



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E  
COMBATE À FOME  
GOVERNO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO  
INSTITUTO MENINO MIGUEL  
OBSERVATÓRIO DA FAMÍLIA  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO  
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL, CRIANÇA, JUVENTUDE E  
PREVENÇÃO ÀS DROGAS  
PROGRAMA NACIONAL DE CAPACITAÇÃO DO SISTEMA ÚNICO DA  
ASSISTÊNCIA SOCIAL-CAPACITA SUAS  
ESCOLA DE FORMAÇÃO DOS TRABALHADORES DO SUAS - ESFOSUAS  
FUNDAÇÃO APOLÔNIO SALLES DE DESENVOLVIMENTO EDUCACIONAL –  
FADURPE  
ESPECIALIZAÇÃO EM POLÍTICAS SOCIAIS

**ANNA GABRYELLE ARAUJO SANTOS**

**TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS NO SERVIÇO DE PROTEÇÃO E  
ATENDIMENTO INTEGRAL A FAMÍLIAS:  
CONSTRUINDO A PARTICIPAÇÃO SOCIAL E A CIDADANIA**

Recife-PE  
2023

**ANNA GABRYELLE ARAUJO SANTOS**

**TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS NO SERVIÇO DE PROTEÇÃO E  
ATENDIMENTO INTEGRAL A FAMÍLIAS: CONSTRUINDO A PARTICIPAÇÃO  
SOCIAL E A CIDADANIA**

Monografia apresentada à Universidade Federal Rural de Pernambuco, como requisito para a obtenção do título de Especialista em Políticas Sociais.

Orientador(a): Prof<sup>ª</sup> Dra. Raquel de Aragão Uchôa Fernandes

**Recife – PE  
2023**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em Políticas Sociais da Universidade Federal Rural de Pernambuco, como requisito parcial à obtenção do título de especialista.

**ANNA GABRYELLE ARAUJO SANTOS**

**Monografia apresentada em 06/05/2023**

**Orientadora Prof<sup>a</sup> Dra. Raquel de Aragão Uchôa Fernandes**

---

**1º Examinador (a) Prof. (a). Priscilla Karla da Silva Marinho**

---

**2º Examinador (a) Prof. (a). Mauricio Sardá de Faria**

---

**Coordenador (a) Prof. (a). Dra. Gabrielle Bezerra**

---

Á todos os trabalhadores do SUAS, que assim como eu, se angustiam, se reconstroem, se enchem de esperança e amam aquilo que fazem. Persistam!  
Nossa luta é constante.

## **AGRADECIMENTOS**

Meus agradecimentos a Universidade Federal Rural de Pernambuco, ao Instituto Menino Miguel, bem como a todos os envolvidos na idealização e realização desta especialização. Enalteço a importância desta iniciativa, pioneira, que promoveu acesso à educação pública de qualidade a nós, profissionais inseridos na Política de Assistência Social.

Meus Agradecimentos a cada professor (a) que contribuiu neste processo de aprendizagem, troca de saberes e vivências.

Por fim, agradeço a Deus por cada experiência vivida que me conduziu até este momento.

## **RESUMO**

O presente trabalho se volta para as questões relacionadas ao trabalho com famílias no SUAS e apresenta uma proposta de intervenção junto às famílias atendidas e / ou acompanhadas pela política. Resulta das experiências e conhecimentos adquiridos ao longo da minha vivência profissional, bem como das inquietações pertinentes a esta temática que me motivaram a abordá-la. Para a contextualização do trabalho são apresentadas, através de um Memorial descritivo, memórias pessoais e profissionais, e uma revisão de conceitos e discussões inerentes ao Trabalho Social com Famílias no âmbito da Política de Assistência Social. São questionamentos e reflexões que convidam a pensar o lugar que as famílias ocupam dentro dos serviços socioassistenciais, bem como as suas potencialidades. Enfatiza-se a perspectiva de trabalho social com famílias considerando as questões coletivas, territoriais e as relações sociais destes indivíduos para além das relações intrafamiliares, busca-se assim romper com uma intervenção familista, ainda presente dentro da política e refletir sobre a importância da construção coletiva e protagonismo social. Por fim, apresenta-se uma proposta de intervenção que tem por objetivo o fomento a participação social dos usuários na política de assistência social, como uma ação fundamental para o exercício da cidadania e consolidação da autonomia dos sujeitos.

**PALAVRAS-CHAVE:** Trabalho Social com Famílias; SUAS; cidadania; participação social.

**ABSTRACT**

The present work focuses on issues related to working with families in SUAS and presents a proposal for intervention with the families assisted and / or accompanied by the policy. It results from the experiences and knowledge acquired throughout my professional life, as well as from the concerns related to this theme that motivated me to approach it. For the contextualization of the work, personal and professional memories are presented, through a descriptive memorial, and a review of concepts and discussions inherent to Social Work with Families within the scope of the Social Assistance Policy. These are questions and reflections that invite us to think about the place that families occupy within social assistance services, as well as their potential. The perspective of social work with families is emphasized, considering external, collective, territorial issues and the social relations of these individuals beyond intra-family relations. of collective construction and social participation. Finally, an intervention proposal is presented with the objective of promoting the social participation of users in the social assistance policy, as a fundamental action for the exercise of citizenship and consolidation of the subjects' autonomy.

**KEYWORDS:** Social Work with Families; SUAS; citizenship; social participation.

**SIGLAS**

BPC - Benefício de Prestação Continuada

CFESS – Conselho Federal de Serviço Social

CRAS - Centro de Referência de Assistência Social

PAIF - Serviço De Proteção E Atendimento Integral a Famílias

PNAS – Política Nacional de Assistência Social

PSB – Proteção Social Básica

SUAS - Sistema Único de Assistência Social

SUAS – Sistema Único de Assistência Social

SUS – Sistema Único de Saúde

TSF - Trabalho Social com Famílias

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>2 CAPITULO I - MEMORIAL: ESCOLHAS, VIVÊNCIAS E APRENDIZADOS.....</b>	<b>12</b>
2.1 O Processo e as Descobertas.....	16
<b>3 CAPITULO II - TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS: MARCOS LEGAIS, CONQUISTAS CONTRADIÇÕES.....</b>	<b>20</b>
3.1 Proteção Social e o Serviço De Proteção e Atendimento Integral A Família- PAIF.....	20
3.2 Familismo X Protagonismo.....	26
3.3 Participação social e cidadania .....	30
3.4 A Dimensão Político Organizativa No Âmbito Do Trabalho Social Com Família no SUAS.....	31
<b>4 CAPITULO III - PROJETO DE INTERVENÇÃO.....</b>	<b>34</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>42</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>44</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O trabalho a seguir é requisito avaliativo do curso de especialização em Políticas Sociais da Universidade Federal Rural de Pernambuco. Se volta para o trabalho social com famílias no âmbito da política de Assistência Social, de modo mais específico no Serviço de Atendimento e Proteção Integral a Família – PAIF a partir de uma perspectiva de ampliação das capacidades de participação e controle social por parte de indivíduos e famílias. Toma os Centros de Referência de Assistência Social – CRAS como *lócus* para a sua ação, e, se volta, para as perspectivas da participação social e cidadania no contexto do fazer cotidiano da política. A participação social é prevista dentre as ações do PAIF, contudo há uma necessidade urgente de avaliar se ações de fomento a esta perspectiva são, de fato, desenvolvidas dentro do serviço e de que forma se pode fortalece-las, considerando que a participação social é uma ferramenta imprescindível para emancipação dos sujeitos e transformação de suas realidades.

O trabalho está organizado a partir de três capítulos, o primeiro intitulado memorial é um resgate de memórias, sentimentos e conquistas vividos durante minha trajetória acadêmica e profissional, retrata ainda as descobertas marcantes durante a especialização que me conduziram a novos horizontes e perspectivas. Em síntese aponta elementos relacionados à minha experiência que influenciaram na elaboração da proposta de intervenção aqui apresentada.

O segundo capítulo se volta para os conceitos, documentos e literaturas de autores acerca do trabalho social com famílias no âmbito da Assistência Social, de modo mais específico no Serviço de Atendimento e Proteção Integral a Família – PAIF. É uma reflexão sobre como o trabalho social com famílias é compreendido e como ele pode ser executado de forma mais ampla, considerando não apenas as demandas intrafamiliares, mas também as demandas coletivas do território. É um convite à implantação de ações e mecanismos que fomentem e garantam a participação dos usuários e usuárias na política que os atende, assim como ações referentes ao controle social da política por parte dos/as usuários (as).

O terceiro capítulo apresenta um projeto de intervenção a ser executado dentro dos CRAS, com as famílias atendidas nesta unidade e pelo PAIF. Apresenta uma proposta de intervenção coletiva com enfoque no fortalecimento do sentimento de pertença, da autonomia e da participação social, como caminhos para transformação das realidades vivenciadas por indivíduos e famílias tomando como base suas experiências e territórios. A culminância do

projeto se dá na apresentação de uma proposta formulada pelos próprios(as) usuários (as) ao Conselho Municipal de Assistência Social, a iniciativa pretende aproximar os usuários e usuárias das instancias de deliberação e avaliação da Política de Assistência Social e assim criar mecanismos para que, cada vez mais os usuários e usuárias sintam-se pertencentes à política, não apenas como expectadores, mas como participantes e colaboradores para sua implementação e ampliação.

Por fim, a expectativa é ampliar os horizontes do trabalho social com famílias, compreendendo sua complexidade e também suas contradições. Problematizando e refletindo conceitos que regem a política, mas que não devem limitá-la, enfatiza-se a necessidade do TSF considerar não apenas as intervenções/ações de fortalecimento de vínculo familiar, conceito tão recorrente no debate do TSF, mas compreender a necessidade de questionar como o TSF pode e deve contribuir para o enfrentamento das vulnerabilidades sociais, para tanto é imprescindível reconhecer o potencial que o TSF tem de mobilização dentro dos territórios para construção de projetos coletivos e participação social. Partindo desta premissa, é possível romper com intervenções assistencialistas e familistas ainda presentes na política e buscar estratégias e intervenções mais eficientes que se desprendam do “fazer por fazer”.

Discutir a importância do Trabalho Social com famílias reconhecendo que a família é movimento, é território, é coletivo, não são “casos” isolados elas pertencem a um contexto e uma relação social, por essa razão é tão importante que além de se configurarem como *locus* de materialização da Política de Assistência Social, elas possam ter seu lugar de fala, participação e protagonismo dentro da Política que as atendem.

