRA, L. V.C. **A família na contemporaneidade: uma análise conceitual**.
Disponível em: www.humanaaventura.com.br/arquivos. Acesso em 10/06/2010.

RIZZINI, I. SOCIEDADE BRASILEIRA DE PEDIATRIA. In. **Reflexões sobre o Direito à Convivência Familiar e Comunitária de Crianças e Adolescentes no Brasil**. Texto apresentado no V Fórum da Academia Brasileira de Pediatria “As transformações da família e da sociedade e seu impacto na infância e juventude”, no dia 9 de junho de 2006, Brasília.
Disponível em: http://www.sbp.com.br/show_item.cfm Acesso em: 1º/06/2010.

SANTOS, S.R. Família, Infância e Juventude: Desigualdade Social e geracional no contexto das políticas sociais. In: **Revista Digital da capacitação de candidatos a Conselheiro(a) Tutelar**, Porto Alegre, 2007. Disponível em <http://www.crianca.caop.mp.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=79>

SANTOS, A.C.A; CAVALCANTI, C. P.N; SOARES, F.C; RODRIGUES, J.P. E a família como vai? Um olhar sobre os programas de transferência de renda no Brasil sob a ótica das famílias. In: **Cadernos de Política e Teoria Social**. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Programa de Pós Graduação em Serviço Social. Vol. 1, nº 1,UFRJ, Rio de Janeiro, 1997.

SARTI, C.A. Famílias enredadas. In: ACOSTA, Ana Rojas. VITALE, Maria Amália F.(org). **Família: redes, laços e políticas públicas**. São Paulo: Cortez. PUC/SP, 2002, p. 21-36.

SILVA, A.P; BOULO, K.; FERREIRO, M.M; FELIPE, Y.X. Trabalho socioeducativo com famílias em situação de vulnerabilidade: Uma perspectiva interdisciplinar. In: **Revista Integração Ensino, Pesquisa e Extensão**. AnoX, nº 38, jul/ago/set;2004.

SILVA, I.R. **A Psicologia na Política de Assistência Social** .In: Seminário A Psicologia na Assistência Social, um compromisso ético e político. São Paulo, 2009. Texto disponível em: <http://www.crsp.org.br/crp/midia/noticias/psicologiaAssistenciaSocial/ioleteRibeiro/ioleteRibeiro.aspx>. Acesso em: 15/06/2010.

SOUSA, L; ESPANHA, P.; RODRIGUES, S. ;GRILO, P. **Famílias Pobres: Desafios à Intervenção Social**. 1ª Ed. Climepsi Editores: Lisboa/Portugal, 2007.

SZYMANSKY, H. Viver em família como experiência de cuidado mútuo: desafios de um mundo em mudança In: **Revista Serviço Social e Sociedade**. Nº 71, 2002, p.9-25.

_____.Teorias e “teorias de família”. In: CARVALHO, M.C.B. (org) **A Família Contemporânea em Debate**. 2 ed.. São Paulo: Cortez, 1997.

YAZBEK, M. C. O significado sócio-histórico da profissão. In: **Serviço Social. Direitos Sociais e Competências Profissionais**. 1ª ed. Brasília/DF: CFESS/ABEPSS, 2009.

_____.**Pobreza e exclusão social: expressões da questão social no Brasil**. Temporalis – Revista da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS), ano II, n. 3, jan. a jun. de 2001. Brasília: ABEPSS e Grafline

TEIXEIRA, S.M. Família e as formas de proteção social primária aos idosos. In: **Revista KAIRÓS**. Vol.11, nº 2, p.59-80, São Paulo, 2008.

VASCONCELOS, A. M. O trabalho do Assistente Social e o projeto hegemônico no debate profissional. In: **Capacitação em Serviço Social e Política Social**. Módulo 4, O trabalho do Assistente Social e as Políticas Sociais. Brasília: CFESS/ABEPSS – CEAD/UnB, 2000, p. 125-137.

VIANA, R.S. **Violência doméstica contra crianças e adolescentes: O enfrentamento deste fenômeno pelas políticas públicas no município de Florianópolis no ano de 2004**. Trabalho de Conclusão de Curso. UFSC. Florianópolis, julho. 2005.

VITALE, M. A.F. Famílias Monoparentais: indagações. In: **Revista Serviço Social e Sociedade**, nº 71, São Paulo: Cortez, 2002, p. 45 - 62.