Como o próprio título sugere, a proposta deste capítulo é regatar momentos, experiências e sentimentos vividos ao longo de minha trajetória profissional. São memórias que fazem parte de mim, que me acompanham e que me conduziram até o tempo presente.

Estudante de educação pública, conclui meu ensino médio na Escola Professor Jornalista Manuel Amaral em Lajedo-PE, com grandes expectativas de cursar o ensino superior, prestei vestibulares em faculdades particulares nas quais fui aprovada, mas por questões financeiras não pude cursar. Na minha realidade mudar-se para capital na tentativa de entrar para uma Universidade Pública não era uma opção, também não consegui ser aprovada em Universidades estaduais. Me escrevi no Programa Universidade para Todos-PROUNI na esperança de conseguir alguma bolsa em algum curso, como Farmácia, Fisioterapia, Psicologia e dentre as opções que o sistema apresentava surgiu uma opção inusitada, um curso intitulado Serviço Social na modalidade Educação a Distância - EAD, para mim desconhecido, pesquisei superficialmente e não compreendi com muita clareza, mas tive a impressão de ser um curso que se aproximava da psicologia e da sociologia, áreas que sempre apreciei.

Com o passar dos dias senti a frustração de não alcançar as bolsas integrais e de ver minhas opções se esvaindo, busquei orientações sobre o Fundo de Financiamento Estudantil-FIES, mas o financiamento sairia alguns meses após a matrícula e assumir os encargos destes meses também não era uma opção para mim ou para minha família.

Quando pensei que não conseguiria me engajar em nenhum curso, eis que fui aprovada com bolsa integral no Curso de Serviço Social na Universidade Norte do Paraná, na modalidade EAD, mesmo com dúvidas e inseguranças decidi agarrar essa oportunidade e me matricular no curso. Os primeiros períodos foram desafiadores era tudo novo, um jeito diferente de estudar com vídeo aulas e portfólios tudo virtual, confesso que à primeira vista tive receio e preconceito com a educação a distância, não foi difícil perceber que as pessoas também expressavam estranheza, quando mencionava que era um curso a distância indagavam: “Mas é faculdade mesmo?”. Não demorei pra entender que essa modalidade iria exigir muita proatividade, assiduidade e que aos poucos eu teria que enfrentar esse preconceito.

O mais marcante dessa época era o fato de que quando me identificava como estudante de Serviço Social ouvia frases do tipo: “Ah! Você vai ajudar muito as pessoas.” ou “Nunca ouvi falar sobre esse curso”. Outro aspecto marcante durante a formação acadêmica se deu

quando o ensino a distância passou a ser questionado e veio à tona uma Campanha publicada no CFESS, Manifesta (2011), com o tema: “Educação não é Fast-Food diga não para graduação a distância em Serviço Social”, apesar da campanha alegar não ter caráter ofensivo, me senti exposta a uma situação vexatória, mas mesmo diante dessa adversidade segui com o curso, a esta altura não cogitava voltar atrás, eu já tinha lido Yamamoto, Faleiros e me debruçado sobre o Código de ética da profissão e já não tinha dúvidas que estava no curso certo.

Fiz estágio curricular obrigatório no Centro de Oncologia de Caruaru uma instituição de saúde privada conveniada ao SUS e na Casa dos Pobres São Francisco de Assis uma Instituição de Longa Permanência para Idosos também em Caruaru-PE, pude conferir de perto como o profissional de Serviço Social se destaca nos espaços que ocupa, por ter uma visão crítica, atenta e observadora e por ter como característica a articulação e viabilização de direitos.

Concluí minha graduação em Serviço Social no ano de 2013, como citado anteriormente, meu estágio se deu em áreas distintas da Política de Assistência Social, entretanto minha primeira experiência profissional foi em um Centro de Referência de Assistência Social -CRAS. Confesso que fui surpreendida no decorrer de minha formação acadêmica pela dimensão do Projeto Ético Político do Serviço Social e como a atuação deste profissional é confundida, e às vezes mal interpretada, pela sociedade. No processo de amadurecimento profissional pude compreender o que IAMAMOTO (2009, p.20) dizia ao referir que “o Assistente Social tem sido historicamente um dos agentes profissionais que implementam políticas sociais, especialmente políticas públicas”. Logo, é impossível pensar na atuação do Assistente Social dissociada da operacionalização de políticas sociais. Ser Assistente Social é compreender a complexidade das expressões da Questão Social, entendendo que a garantia de uma sociedade mais justa, perpassa pela existência de políticas sociais mais efetivas.

Durante minha jornada profissional sempre estive vinculada a Política de Assistência Social, especificamente no CRAS, tendo a oportunidade de trabalhar neste serviço em alguns municípios. Trabalhei com indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social e risco social, me deparei com situações das quais nem imaginei que existiam e foi nestes contextos, de questões sociais multifacetadas, que pude conferir como as políticas sociais podem e devem contribuir na vida das pessoas.

Compreender a dinâmica e os cenários em torno das vulnerabilidades sociais é algo complexo que exige conhecimento, sensibilidade e formação continuada, neste sentido os cursos oferecidos SUAS-RH e posteriormente pelo CapacitaSUAS foram de grande importância para meu aperfeiçoamento profissional. Nestes momentos, além do conhecimento teórico, a troca de vivências e experiências com outros profissionais, ampliava o meu horizonte de reflexões e amadurecimento profissional.

Costumo me referir a experiência de trabalhar em CRAS como “meu primeiro amor”, foi neste ambiente que me inseri pela primeira vez como profissional, que senti as aflições e as alegrias do árduo trabalho de lidar com pessoas em condições tão vulneráveis. Me apaixonei pela Política de Assistência Social e a cada orientação técnica, normativa e material lido, mais encantada eu me tornava pela proposta que esta política apresentava.

O trabalho no CRAS é dinâmico, temos atendimentos individualizados caracterizados na maioria das vezes por demandas espontâneas, seja para orientação sobre direitos socioassistenciais, seja para encaminhamentos para rede intersetorial, temos acompanhamentos familiares que demandam intervenções mais sistemáticas, temos reuniões internas para sistematização e planejamento, estudos de casos, dentre outras atividades das quais destaco o atendimento em domicílio (visita domiciliar). Todas essas ações estão tipificadas no Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família –PAIF. O PAIF é o principal serviço ofertado no CRAS é por meio dele que se regem as ações e atividades ofertadas às famílias.

A visita domiciliar de modo especial se configura como uma experiência única e autêntica, apesar de ser um instrumental técnico operativo muito corriqueiro na prática do Assistente Social inserido na rotina do CRAS, a cada visita realizada eu tinha a oportunidade de conhecer de perto o território, nas suas fragilidades e potencialidades, de me adentrar no espaço privilegiado de convivência familiar e comunitária, não como uma “agente” investigativa e arbitrária, mas como alguém que deseja conhecer os aspectos do cotidiano e das relações sociais dos sujeitos. Não demorou para identificar que as vulnerabilidades sociais se relacionam com a interseccionalidade e que uma mesma família poderá apresentar várias vulnerabilidades que vão além da insuficiência de renda, quantas vezes me deparei com situações nas quais planejei a visita com a finalidade de atender a uma demanda específica e ao realizar o atendimento identifiquei tantas outras demandas que estavam reprimidas.

Gostaria de dividir algumas experiências marcantes vivenciadas durante meu trabalho no CRAS. Certa vez realizei uma visita na zona rural, área de difícil acesso, na ocasião a

demanda inicial era descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa Família na área da educação. Após realizar as intervenções pertinentes, a usuária em questão comentou sobre um idoso que morava nas proximidades e passava por situações de vulnerabilidade social e insegurança alimentar. Fui em busca do referido idoso, ao realizarmos o atendimento identificamos a necessidade de várias intervenções, bem como identificamos que o idoso era perfil para o Benefício de Prestação Continuada - BPC, o idoso passou a ser acompanhado pela equipe e teve acesso aos serviços e benefícios socioassistenciais, sendo posteriormente contemplado com o BPC. Passei algum tempo refletindo sobre a situação desse idoso, no tempo que o mesmo “ficou invisível”, sem acesso a Rede e aos Serviços e, me questionando: Por quanto tempo mais ficaria nessa situação, não fosse a nossa ida à casa de sua vizinha naquele dia?

Estas são reflexões que exprimem os desafios do cotidiano profissional, visto que não é raro ouvir frases como: “Não temos pernas para alcançar tudo”, quando nos referimos a execução dos serviços como PAIF, dentre outros.

Outro atendimento que permaneceu marcado em minha memória ocorreu com uma usuária que quase diariamente procurava o CRAS, além das vulnerabilidades financeiras também vivenciava conflitos com a família e com o companheiro. Certa vez ela veio até mim e mencionou uma situação que acontecera em outra repartição pública, na ocasião a orientei de procurar os responsáveis e conversar sobre o caso, então ela disse: *“Tá pensando que é em todo canto que escutam a gente? Nem todo lugar é como aqui (CRAS) que vocês escutam.”* Tal comentário me fez perceber como o CRAS, de fato, ocupa o lugar de referência no território, como ele pode e deve ter em sua essência a empatia e o acolhimento aos usuários e usuárias. Bem como assumir um papel importante em relação às questões de participação social, organização de base territorial, controle social e reflexão/organização para acesso efetivo à condição de cidadania.

Essa característica de ser referência no território nos permite experienciar demandas tão variadas e ao mesmo tempo convergentes, haja vista que no cerne das questões sociais enfrentadas por essas famílias, encontramos aspectos em comuns como a precarização do acesso a renda e a pauperização do trabalho que são raízes da desigualdade social gerada por um sistema econômico capitalista, perverso e excludente.

Quando iniciei meu trabalho no CRAS percebi quão relevante é ter uma política que considere como princípios da Proteção Social a matricialidade sociofamiliar, reconhecer que é neste “núcleo básico de acolhida, convívio, autonomia, sustentabilidade e protagonismo

social” (PNAS,2005), que se gestam conflitos e dificuldades inerentes às vicissitudes da vida e reconhecer que este espaço apresenta contradições, todavia atribuímos à família a responsabilidade da proteção e cuidado de seus membros, tal atribuição resulta de uma construção social e histórica, contudo ela também pode ser protagonista de diversas violências e desproteções. Daí a inevitável necessidade de se pensar em uma política que tenha como escopo assegurar e afiançar a segurança de acolhida; A segurança social de renda; A segurança do convívio ou vivência familiar, comunitária e social; A segurança do desenvolvimento da autonomia individual, familiar e social e a segurança de sobrevivência a riscos circunstanciais.

É neste contexto que surge meu objeto de inquietação, o Trabalho Social com Famílias. Como podemos materializar em ações as seguranças afiançadas pela PNAS? Como podemos executar de forma efetiva o PAIF dentro do CRAS? Como lidar com demandas tão complexas quando ainda trazemos em nossas ações uma herança familista e paradigmas de cuidado?

Tais reflexões passaram a conduzir meus pensamentos e despertaram em mim uma necessidade de buscar conhecimento e de me construir e desconstruir nesse processo. Percebi que não há condições de atuar no SUAS sem aperfeiçoamento, sem troca de vivências e experiências, por essa razão sempre que tinha oportunidade participava de uma formação/capacitação e foi em busca de respostas as minhas inquietações que me inscrevi na I Especialização em Políticas Sociais pela Universidade Federal Rural de Pernambuco.

Descrevo como um sentimento de alegria e satisfação ter sido aprovada no processo seletivo de uma instituição tão conceituada, as expectativas eram as melhores possíveis. Após ter acesso as disciplinas a serem ministradas me senti ainda mais contemplada, porque observei que as pautas eram intrinsecamente relacionadas a minha realidade enquanto trabalhadora do SUAS.

Logo os desafios surgiram de conciliar o trabalho, a vida particular e a especialização, mas a metodologia do curso era exemplar, horários bem definidos e cumpridos, aulas dinâmicas, interação entre alunos e professores e a cada aula uma descoberta, uma provocação e um aprendizado.

## 2.1 O Processo e as Descobertas

Acredito que aprender é um processo contínuo e constante e que somente a partir dele podemos descobrir nossa melhor versão. Para além disso, o aprendizado nos permite interpretar o mundo e nossas relações. A luz de PAULO FREIRE (1996, p.25): “Ensinar não é transferir conhecimento, mas criar as possibilidades para a sua própria produção ou a sua construção”. Durante os nove meses de especialização muitas foram às possibilidades de construção de saberes. Trago neste tópico algumas das descobertas e reflexões marcantes do meu processo de aprendizagem durante a especialização.

É uma sensação indescritível quando nos deparamos com uma nova descoberta, quando encontramos artigos, ideias e estudos que representam nossos anseios, que se alinham com a nossa realidade e traduzem nossas percepções. Essa especialização reuniu professores e autores que provocaram em mim um “despertar”. Confesso que não tem sido fácil manter a motivação depois de nove anos de trabalho no SUAS, me despindo de vaidades e eufemismos, trabalhar em linha de frente de políticas públicas é desgastante e até adoecedor. Nós servidores públicos, sejamos efetivos, prestadores de serviços, comissionados, terceirizados, dentre outras formas de vínculo trabalhistas, somos convocados a dar respostas e a materializar ações do Estado, assumimos uma posição de mediação/viabilização entre as necessidades dos usuários atendidos e o arcabouço de serviços, programas e benefícios ofertados pelo Estado.

Essa relação entre o agente com funções públicas, o Estado e o usuário pode ser muito bem compreendida sob o conceito da “burocracia de nível de rua” (LIPSKY,2019, p.15). O termo burocrata de rua pode, a priori, parecer pejorativo no contexto do serviço público, contudo do ponto de vista acadêmico, quando nos referimos a burocratas de nível de rua estamos discutindo a implementação das políticas públicas considerando o cotidiano das relações entre nós trabalhadores “da ponta” envolvidos no atendimento direto dentro dos equipamentos/serviços ou no domicílio/território e os nossos usuários, haja vista que essa relação é o chão no qual se materializam as ações do Estado. Nessa relação se constrói o mundo real da implementação das políticas sociais, do cotidiano, do acesso ao Estado.

Conforme aponta Lotta (2012, p.21),

Essa discussão ratifica o quanto nossas ações podem impactar a realidade de vida dos usuários, bem como aponta os tensionamentos inerentes aos

espaços de trabalho nos quais estamos inseridos. Daí a importância de que nossa atuação no âmbito das políticas sociais aconteça de forma crítica e analítica.

Para a autora a literatura passa a compreender a implementação de políticas públicas como um conjunto de processos decisórios contínuos que passam por diversos atores e organizações como uma cadeia de tomada de decisões (LOTTA, 2018, p. 787). Neste contexto, compreende-se que as decisões não são tomadas por atores individualmente e isoladamente, mas sim em processos interativos constantes, entre atores de organizações diferentes ou entre burocratas e usuários. A autora destaca ainda que os agentes implementadores não são simples seguidores de regras, eles as interpretam, alteram e decidem, é o que se reconhece como discricionariedade, conceito que tem se tornado central para compreensão dos processos de implementação das políticas públicas.

É neste contexto que precisamos nos situar como trabalhadores do SUAS, pois somos agentes envolvidos diretamente na implementação de políticas públicas. No cotidiano profissional percebo o quão eficiente pode ser a Política Assistência Social, o quão ele pode responder satisfatoriamente as demandas apresentadas, mas também me deparo com situações desafiantes nas quais a política se torna fragmentada e insuficiente. Essa dicotomia me faz refletir sobre as contradições e tensionamentos da Política de Assistência Social, presentes desde de sua gênese e que perpetua até o tempo presente, pois mesmo diante de tantos marcos legais e avanços, a realidade ainda destoa da teoria. No cotidiano profissional nos deparamos, por exemplo, com recursos orçamentários escassos e com vínculos de trabalhos precarizados que impactam negativamente a execução desta política. Contudo, as contradições e tensionamentos são inerentes a implementação e consolidação de uma política pública, considerando os diversos interesses imbricados nesses processos e seus fatores políticos, econômicos e sociais.

Tal situação me faz perceber que nossa atuação dentro de uma política pública vai muito além de viabilizar o acesso ao direito do usuário, nossa luta e nosso fazer profissional não pode ser despreendido de uma postura política de reivindicação de uma agenda que contemple as demandas dos nossos usuários e nossas, uma agenda que garanta a efetividade da política na qual estamos inseridos. É um processo de reconhecer que não temos nada pronto e acabado, estamos em um movimento contínuo de construção e que precisamos, inclusive, reafirmar nosso lugar de decisão e de participação nesta política.

Neste contexto de reflexão sobre a atuação do agente com funções públicas enfatizando o trabalhador no SUAS, me senti muito provocada, anteriormente relatei que o objeto de minha inquietação é o Trabalho Social com famílias no âmbito do PAIF, após as reflexões acima citadas percebi que como burocrata de nível de rua eu poderia, nas minhas ações, contribuir ou não para perpetuação das desigualdades sociais, logo das vulnerabilidades sociais dessas famílias, isso parece lógico, contudo quando estamos mergulhados dentro de uma rotina, engessados por atendimentos emergenciais, pontuais e “mecanizados”, nossas ações se tornam muito limitantes. Quem nunca ouviu as frases “*a gente vive pra apagar incêndio*” e “*Estamos trocando o pneu com o carro andando*”.

Houve situações que me deparei com outros colegas assistentes sociais que também externavam suas aflições e angústias profissionais, alegando que muitas vezes as ações nos CRAS se davam majoritariamente na oferta de benefícios eventuais e que outras demandas do PAIF acabavam ficando em segundo, terceiro plano. São situações cotidianas que denunciam as lacunas ainda existentes na execução dos serviços, no seu planejamento, monitoramento e avaliação. Contudo, isto não é motivo de descrença ou desânimo, tais situações conflituosas e contraditórias nos convocam a reflexão e a busca de iniciativas criativas e inovadoras.

Quando pensei inicialmente no meu projeto de intervenção, considerei o aspecto mais subjetivo do trabalho social com famílias, o vínculo familiar, visto que ele é o objeto de maior intervenção dentro dos serviços socioassistenciais. Falamos muito em fortalecimento e/ou rompimento de vínculos familiares, o primeiro objetivo do PAIF é fortalecer a função protetiva da família e prevenir a ruptura de seus vínculos, ou seja, essa é uma discussão central no trabalho social com famílias, contudo, durante o caminhar dos conteúdos ministrados na especialização, conheci o trabalho da Professora Solange Teixeira, considero umas grandes descobertas neste curso, pois a luz do seu trabalho me surgiu o seguinte questionamento: *Trabalhar a família a perspectiva do vínculo é o suficiente para superação/enfrentamento das suas vulnerabilidades? Podemos desconsiderar o viés familista em nossas ações? Que estratégias temos adotado para fomentar a participação coletiva de nossos usuários na Política de Assistência Social?*

Mencionei que me inscrevi nesta especialização com a expectativa de buscar as respostas para minhas inquietações, hoje compreendo que nem sempre teremos as respostas que almejamos, que não há “fórmula mágica” para as situações que se apresentam em nosso cotidiano. Hoje compreendo que as perguntas são grandes aliadas, pois a partir delas

problematizamos o mundo e nos reconhecemos como questionadores. Questionar o nosso lugar, o nosso agir e o nosso pensar é parte do processo de crescimento e conhecimento.

Nas páginas a seguir reuni alguns conceitos sobre família, proteção social e participação social, são questionamentos, ideias e reflexões que permeiam meu cotidiano profissional, a proposta central é pensar no trabalho social com famílias numa perspectiva mais ampla, não reduzindo as intervenções para dentro da família e sim percebendo a necessidade de fomentar espaços de construção e fortalecimento da cidadania desses indivíduos. Quantos de nossos usuários participam das decisões da Política de Assistência Social? Quantos participam do Conselho Municipal de Assistência Social? Quantos deles são convidados a avaliar os serviços que os atendem?

São provocações intensas ao passo que percebemos que ainda há resquícios de práticas clientelistas em torno da Política de Assistência Social, é mais fácil pensar que esses indivíduos não têm interesse ou até capacidade de engajamento político do que reconhecer que nosso papel também perpassa o fortalecimento da participação social desses indivíduos nos espaços de planejamento, debate e avaliação da política que os atende.

Por fim, pretendo discutir a importância do Trabalho Social com famílias reconhecendo que família é movimento, é território, é coletivo. Como já mencionado, famílias não são “casos” isolados elas pertencem a um contexto e uma relação social, por essa razão é tão importante que além de se configurarem como locus de materialização da Política de Assistência Social, elas possam ter seu lugar de fala, participação e protagonismo dentro da Política que as atendem.