APÊNDICES

APÊNDICE 1 - Roteiro de Entrevista com as Famílias

- 1- Idade da mãe, pai ou cônjuge?
- 2- É natural de onde?
- 3- Local de Residência ? (Fpolis, Grande Fpolis, Outras cidades)
- 4 - Tempo de residência em Fpolis. Lugares onde já residiu nesta cidade? Quanto tempo reside no mesmo local?
- 5 - Escolaridade.
- 6 - Situação civil? Se separada, divorciada ou viúva, por quanto tempo conviveu com o pai dos seus filhos?
- 7 - Condição de trabalho (formal, informal pai e mãe? Se informal, contribui com a previdência social? Há quanto tempo trabalha neste local?
- 8 - Constituição/composição familiar (pessoas que residem na casa), número de filhos.
- 9 - Idades dos filhos. Estudam?
- 10 - Possui relação afetiva?
- 11 - Idade em que teve os filhos. E o pai deles?
- 12- Relação com os filhos na questão da educação? Acha que é fácil educar os filhos hoje?
- 13 - Há algum vizinho/ parente/ amigo com que pode contar em situação de necessidade?
- 14- Há quanto tempo é atendida no Sentinela?
- 15 - Você entende o motivo/situação que desencadeou o atendimento? Qual?
- 16 - Como percebe o Serviço Sentinela?

- 17 - Como é ser atendido por duas equipes no mesmo programa? Há diferença nos atendimentos das duas equipes?
- 18 - Como analisa o atendimento da Assistente Social?
- 19 - Como percebe os encaminhamentos/ orientações realizados? Fáceis de seguir, difíceis?
- 20 - Você consegue comparecer quando solicitado ao Serviço Sentinela? Encontra alguma dificuldade?
- 21 - Em relação aos benefícios (cesta básica, vale transporte, kit higiene e limpeza), já os recebeu? O que achou?
- 22 - Percebe se houve alguma mudança após os atendimentos realizados pelo assistente social? Que tipo de mudança?
- 23- Compreende o Serviço Sentinela enquanto um serviço de proteção?
- 24 - O Sentinela é do município. Ele representa o Estado no trabalho com as famílias. Como você analisa essa relação Estado e família, nesse caso expresso pelo Sentinela como um programa de proteção ?

APÊNDICE 2 - Roteiro de Entrevista com as Profissionais de Serviço Social

- 1- Idade?
- 2- Ano de formação?
- 3- Antes de vir para o Sentinela já atuou com famílias?
- 4- Quanto tempo trabalha com famílias?
- 5- Tempo de trabalho no Serviço Sentinela?
- 6- Tipo de identificação (profissional) com o Serviço Sentinela, com a temática da violência (se houver);
- 7- Dificuldades em relação ao Sentinela; ao serviço que realiza; às políticas sociais e à rede de atendimento. De que forma isto dificulta o desenvolvimento do serviço prestado às famílias?
- 8- Quais seus principais objetivos quando você começa a atender uma família?
- 9- Você acha que os seus objetivos e os institucionais são os mesmos?
- 10- Como percebe os instrumentais técnico-operativos (visitas domiciliares e institucionais; atendimentos, encaminhamentos, orientações)?
- 11- Como você analisa a estrutura para a realização dos instrumentais técnico operativos? (carros, salas, computadores, telefones). Você acha que são suficientes?
- 12- Como você analisa a relação família e Estado quando se trata da proteção social? 13- Como você analisa a atuação do Estado em relação aos recursos fornecidos? Às políticas sociais e aos programas de proteção? À capacitação de profissionais? (investimentos)?
- 14- Como você vê/percebe a reação das famílias ao início do acompanhamento?
- 15- Você percebe adesão aos encaminhamentos e orientações?
- 16- Por quais motivos você acredita que as famílias aderem ou não aos atendimentos?
- 17- O que você percebe, em geral, de mudanças nas famílias que aderem?

18-Você percebe se as famílias atendidas identificam mudanças nas dinâmicas familiares? Já houve situação de alguma família, por exemplo, te agradecer, elogiar pelos atendimentos ou não desejarem o desligamento?

19-É possível identificar dinâmicas diferentes em relação às famílias que aderem das que não aderem? O que percebe de diferente (se houver)?

20-O que você entende por famílias socialmente vulneráveis?

21- Qual suas expectativas em relação as respostas das famílias (em decorrência dos atendimentos/encaminhamentos)?

22-Você identifica potencialidades, competências nas famílias em relação à proteção dos membros? O que ocorre na família para que isto seja percebido?

23-Você percebe limites, dificuldades nas famílias em relação à proteção, organização familiar?

ANEXOS