### **3 CAPÍTULO II - TRABALHO SOCIAL COM FAMÍLIAS: MARCOS LEGAIS, CONQUISTAS E CONTRADIÇÕES.**

A proposta deste capítulo é conduzir uma reflexão sobre a trajetória histórica do trabalho social com famílias no âmbito da assistência social, a luz de documentos oficiais e autores que debatem a temática.

O capítulo explana o desenvolvimento do TSF no âmbito do PAIF e é um convite à reflexão de como fortalecer as estratégias do TSF para o enfrentamento das vulnerabilidades sociais por meio da construção da participação coletiva dos (as) usuários (as), da sua autonomia e protagonismo.

### **3.1 Proteção Social e o Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família- PAIF.**

Entende-se por Proteção Social “as formas institucionalizadas que as sociedades constituem para proteger parte ou o conjunto de seus membros. Tais sistemas decorrem de certas vicissitudes da vida natural ou social, tais como a velhice, a doença, o infortúnio, as privações. Neste conceito, também, tanto as formas seletivas de distribuição e redistribuição de bens materiais (como a comida e o dinheiro), quanto os bens culturais (como os saberes), que permitirão a sobrevivência e a integração, sob várias formas na vida social. Ainda, os princípios reguladores e as normas que, com intuito de proteção, fazem parte da vida das coletividades”. (Brasil, 2009, p.31).

Para além as definições acima descritas, há de se considerar os eventos adversos tais como a pandemia da Covid-19<sup>1</sup>, que há dois anos paralisou o mundo e cujas consequências perduram até hoje. Neste cenário, foi possível constatar a importância não só de um sistema de saúde pública eficiente, mas também a importância de uma Política de Assistência Social consolidada e fortalecida para atender a população que dela necessitar, pois a situação de vulnerabilidade social pode se instaurar de forma inesperada e expor qualquer pessoa a desproteção.

A Política Nacional de Assistência Social apresenta o conceito central da Proteção Social, ao abordamos este conceito precisamos nos situar na estrutura socioeconômica que estamos inseridos, haja vista que fazemos parte de um sistema político econômico capitalista e neoliberal, no qual se produzem e reproduzem desigualdades próprias deste modelo econômico. Destaca-se que no capitalismo a distribuição desigual das riquezas socialmente produzidas privilegia um grupo específico de pessoas em detrimento de muitos outros. Pobreza, insegurança alimentar e nutricional, falta de moradia, falta de saneamento, desemprego, subemprego, dentre outros, são exemplos cotidianos que expressam a face perversa do capitalismo, bem como dos conflitos e tensionamentos nas relações entre o Estado, mercado e políticas públicas.

Cabe enfatizar que a forma como compreendemos a proteção social nos dias atuais foi fruto de uma força expressiva dos movimentos sociais na década de 80, que reivindicavam um

---

<sup>1</sup> A Covid-19 é uma infecção respiratória aguda causada pelo coronavírus SARS-CoV-2, potencialmente grave, transmitida em escala global entre os anos de 2020 e 2021. Só no Brasil 37.601.257 pessoas foram infectadas e 702.907 óbitos foram registrados. Dados disponíveis em <https://covid.saude.gov.br/>

reordenamento do Estado e das políticas públicas que buscassem atender as necessidades da sociedade. A Constituinte de 1988 representa a conquista desse movimento de reivindicação e luta, pode-se observar que a concepção de Seguridade Social tal como se apresenta na Carta Magna nunca antes foi vista, sendo assim um marco legal e um divisor de águas na história brasileira.

Art. 194. A seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social.

Parágrafo único. Compete ao Poder Público, nos termos da lei, organizar a seguridade social, com base nos seguintes objetivos: I - universalidade da cobertura e do atendimento; II - uniformidade e equivalência dos benefícios e serviços às populações urbanas e rurais; III - seletividade e distributividade na prestação dos benefícios e serviços; IV - irredutibilidade do valor dos benefícios; V - equidade na forma de participação no custeio; VI - diversidade da base de financiamento; VII - caráter democrático e descentralizado da gestão administrativa, com a participação da comunidade, em especial de trabalhadores, empresários e aposentados. VIII - caráter democrático e descentralizado da administração, mediante gestão quadripartite, com participação dos trabalhadores, dos empregadores, dos aposentados e do Governo nos órgãos colegiados. (BRASIL, 2016, p.117).

Ao estabelecer a Assistência Social como um dos seus “tripés”, a Seguridade Social não só ampliou o horizonte dos direitos sociais, mas também preconizou a Assistência Social como direito e política pública, visto que anterior a este período histórico a Assistência Social apresentava-se como um desdobramento da Previdência Social, situada no vínculo formal empregatício, ou como uma atividade de caridade, com papel público pouco ou nada definido. “Constituir a Assistência Social como política pública que estende a proteção social não-contributiva na condição de direito foi, antes de tudo, uma proposta de grande mudança no padrão civilizatório da proteção social pública no país” (BRASIL, 2005, p.11).

A Assistência Social brasileira carrega uma pesada herança assistencialista que se consubstanciou a partir da matriz do favor, do apadrinhamento, do clientelismo e do mando, formas enraizadas na cultura política do país, sobretudo no trato com as classes subalternas (YAZBEK, 2014, p.03).

A partir deste marco legal o Sistema Único de Assistência Social- SUAS foi tecido e com ele várias normativas, diretrizes, leis, serviços, programas e projetos passaram a compor o rol de ofertas e seguranças afiançadas pela Assistência Social com o caráter de direito e cidadania e não mais como “favor” e assistencialismo.

Neste rol que se estabelece encontramos vários serviços e programas que vão operacionalizar e materializar a proteção social, que por sua vez deve garantir a segurança de sobrevivência, de acolhida, de convívio ou vivência familiar, além dos eixos do SUAS. É

importante destacar que a família é o cerne das ações da Assistência Social, considerando que “a família é o núcleo básico de acolhida, convívio, autonomia, sustentabilidade e protagonismo social” (BRASIL, 2005, p.19)

Na contemporaneidade, a família ressurgiu como agente privilegiado de proteção social impulsionada pela crise do Estado e avanço do neoliberalismo como orientação das políticas econômicas e sociais. A Política de Assistência Social, incluída no sistema de proteção social, sob a rubrica da seguridade social, adota a matricialidade sociofamiliar como seu princípio estruturador. (CRONEMBERGER e TEIXEIRA, 2015, p.133).

A resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009, Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, estabelece uma matriz padronizadora dos serviços da Assistência Social, nela observamos claramente que a Proteção Social se caracteriza de duas formas diferentes, a Proteção Social Básica e a Proteção Social Especial que subdivide-se em média e alta complexidade, compreendemos a luz da Tipificação a necessidade de abordagens e ações diferenciadas para cada tipo de proteção, logo as situações de vulnerabilidade social e risco social se apresentam de formas distintas, por essa razão seu enfrentamento e superação necessitam de intervenções específicas.

Ao analisarmos as ações tipificadas no âmbito da proteção social básica, encontramos o Serviço de Proteção e Atendimento integral a família – PAIF, este serviço é executado exclusivamente nos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS, é uma unidade singular da proteção básica, ou seja, uma unidade que se diferencia das demais, pois é a única unidade que desempenha as funções de gestão da proteção básica no seu território e de oferta do Programa de Atenção Integral à Família – PAIF é também conhecida como a “porta de entrada” para o SUAS. O CRAS acolhe demandas de indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social, por meio de uma equipe multiprofissional o PAIF é executado e tem por objetivos segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (BRASIL, 2009, p.11).:

- Fortalecer a função protetiva da família, contribuindo na melhoria da sua qualidade de vida;
- Prevenir a ruptura dos vínculos familiares e comunitários, possibilitando a superação de situações de fragilidade social vivenciadas;
- Promover aquisições sociais e materiais às famílias, potencializando o protagonismo e a autonomia das famílias e comunidades;

- Promover acessos a benefícios, programas de transferência de renda e serviços socioassistenciais, contribuindo para a inserção das famílias na rede de proteção social de assistência social;
- Promover acesso aos demais serviços setoriais, contribuindo para o usufruto de direitos;
- Apoiar famílias que possuem, dentre seus membros, indivíduos que necessitam de cuidados, por meio da promoção de espaços coletivos de escuta e troca de vivências familiares.

Espera-se que os resultados alcançados pelo PAIF com suas ações sejam: A redução da ocorrência de situações de vulnerabilidade social no território de abrangência do CRAS; Prevenção da ocorrência de riscos sociais, seu agravamento ou reincidência no território de abrangência do CRAS; Aumento de acessos a serviços socioassistenciais e setoriais; Melhoria da qualidade de vida das famílias residentes no território de abrangência do CRAS.

Para tanto, o PAIF se concentra em garantir aos seus usuários a segurança de acolhida, segurança de convívio familiar e comunitário e o desenvolvimento da autonomia. Esta última segurança de modo especial, se desdobra em alguns pontos dos quais vale destacar: Vivenciar experiências pautadas pelo respeito a si próprio e aos outros, fundamentadas em princípios ético-políticos de defesa da cidadania e justiça social; Vivenciar experiências potencializadoras da participação cidadã, tais como espaços de livre expressão de opiniões, de reivindicação e avaliação das ações ofertadas, bem como de espaços de estímulo para a participação em fóruns, conselhos, movimentos sociais, organizações comunitárias e outros espaços de organização social.

É importante identificar que a proposta de intervenção apresentada pelo PAIF contempla não somente o fortalecimento de vínculos na perspectiva do afeto, cuidado e convivência familiar / comunitária, para além desta perspectiva contempla ainda a autonomia dos indivíduos, bem como o fomento ao protagonismo e participação social. Entretanto, observa-se a necessidade de potencializar e enfatizar ações concretas no âmbito da participação social, visto que à medida que se desenvolve a capacidade do indivíduo de problematizar sua realidade, questioná-la e interagir com a mesma de forma crítica e reflexiva, mudanças concretas na realidade na qual estão inseridas poderão acontecer.

O objetivo basilar do PAIF é o desenvolvimento do trabalho social com famílias, que pode ser compreendido como:

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

Tais definições e conceitos supracitados não são meramente um compilado de diretrizes e normativas, são horizontes que norteiam a atuação do profissional dentro da política de Assistência Social e provocam um sentimento de dualidade, ora compreende-se o avanço legal de um sistema de proteção social que se concretiza como um direito, ora nos deparamos com a inquietação do “Como fazer? Como assegurar? Como conduzir os usuários ao desenvolvimento de suas potencialidades?”

O ato de questionar o “como” permite uma reflexão que deve ser crítica e coerente, para não acabarmos por reproduzir um “fazer por fazer”. É sabido que o trabalho social com famílias no âmbito do PAIF é desafiador e complexo, por apresentar várias nuances que vão das subjetividades dos indivíduos até as relações sociais que os permeiam. O fato é que famílias e indivíduos expostos a situações de vulnerabilidade social tais como a pobreza e a insegurança alimentar, que são as questões e demandas mais recorrentes dentro dos CRAS, entram e saem do serviço e, a priori, a principal oferta é a aquisição de benefícios como os benefícios eventuais e de transferência de renda, contudo essa oferta não deve se tornar a principal demanda da família, por meio dela outras ações devem ser ofertadas com a finalidade de aproximar esses indivíduos ao desenvolvimento de suas potencialidades e mais do que isso, do seu lugar de direito como usuário e participante da política a qual os atende.

Pode parecer obvio, contudo podemos dizer que os usuários da assistência social participam da formulação da política de forma efetiva? Podemos dizer que existem mecanismo de escuta e avaliação para esses usuários?

Existe um resquício ainda evidente dentro da política de Assistência Social que atribuía a família ora sua responsabilização por todas as questões vivenciadas por ela, ora sua incapacidade de tomada de decisões, como se a família estivesse presa nas reproduções sociais que lhe permeiam. Neste contexto, quando se trata do trabalho social com famílias no âmbito do PAIF torna-se imprescindível o enfrentamento ao familismo. Reconhecer que a família se encontra no cerne das ações da Política de Assistência Social é uma grande conquista, contudo é necessário ter a sensibilidade de compreender quem são essas famílias, quais suas necessidades e qual o seu real lugar dentro da política que as atende, sem julgamentos, sem estereótipos, sem preconceitos.

As possibilidades de superação dessa tradição histórica do trabalho social com famílias passam pelo desafio da ruptura com as concepções de família-padrão, família irregular, e pela utilização de metodologia de trabalho com famílias que, de fato, aborde de forma dialética e articulada, assuntos internos e externos à família, sem hipertrofiar um dos polos e sem cair em modelos psicossociais individualizantes ou seu oposto os generalistas de transformação social, sem soluções práticas para o dia a dia. (TEIXEIRA, 2010, p.21)

A necessidade de incluir cada vez mais essas famílias em espaços de construção e avaliação da Política de Assistência Social é urgente, logo não se pode pensar em um trabalho social que isole a família de seu contexto social. Historicamente a Assistência Social se configurou em práticas pontuais e emergenciais, entretanto nos dias atuais sob a perspectiva da autonomia e protagonismo social, compreendemos que o usuário da assistência social é um sujeito de direitos que deve ter acesso não somente a benefícios em uma relação verticalizada com a política, mas deve ter acesso a todas as possibilidades de empoderamento e reconhecimento de sua realidade e exercício de sua cidadania.

### **3.2 Familismo X Protagonismo**

No ano de 2016, o então Ministério Do Desenvolvimento Social e Combate a Fome, lançou o documento, “Fundamentos ético-políticos e rumos teórico-metodológicos para fortalecer o Trabalho Social com Famílias na Política Nacional de Assistência Social”, o documento reafirma a Política de Assistência Social como direito universal de cidadania em contraposição a ideia de assistencialismo e clientelismo, enfatizando a perspectiva emancipatória da política em oposição à perspectiva disciplinatória e moralista e por fim reafirma que a família, independentemente de sua configuração, continua sendo espaço

privilegiado de convivência humana e, ao lado do trabalho, constitui um dos eixos organizadores da vida social.

Parece redundante que desde 2000, data que se tem conhecido as raízes do Trabalho Social com Famílias, que ainda exista a necessidade de reafirmar conceitos tão básicos, contudo há de se considerar que o trabalho social com famílias ainda precisa se fortalecer em bases teórico-metodológicas. Considerando ainda, que vivemos em um país marcado pelo racismo estrutural, pelo “ódio aos pobres e pela desigualdade patológica abissal” (Souza, 2009), precisamos enfrentar diariamente práticas que corroborem com a ideia de tutela, preconceito, discriminação e vitimização.

O aspecto mais desafiador do trabalho social com famílias é não resumi-lo apenas ao seio familiar, as relações interfamiliares e seus conflitos. Mario Quitanda escreveu: “A arte de viver é simplesmente a arte de conviver... Simplesmente, disse eu? Mas como é difícil.” O cotidiano familiar é repleto de conflitos e dificuldades, inerentes à existência humana. Conflitos dos quais as equipes de referência que atuam no CRAS tão bem conhecem, visto que quando o profissional se adentra neste espaço privilegiado de convívio, o lar, vínculos são estabelecidos e inicia-se o processo de acompanhamento no qual as intervenções e mediações são realizadas. Contudo, precisamos ter um olhar mais amplo que, além de vislumbrar as questões internas, seja capaz de fomentar nessas famílias o interesse de construção e participação coletiva.

É preciso refletir se ao realizarmos um processo de acompanhamento familiar estamos partindo da ótica de reconhecer a família nas suas vulnerabilidades e também nas suas potencialidades, pois quando se observa a família considerando apenas suas vulnerabilidades poderemos cair no equívoco de reduzir as famílias apenas aos seus problemas e ao fazer isso acabamos por tolher a capacidade emancipatórias dos sujeitos.

Refletir sobre vulnerabilidades e potencialidades se faz necessário e importante porque a tradição histórica do trabalho social com famílias na Assistência Social foi, segundo Teixeira (2010, p.06),

[...] historicamente marcada por atendimentos segmentados por categorias, fragmentados em problemáticas, os serviços foram dispostos a partir de ‘indivíduos-problemas’ e ‘situações específicas’, como, por exemplo, trabalho infantil, abandono, exploração sexual, delinquência, dentre outras, não contemplando a família como uma totalidade’.

A autora complementa:

Em relação às famílias pobres, subjacentes à lógica da assistência social, estava à ideia de que a família é constitutiva do problema social, e de que seus responsáveis não tinham capacidade de educar as crianças, proteger seus membros da marginalidade, da promiscuidade e dos vícios (TEIXEIRA, 2010, p.06).

Aqui cabem algumas reflexões, historicamente o movimento de responsabilização às famílias foi muito presente na sociedade, o princípio de matricialidade sociofamiliar apresentado na PNAS estabelece que a família deve ser apoiada e ter acesso a condições para responder ao seu papel no sustento, na guarda e na educação de suas crianças e adolescentes, bem como na proteção de seus idosos e pessoas com deficiência. Essa característica da matricialidade sociofamiliar remete ao pensamento da família como lugar de cuidado e afeto, e de fato o é, contudo há uma característica muito peculiar a ser avaliada, pois historicamente esse cuidado é atribuído à figura da mulher e geralmente é ela que está dentro dos serviços, seja como titular do benefício, seja como pessoa de referência da família, e é a ela que são atribuídas as responsabilidades do cuidado, do educar, do proteger. Quando a família não consegue assumir as responsabilidades que lhe são inerentes, erroneamente alguns estereótipos surgem como: *“Essa família é desestruturada”*, *“Não tem jeito”*, *“Não cooperam”*, *“são incapazes de aderir à política pública”*.

Como destaca Esping-Andersen (apud TEIXEIRA, 2010, p.05):

O “familismo” ou tendência familista da política social não pode ser confundido com pró-família, mas uma perspectiva de maior responsabilização da família pelo bem-estar de seus membros, incentivado pelas políticas públicas, seja pelo seu subdesenvolvimento em serviços de apoio à família, por benefícios poucos generosos ou pelo princípio da subsidiaridade do Estado, recaindo sobre a família a responsabilidade pelos serviços de proteção social.

A luz do conceito de familismo compreendemos o que é a responsabilização da família e sua vitimização, ter a família como cerne de ação da política de Assistência Social não é sinônimo de incumbir a essa família a total responsabilidade de sua proteção e sustento. É preciso enfatizar ainda que a execução dos serviços como PAIF não devem focar apenas na perspectiva do fortalecimento de vínculos, é bem verdade que fortalecer a função protetiva da família e prevenir a ruptura de esses vínculos é o primeiro objetivo do PAIF, contudo é necessária avaliar a família de forma holística e integral.

[...] convivemos com um forte legado de práticas marcadas pelo clientelismo político, amalgamados à benesse e caridade. Associam-se a essas práticas a

reprodução do senso comum na leitura da realidade e das desigualdades vividas pelos cidadãos, não raro, sobrepostas por valores morais e religiosos dos agentes institucionais. Como consequência, atualizam-se hoje antigas propostas de ações eventuais e sem continuidade, interpretando desigualdades estruturais da sociedade brasileira como “casos individuais”. Nesse ambiente, associa-se ainda a pouca valorização de estudos e do conhecimento científico e a supervalorização de prescrições e ‘receitas metodológicas’ (TORRES e FERREIRA, 2019, p.280).

A discussão sobre direitos e deveres da família no âmbito da assistência não pode fazer-se de forma engessada considerando os deveres apenas como responsabilidades do cuidado doméstico e os direitos relacionadas apenas a aquisições materiais e monetárias, do contrário transparece que sempre há uma necessidade de “ajuste” dessa família, de problemas e soluções que são geridos dentro da própria família, desconsiderando o território, as relações sociais e comunitárias de seus membros. A inquietação aqui é pensar no trabalho social com famílias para além da família, incorporando seus membros e suas vivências dentro dos serviços não apenas como pessoas que precisam se “ajustar”, mas como pessoas dotadas de capacidades para o enfrentamento de suas realidades.

As famílias atendidas pelos serviços da assistência social têm o direito de conhecer a política que as atende, de avaliar seus serviços, de opinar sobre melhorias, de sentir-se pertencentes aos seus espaços e não apenas passar por eles para adquirir um benefício ou para realizar um atendimento individualizado. A questão não é de crítica ao acompanhamento familiar com o foco no fortalecimento de vínculos ou individualizado, mas compreender que as necessidades dessas famílias englobam aquisição materiais básicas, como moradia, saneamento, alimentação, emprego, segurança, dentro outros, e que o fortalecimento de vínculos não dá conta de suprir tais demandas, não há como atender uma mãe que pode ser negligente sem considerar o ambiente que mora, as relações comunitárias e de solidariedade que mantém e sua perspectiva de vida e futuro.

O convite é a observação dessa família dentro do todo que a cerca, é pensar na lógica do direito contemplando a participação e controle social. Como poderemos melhorar a qualidade de vida dessas famílias residentes nos territórios de abrangência do CRAS, que é um resultado esperado do PAIF, sem incluí-las nos espaços de tomada de decisão da política e sem dar as ferramentas necessárias ao seu protagonismo e autonomia. Enquanto o acompanhamento familiar se fizer de modo isolado do contexto social, não atingiremos os

resultados esperados e estaremos contribuindo para perpetuação das vulnerabilidades sociais que tanto assolam os usuários.

Para enfrentar essa realidade é fundamental que a discussão de participação social e cidadania não sejam pautas apenas das pré-conferências municipais, que a cidadania não seja resumida a uma palestra informativa eventual, que as famílias não sejam apenas chamadas a responsabilidades de cuidar e de prover, sem saber das responsabilidades do Estado em lhes garantir a proteção social. A cidadania e a participação social são exercícios, práticas que aproximam as pessoas de seu lugar de fala e ação. Muitos são os discursos sobre protagonismo social e autonomia, mas quantas ações concretas são articuladas para fomentar o fortalecimento da autonomia nos usuários?

O desenvolvimento da autonomia é um processo de negação da tutela e da subalternidade pela mediação da afirmação da própria palavra e da construção das decisões sobre seu próprio destino. (Faleiros, 2010, p.62)

O fortalecimento da autonomia é pauta constante dentro do SUAS, contudo faz-se necessário discutir não apenas este conceito, mas também as forma de executá-lo no cotidiano das relações entre a política e seus usuários.

### **3.3 Participação social e cidadania**

Uma das diretrizes da PNAS nos apresenta a participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas públicas e no controle das ações em todos os níveis.

É importante destacar que a própria PNAS relata os desafios da participação dos usuários dentro da política. Evidencia que em decorrência da Assistência Social ser reconhecida como política pública, e, portanto, direito, somente em 1988 a concepção de Assistência Social como caridade, favor, donativos e “ajuda”, ainda é vívida no imaginário da população. A sociedade ainda carrega conceitos muito equivocados acerca da Assistência Social como política pública, ainda atribuem a ela a responsabilidade, por exemplo, da compra de remédios, leites, suplementos, dentre outras demandas que não condizem com a proposta da política e podem e devem ser abarcadas por outras políticas como a saúde. O fato é que, na lógica do favor e caridade, espera-se que a Assistência dê respostas imediatas às situações de vulnerabilidades, como se essas ações fossem o grande feito da Assistência

Social, há de se considerar que a Política de Assistência Social possui desde sua gênese uma sensibilidade de analisar e interagir com a desigualdade social, contudo essa problemática não será solucionada apenas por ela, visto que a superação das desigualdades sociais perpassa por todas as políticas públicas.

A dissociação da Assistência Social e direito é tão presente na sociedade que é possível encontrar usuários que se sentem constrangidos em solicitar um benefício eventual, como se estivessem pedindo um donativo e não reivindicando um direito. A ruptura com essa visão só será possível quando os usuários reconhecerem seu lugar dentro da política, não como expectadores passivos, mas como indivíduos participantes.

Dentre as definições da língua portuguesa para a palavra usuário, destaca-se: “Que ou quem possui ou frui alguma coisa por direito, que provém do uso”.(Dicionário Priberam,2008). Para política de Assistência Social o usuário é a pessoa instituída de direitos e deveres, que necessita da política, em decorrência de alguma vulnerabilidade, e poderá ter acesso aos seus serviços, benefícios e programas. É comum identificar uma vinculação entre o termo sujeito de direitos e usuários da política de Assistência Social, costuma-se referir-se que “os usuários são sujeito de direitos”, tal expressão nos remete a figura de um usuário para além de alguém que utiliza o serviço, mas que também exerce sua capacidade de ação dentro dele.

Neste sentido, Rifiotis (2006, p.241) afirma: que “Vivemos num momento histórico que nos permite afirmar que a questão central está se deslocando de “quem somos nós?” para “o que podemos nós fazer de nós mesmos?”. O autor complementa: “ Descobrir e facilitar a visão de uma potência de ação e um protagonismo é e será sempre um desafio ao mesmo tempo filosófico, antropológico e cotidiano dos agentes sociais que atuam em projetos sociais com implicação direta ou indireta nos Direitos Humano [...], diríamos que a educação e as lutas por direitos num tal contexto, se não forem feitas com o sujeito podem – no limite – desobrigá-lo de seu lugar efetivo de sujeito de ação, e tirar-lhe o protagonismo.” Os textos nos permitem refletir sobre a importância do fazer não somente para os usuários, mas também com a participação dos próprios. Reconhece-los como parte integrante do planejamento à execução, considerando que todos tem capacidade de ação e de tomada de decisão sobre suas próprias realidades.

O fomento a participação social está intrinsecamente ligada ao exercício da cidadania, segundo Marshall (1967, p.63), o conceito de cidadania compreende três elementos

inter-relacionados, o elemento civil composto dos direitos necessários à liberdade individual (de ir e vir, de imprensa, de pensamento e o direito à propriedade e de concluir contratos válidos), e direito de justiça; O elemento político compreende o direito de participar do poder político, seja como participante de um organismo investido de autoridade política, seja como eleitor e por fim o elemento social, que se refere a tudo o que vai desde o direito a um mínimo de bem-estar econômico e segurança ao direito de participar, por completo, na herança social e levar uma vida de um ser civilizado de acordo com os padrões que prevalecem na sociedade.

Neste sentido, compreendemos que direitos e deveres estão interacionados à medida que reconhecemos os direitos individuais, compreendendo meu papel político e participativo dentro de uma sociedade. O grande desafio da contemporaneidade é interagir com o mundo e com a sociedade de maneira responsável. Bruckner (RIFIOTIS, 2006, p.239) alerta que o sujeito contemporâneo vive na constante tentativa de gozar os benefícios de liberdade, sem sofrer inconvenientes, o autor descreve duas condições observáveis na relação do sujeito moderno com a cidadania, sendo elas: o infantilismo que é a figura do sujeito que se isenta da culpa e responsabiliza apenas o Estado, e o vitimismo que é a figura do sujeito que não deseja ser responsável e quer ser visto como infeliz.

Tais conceitos motivam a auto-reflexão sobre a cidadania, visto que a mesma só será exercida em plenitude se os indivíduos de uma sociedade, além de conhecerem seus direitos compreendam seus deveres para garantia de seus direitos. A cidadania, portanto é uma conquista contínua e sua consolidação na realidade dos usuários da assistência social deve ter como princípio a participação e o protagonismo social.

### 3.4 A Dimensão Político Organizativa no Âmbito do Trabalho Social com Famílias no SUAS.

A dimensão político-organizativa é citada no documento: “Fundamentos ético-políticos e rumos teórico-metodológicos para fortalecer o Trabalho Social com Famílias na Política Nacional de Assistência Social” lançado no de 2016, o referido documento tem por objetivo fortalecer o Trabalho Social com famílias e as bases teórico-metodológicas que orientam os trabalhadores do SUAS.

Ao evidenciar a dimensão político-organizativa o documento direciona os profissionais que atuam diretamente no TSE a incrementar discussões e efetivar soluções que

redundem em atendimento as necessidades demandadas pelas famílias aos serviços e identificadas no território. De forma objetiva a dimensão político-organizativa é um chamamento aos usuários e aos trabalhadores do SUAS para elaboração de pautas e debates relevantes a garantia e ampliação de direitos. Desta forma a dimensão político-organizativa considera a individualidade e a coletividades dos sujeitos e vem acrescer ao TSF a perspectiva de construção/ transformação coletiva da realidade.

A discussão de vínculos é muito presente na PNAS, Torres e Ferreira (2019), identificam três modalidades de vínculos:

Vínculos familiares/afetivos, que geram a autoconfiança como padrão de reconhecimento, vínculos com as equipes dos serviços públicos, dos quais decorrem o sentimento de autorreconhecimento, e os vínculos nos territórios, [...] que produzem a estima social, como padrão de reconhecimento. Esses vínculos sociais são complementares entre si, por isso, a proteção social do SUAS afirma: quanto mais diversificados os vínculos que os cidadãos tiverem e quanto mais eles forem sustentados no tempo, mais protegidas as pessoas estarão. A diversidade e sustentação dos vínculos de proteção cria condições para que os cidadãos possam afirmar desejos, projetos e usufruir de oportunidades de fazer escolhas para si e para os coletivos a que pertence.

Os territórios representam o chão, o cotidiano, as relações históricas e geracionais que foram e são tecidas nas vidas das pessoas que ali residem e pertencem. Os territórios não são apenas ruas, casa e moradores, o território é memória, é afeto, é cuidado é esperança. É neles que se formam as identidades coletivas, portanto não há como desconsiderar no território no TSF, o indispensável é potencializá-lo.

As famílias referenciadas ao CRAS, que naturalmente encontram-se em territórios de vulnerabilidade social, partilham de experiências e dificuldades semelhantes, contudo poucas são as iniciativas que buscam fortalecer ações para consolidação de sua autonomia, cidadania e protagonismo social. O desafio ainda existente dentro do TSF é aproximar as famílias e usuários das instâncias de controle e participação social, é potencializar a luta coletiva para aquisição de melhorias coletivas, é fomentar dentro dos serviços e programas socioassistenciais, a exemplo o CRAS, atividades coletivas de incentivo ao protagonismo e autonomia nos territórios, pois enquanto as ações do PAIF se destinarem apenas a intervenções individualizadas ou focadas apenas nas questões intrafamiliares, a política não conseguirá emancipar seus usuários.

O projeto de intervenção a seguir sugere ações para o fortalecimento da autonomia, protagonismo social e cidadania das famílias atendidas no CRAS, são ações que buscam fortalecer o sentimento de pertença dos usuários aos territórios bem como construir uma ponte

entre a os usuários, suas demandas e o conselho municipal de assistência social. É uma iniciativa de fomento a participação efetiva dos usuários na política de assistência social.

#### **4 PROJETO DE INTERVENÇÃO:**

##### **A) Resumo**

Este projeto de intervenção prevê a realização de oficinas com famílias acompanhadas pelo Centro de Referência de Assistência Social-CRAS. As oficinas têm por objetivo promover um espaço de diálogo e reflexão, são ações **tipificadas na Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009** e desenvolvidas por meio do Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Famílias-PAIF, que consolidam o trabalho social com famílias compreendido como:

Conjunto de procedimentos efetuados com a finalidade de contribuir para a convivência, para o reconhecimento de direitos e possibilidades de intervenção na vida social de um conjunto de pessoas, unidas por laços consanguíneos, afetivos e/ou de solidariedade – que se constitui em um espaço privilegiado e insubstituível de proteção e socialização primárias, com o objetivo de proteger seus direitos, apoiá-las no desempenho da sua função de proteção e socialização de seus membros, bem como assegurar o convívio familiar e comunitário, a partir do reconhecimento do papel do Estado na proteção às famílias e aos seus membros mais vulneráveis. direitos (BRASIL.2012, p.12)

O cerne deste projeto é pensar no trabalho social com famílias a partir da perspectiva de construção coletiva e sua potencialidade no fomento a mobilização e participação social, tomando como base a territorialidade. Para tanto é imprescindível reconhecer que historicamente as primeiras iniciativas do Estado, nas intervenções às famílias em situação de vulnerabilidade social, se configuravam com ações disciplinares, moralizantes e familistas. A família era compreendida a partir do modelo nuclear e patriarcal, dissociada de uma análise que considerasse seu contexto social, político e econômico. Neste sentido, as famílias em situação de vulnerabilidade social, decorrente da pauperização do trabalho e da ausência de políticas públicas, eram facilmente culpabilizadas por sua situação.

É com objetivo de romper com posturas familistas, cujo foco perpassa a ideia de que as famílias devem ser culpabilizadas e responsabilizadas pelas situações por elas vivenciadas e para além disso, que a própria família encontre nela mesma a “superação” de suas dificuldades, que esse projeto de intervenção busca propor um direcionamento de atividades com famílias, considerando como cerne o protagonismo e participação social.

As oficinas serão realizadas semanalmente, conduzidas por um técnico de nível superior (Assistente Social e/ou Psicólogo), com duração de até 120 minutos, com até 15 pessoas participantes. Acontecerão em formato fechado e a adesão por parte da família será voluntária. As oficinas serão direcionadas para as pessoas de referência da família.

A metodologia de trabalho terá como norte a pedagogia problematizadora, proposta por Paulo Freire, na qual assume o ser humano como um caminho aberto de possibilidades, estimulando-o ao alcance do “ser mais”. A abordagem se estabelecerá por meio de uma relação horizontal/dialógica entre profissional e usuário, baseada no respeito, na empatia e na negação de toda forma de preconceito e discriminação. Tal direcionamento compõe uma das propostas de abordagens metodológicas do PAIF.

As famílias atendidas no CRAS pertencem a um território que por sua vez é demarcado por culturas, costumes, conflitos e tantas outras particularidades. Cada família pode demandar necessidades diferentes, contudo há de se considerar que no contexto de vulnerabilidades sociais as dificuldades enfrentadas por essas famílias são semelhantes, seja pelas precárias condições de renda, seja pela fragilização do acesso aos serviços públicos.

Muitas estratégias e planejamentos são feitos rotineiramente pelos técnicos e equipe dos serviços, contudo *em quantos há a participação efetiva dos usuários que atendemos? Como pensar em executar um serviço sem ouvir os anseios e as demandas do público atendido? Como podemos fortalecer o SUAS sem considerar a participação dos nossos usuários?*

Neste contexto a proposta central deste projeto é fortalecer ações de participação social dos nossos usuários na política que os atende, reconhecendo além de ser um direito é uma estratégia de fomento ao protagonismo e a cidadania dos indivíduos. Isso indica a necessidade de o TSF alargar seu horizonte para o território, pois as desproteções expressas pelas famílias não podem ser analisadas fora do território onde vivem (SPOSATI, 2014). É justamente na intersecção famílias e território e na esteira de um processo participativo, que se torna possível buscar a implementação de recursos públicos de diferentes naturezas com os quais todas as famílias poderão contar (BRASIL, 2016).

## **B) Contextualização**

O Centro de Referência da Assistência Social- CRAS é uma unidade de Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social - SUAS, que tem por objetivo prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidades e riscos sociais nos territórios, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares/ comunitários e da ampliação do acesso aos direitos sociais e cidadania.

O CRAS realiza o acompanhamento de famílias e indivíduos por meio do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF que consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura de seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida. O PAIF se operacionaliza por meio de várias ações, sendo uma delas as oficinas com famílias.

O público alvo do CRAS são famílias e indivíduos que vivenciam situações de vulnerabilidade social decorrentes da pobreza, do precário ou nulo acesso aos serviços públicos, da fragilização de vínculos de pertencimento e sociabilidade e/ou qualquer outra situação de vulnerabilidade e risco social. Conclui-se que a vulnerabilidade social pode ser compreendida como um fenômeno complexo e multifacetado, fato que exige uma análise profunda, sensível e especializada para sua apreensão e enfrentamento.

É sabido que as famílias ocupam lugar central nas ações do SUAS, são o público alvo dos serviços da Política de Assistência Social, muito é falado sobre protagonismo e autonomia dos sujeitos, contudo ainda precisamos fortalecer as ações que viabilizem o acesso dos usuários às instâncias de participação social, considerando que a participação social não é apenas “ter voz” é sentir-se pertencente a uma realidade, consciente de seu papel e poder de interagir e transformar tal realidade. Neste sentido este projeto prevê desenvolver o trabalho social com famílias na perspectiva político-organizativa, cujo “objetivo central é incrementar discursões e efetivar soluções que redundem em atendimento às necessidades demandadas pelas famílias aos serviços e identificadas no território” (BRASIL, 2016).

### **C) Justificativa**

O SUAS define e organiza os elementos fundamentais para execução da política de assistência social possibilitando a normatização dos padrões nos serviços, qualidade no atendimento, indicadores de avaliação e resultado, nomenclatura dos serviços e da rede socioassistencial e, ainda, os eixos estruturantes e de subsistemas sendo eles: Matricialidade

Sociofamiliar; A Descentralização político-administrativa e Territorialização; Novas bases para a relação entre Estado e Sociedade Civil; Financiamento; Controle Social; O desafio da participação popular/cidadão usuário; A Política de Recursos Humanos; A Informação, o Monitoramento e a Avaliação. (PNAS, 2005).

O controle social e a participação social encontram-se previstos no SUAS, compõe esses eixos as conferências federais, estaduais e municipais, bem como os conselhos nacionais, estaduais e municipais de Assistência Social. Há de se observar que nesses espaços não é comum a participação ativa dos usuários do SUAS. Uma análise simplista e superficial pode presumir que os usuários não têm afinidade, paciência ou interesse de participar desses espaços, contudo se analisarmos de forma mais crítica e dialética, compreendemos que esse lugar de interação e participação nem sempre esteve disponível para eles. E que ainda hoje muitos são os entraves que tolhem os usuários da sua capacidade político-participativa.

Se consideramos do ponto de vista cronológico, somente em 1988 a assistência social integrou o tripé da seguridade social e passou ser reconhecida como política pública e de direito. O que tínhamos antes disso? A natureza da assistência social tem sua gênese nas ações de doação, caridade, ajuda e bondade, visto que até 1988 a pobreza e a vulnerabilidade social não eram pautas de relevância na agenda política, as pessoas inseridas nesses contextos eram ainda mais invisíveis do que são hoje. É esse contexto de invisibilidade, de reconhecer a pobreza como “escolha” do indivíduo, pois se o indivíduo se “esforçasse” sairia de tal situação, que se reproduz e até hoje se perpetua no imaginário social de nos nossos usuários que eles são pessoas frágeis, dependentes, vitimizadas, tuteladas, dignas de compaixão.

A ideia da política de assistência social como direito e não benemerência ainda se encontra em construção, por essa razão é imprescindível reafirmar o papel das nossas famílias como sujeitos protagonistas da política. Esse é um processo educativo e participativo que demanda mobilização dos próprios trabalhadores do SUAS para incluir dentro dos serviços, espaços de diálogo e construção coletiva. É comum perceber que as ações coletivas, como palestras, campanhas, rodas de conversa, apresentam temas diversos, costuma-se falar dentro dessas ações sobre os direitos dos usuários, contudo essa ação não pode ser verticalizada e superficial é necessário que haja o estímulo e apoio para os próprios usuários se fortalecerem dentro desta política, não sendo apenas presença convertida em números para o Registro mensal de Atendimento –RMA, mas que eles possam de fato pertencerem a esses espaços a essa política.

## D) Objetivos

### Objetivo Geral

Desenvolver o trabalho social com famílias por meio de oficinas de caráter reflexivo, informativo e participativo, promovendo debates e reflexões sobre cidadania e protagonismo social para o fortalecimento da Política de Assistência Social no território.

### Objetivo Específicos

- Fomentar o debate sobre os direitos sociais, cidadania e território;
- Fortalecer a construção de propostas coletivas e participação social das famílias para o fortalecimento da Política de Assistência Social;
- Aproximar as famílias das instâncias de participação social como o Conselho Municipal de Assistência Social;
- Fortalecer os mecanismos e estratégias de participação social dentro do CRAS.

## E) Atividades

As oficinas serão realizadas no ambiente do CRAS, as famílias acompanhadas serão convidadas, na ocasião do convite será apresentada a proposta da oficina e as famílias optaram em participar voluntariamente. As oficinas serão configuradas em formato aberto então a qualquer momento novas pessoas poderão participar dos encontros. Se houve a presença de alguma pessoa com deficiência ou se algum participante necessitar de apoio para realização das atividades, a equipe atenderá tais especificidades e acessibilidades de modo a contemplar a inclusão de todos os participantes em todas as atividades. As famílias participantes assumirão o compromisso de comparecer aos encontros semanais que serão estruturados da seguinte forma:

**1º encontro:** A temática abordada será: “**Conhecendo os meus direitos**”. A atividade é de caráter informativo e reflexivo, sendo conduzida pelo técnico de referência. A proposta é um encontro onde todos possam sentar-se em círculo e inicialmente o técnico irá fazer uma breve explanação sobre os direitos sociais e a proteção social, serão mencionados todos os serviços e benefícios ofertados pela Assistência Social por meio do CRAS, para ajudar a na dinâmica e interação dos participantes, será repassada uma caixa com vários papeis. Os papeis

serão sorteados de forma aleatória pelos integrantes e em cada papel estará escrito um tipo de serviço ou benefício ofertado pelo CRAS, após a leitura do papel o participante irá dizer se já conhecia o serviço/benefício e quais suas impressões sobre o mesmo. Ao final o grupo terá como proposta elencar os serviços e benefícios que valiam mais importantes e avaliar a oferta do mesmo.

**2º encontro:** A temática abordada será: “**Minha casa, meu território**”. A atividade terá como proposta construir junto com os participantes o mapeamento dos serviços públicos no território, enfatizando a importância de pensar na coletividade em comunidade. Será construído de um mural, destacando as principais características do território na percepção dos participantes. Deverão ser provocadas as seguintes perguntas: *Que serviços públicos estão presentes no território? Existem outras entidades/instituições? O que eles oferecem? Qual a importância deles para a comunidade? Quais serviços poderiam ser implantados para melhor atender as demandas do território?*

**3º encontro:** A temática abordada será: “Participação Social e cidadania”. O objetivo deste encontro é fomentar junto com os participantes a importância da participação social e do protagonismo, após avaliarmos a política de Assistência Social e os serviços ofertados no território *quais os desdobramentos poderão ser tomados? Quais instâncias poderão ser provocadas? Qual a importância do Conselho Municipal de Assistência Social? Qual a importância de um conferência municipal de Assistência Social? Qual o papel e o lugar do usuário dentro dos serviços?*

**4º encontro:** Culminância: O encontro final será um momento de sistematização de todos os debates nos encontros anteriores. A proposta é a elaboração de uma carta a ser destinada ao Conselho Municipal de Assistência Social com as necessidades apresentadas pelos usuários, imprimindo neste documento a avaliação que os usuários têm dos serviços e as necessidades apontadas por eles para melhoria da oferta dos direitos sociais.

## **F) Metodologia**

A metodologia para execução das oficinas se respalda na pedagogia problematizadora de Paulo Freire, abordagem que busca contribuir para o desenvolvimento do trabalho social com famílias, numa perspectiva de reconhecer a necessidade de desvelar a realidade, questioná-la e problematizá-la. A luz desta abordagem compreendemos os indivíduos não estão “engessados” em suas realidades, mas são seres com potencial para transformá-las.

As oficinas se desenvolvem utilizando como principal ferramenta o diálogo, ou seja, uma interlocução entre o técnico, responsável pelas oficinas, e os participantes. É imprescindível que o diálogo seja estimulado, que os participantes se sintam confortáveis para interagir e construir suas próprias reflexões. O formato dos encontros cumprirá dias e horários pré-estabelecidos, que serão divulgados às famílias participantes. Para realização das oficinas os participantes serão recepcionados em uma sala destinada á atendimentos em grupo e se organização em círculos, técnica que facilita e aproxima o técnico dos participantes, bem como cria um ambiente mais aconchegante.

Os materiais de apoio para realização das atividades são: Datashow, notebook, papel A4, cartolinas, recortes, cola e canetas).

### **G) Resultados Esperados**

Espera-se que a partir da experiência das oficinas, as famílias possam sentir-se acolhidas dentro do CRAS, mas não apenas como usuários que utilizam determinado serviço/benefício, mas que possam sentir-se pertencentes a esta Unidade e descubram o potencial transformador da participação social, bem como que veja viabilizado um espaço escuta e interação entre os (as) usuários (as) e as instâncias de deliberação e monitoramento da política, fortalecendo assim a participação da sociedade civil nesses espaços. .

Que ao final deste processo de construção coletiva, as famílias e os profissionais envolvidos fortaleçam ainda mais seus vínculos, no sentido de ampliar a referência do CRAS como porta de entrada para os serviços e benefícios socioassistencias e também como lugar de escuta e ação.

Por fim, é preciso repensar as práticas e abordagens com as famílias no âmbito do PAIF, é necessário ainda que a pauta da participação social seja fomentada e fortalecida dentro do SUAS. O engajamento dos usuários dentro da política poderá possibilitar que suas ofertas sejam mais assertivas e condizentes com as realidades enfrentadas pelas famílias atendidas.

## H) Avaliação

A avaliação será aplicada ao final das oficinas e ocorrerá de duas formas, na primeira será apresentado aos participantes um formulário claro e objetivo no qual o participante poderá selecionar as opções: ótimo, bom, regular ou ruim para cada item a ser avaliado, o formulário contará com um espaço aberto para sugestões, elogios e reclamações. No segundo momento a equipe técnica irá avaliar as ações realizadas e sistematizar os formulários avaliativos preenchidos pelos participantes, a partir dessa sistematização será possível avaliar se os objetivos foram alcançados e se as ações se efetivaram na experiência de vida dos participantes.

## I) Cronograma

CRONOGRAMA DE AÇÕES								
Mês/ano	Elaboração do Projeto de intervenção.	Apresentação do projeto a equipe técnica responsável.	Convite às famílias participantes de acordo com levantamento da equipe técnica.	1ª Oficina - Conhecendo meus direitos.	2ª - Minha casa, meu território.	3ª Oficina – Participação Social e Cidadania.	4ª Oficina Culminância.	Avaliação
Julho/22	X							
Agosto/22		X	X					
Setembro/22				X	X	X	X	
Outubro/22								X

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Trabalho Social com Famílias é um tema inerente a Política de Assistência Social, contudo a forma como ele acontece dentro dos serviços é abstrata e dinâmica, não há fórmulas prontas ou prescrições do que fazer, mas há reflexões e normativas que direcionam o profissional a executá-lo. Entretanto, mesmo diante das fontes bibliográficas já existentes, o trabalho social com família precisa ser pauta constante dentro da política, visto que historicamente temos a tendência de vitimizar e responsabilizar as famílias. O rompimento dessa tendência será efetivado a medida em que as ações do TSF se alinhem intrinsecamente com uma perspectiva tridimensional, que considere ações no campo da avaliação, do planejamento e gestão e por fim do atendimento direto (Brasil, 2016), ou seja, as ações do TSF não devem ser verticalizadas, mas executadas numa perspectiva horizontal onde todos devem ter seu lugar de fala e participação efetiva dentro da política.

Parte da minha inquietação neste tema é reconhecer que passamos anos acompanhado a mesma família e muitas vezes a sensação é de “enxugar gelo”, contudo ao absorver os conteúdos desta especialização percebi o quanto o tema do trabalho social com famílias necessita ser debatido e aprimorado e como precisamos focar não apenas nos problemas, mas em estratégias diferentes para alcançar resultados. É necessário ter novas perspectivas e abordagens para enxergar o potencial transformador do TSF construído junto a coletividade, aos territórios e não apenas aos usuários sob o prisma do atendimentos individualizado, é necessário pensar e construir a coletividade dos (as) usuários (as), conduzindo a mobilização da sociedade para transformação da mesma. Esse é o maior desafio, sermos criativos, perseverantes e esperançosos diante das dificuldades do cotidiano e que também nos percebamos enquanto trabalhadores/as, da política, sujeitos políticos.

Trabalhar na Política de Assistência Social é abraçar suas dificuldades, sejam orçamentarias ou de recursos humanos, mas sem perder o propósito de tornar os (as) usuários(as) sujeitos, sujeitos de direitos e de ação. Pessoas que apesar das suas vicissitudes e vulnerabilidades devem conhecer seus direitos e exercer seus deveres não como uma condicionalidade, mas com uma consciência de participar coletivamente da construção de uma sociedade mais digna.

Em suma, o que resulta de tantos aprendizados ao longo de toda minha trajetória, desde a formação acadêmica, a experiência profissional e a especialização é a busca por mais aprendizados. Uma busca que não se finda e que não se basta. A iniciativa desta especialização traduz minha satisfação de pertencer a Política de Assistência Social, de

contemplar a sua relevância para sociedade e o espaço, em crescimento, que ela vem adquirindo no âmbito acadêmico e político.

## **REFERENCIAS**

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil, promulgada em 05 de outubro de 1988.

BRASIL. Ministério Do Desenvolvimento Social E Combate À Fome. Norma Operacional Básica – NOB/SUAS. Brasília, 2005.

BRASIL. Ministério Do Desenvolvimento Social E Combate À Fome. Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2005.

BRASIL. Orientações Técnicas sobre o PAIF- Volume 1. O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Brasília: MDS/SNAS, 2012.

BRASIL. Orientações Técnicas sobre o PAIF- Volume 2. Trabalho Social com Famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF. Brasília: MDS/SNAS, 2012.

BRASIL. Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Brasília: SNAS, 2009.

BRUCKNER, P. A tentação da inocência. Rio de Janeiro: Rocco.1997.

CRONEMBERGER. Izabel H. G. Matias. TEIXEIRA, Solange Maria. O sistema de proteção social brasileiro, política de assistência social e a atenção à família. Pensando fam. vol.19 no.2 Porto Alegre. 2015.

ESPING-ANDERSEN, G. Social foundations of posindustrial economies. New York: Oxford, 1999.

FALEIROS, Vicente de Paula. Estratégias em Serviço Social. 9. Edição. São Paulo: Cortez, 2010.

FREIRE, Paulo. Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

IAMAMOTO, M. V. O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez, 2000.

LIPSKY, Michel. Burocracia De Nível De Rua: Dilemas Do Indivíduo No Serviço Públicos/ Michel Lipsky; tradutor, Arthur Eduardo Moura Cunha- Brasília: Enap,2019.

LOTTA, Gabriela *Et al.* Por Uma Agenda Brasileira De Estudos Sobre Implementação De Políticas Públicas. Rev. Serv. Publico- Brasília, 2018.

LOTTA, Gabriela. O papel das burocracias do nível da rua na implementação de políticas públicas: entre o controle e a discricionariedade. In: FARIA, C. A (org). Implementação de Políticas Públicas. Teoria e Prática. Editora PUCMINAS, Belo Horizonte, 2012.

LOTTA, Gabriela; PIRES, Roberto R.C. Burocracia de nível de Rua e a (re)produção de desigualdades sociais: Comparando perspectivas de análise. Capítulo .4. Implementando Desigualdades: Reprodução de Desigualdades na Implementação de Políticas Públicas. IPEA, 2019.

SOUZA, Jesse. Ralé Brasileira Quem É E Como Vive. Belo Horizonte Editora. UFMG, 2009.

TEIXEIRA. Solange Maria. Trabalho social com famílias na Política de Assistência Social: elementos para sua reconstrução em bases críticas. SERV. SOC. REV., LONDRINA, V. 13, N.1, P. 4-23, JUL/DEZ. 2010.

TORRES, Abigail Silvestre. FERREIRA, Stela da Silva. Trabalho Profissional: responsabilidade de proteção nos serviços socioassistenciais. O Social em Questão - Ano XXII - nº 45 - Set a Dez/2019.

YAZBEK, Maria Carmelita. Estado e Políticas Sociais, Revista Serviço Social & Sociedade, São Paulo, v.20, n.20, p.10-20, dez. 2014.