

PLANO DE ATENDIMENTO DO SERVIÇO DE ATENÇÃO À FAMÍLIA*

Ivanir Aparecida Simionato**
Ândria Cléia Alves***
Kátia Regina Trento***
Maria Rachel Nascimento***
Maria Regina Nascimento Salgado***
Rosana do Socorro Solino Araújo***
Carmem Magda Ghetti Senra****
Márcia Maeda****
Márcia Maria Simões Camillo****

RESUMO

O presente artigo busca apresentar o trabalho desenvolvido pelo Serviço de Atenção à Família no atendimento às famílias em situação de vulnerabilidade.

O Serviço possui uma equipe interdisciplinar de assistentes sociais e psicólogos, que numa construção coletiva buscou

(*) Programa da Secretaria Municipal de Assistência Social da Prefeitura Municipal de Campinas.

(**) Assistente Social - Supervisora do Serviço de Atenção à Família.

(***) Assistente Social do Serviço de Atenção à Família.

(****) Psicóloga do Serviço de Atenção à Família.

sistematizar todas as suas ações no atendimento às famílias em acompanhamento, que vão desde o conceito de família utilizado no Serviço, até o processo final de seu desligamento.

Nosso objetivo é socializar nossa experiência como Programa de Orientação e Apoio Sócio-Familiar e contribuir para a reflexão sobre o trabalho com o grupo familiar, que durante muito tempo foi esquecido da trajetória de ação da maioria dos Programas e hoje é imprescindível retomá-lo como eixo e prioridade das políticas públicas.

Palavras chaves: família como totalidade, acolhimento, vínculo, escuta, rede.

I. INTRODUÇÃO

*“E agora que vocês viram
no que a coisa deu, jamais
esqueçam como foi que
tudo começou.”*

(Bertold Brecht)

O Serviço de Atenção à Família – SAF, criado em 1993, é um Programa de Orientação e Apoio Sócio-Familiar previsto na Lei Orgânica da Assistência Social-LOAS e no artigo 90 do Estatuto da Criança e do Adolescente-ECA, inserido na Secretaria Municipal de Assistência Social-SMAS, no então Departamento da Família, Criança e Adolescente na Prefeitura Municipal de Campinas.

Em sua implantação, este SAF iniciou suas ações através da realização de uma pesquisa para aprofundar o conhecimento das famílias cujas crianças e adolescentes encontravam-se em situação de rua, que eram abordadas naquela ocasião, pelo Serviço de Atenção

à Criança e ao Adolescente em Situação Especial-SACASE, e que passaram a ser alvo de intervenção deste SAF.

Os resultados da pesquisa confirmaram a situação de extrema pobreza das famílias e um quadro de violência doméstica, dependência química, sofrimento psíquico, presentes no seu cotidiano, impondo às mesmas condição de vulnerabilidade, expondo-as a um cenário de exclusão social.

Desde sua criação, o SAF visa através de suas ações, atingir os seguintes níveis considerados essenciais na dinâmica familiar: o relacionamento entre seus membros, organização interna e suprimento das necessidades, buscando respeitar a família no seu papel de sujeito e agente transformador de sua própria história, tecendo vínculos significativos, essenciais na proposição de mudanças, ressaltando-se sempre a importância da reflexão sobre o vivido, “procurando intervir sobre conceitos, hábitos e atitudes cristalizadas, além de descobrir novas possibilidades de ação, novas formas de ver o mundo, as pessoas, as questões e assim transformar a rotina de forma criativa.” (Nogueira, 1977:22)

Buscando não perder de vista essas diretrizes de trabalho, cada profissional que passou por este SAF, desde a sua criação, contribuiu de forma a criar e organizar as rotinas de atendimentos, elaborando e/ou adaptando impressos/formulários, desenvolvendo técnicas de abordagem, etc. Contudo, os registros dessas experiências não foram realizados de maneira sistemática e contínua, ficando a cargo de cada profissional transmitir de forma oral parte dos conhecimentos acumulados.

Em 1998, os programas desta Secretaria Municipal de Assistência Social-SMAS passaram por grande transformação na constituição das equipes, muitos profissionais que trabalhavam por contrato temporário foram substituídos por profissionais concursados.

Essa transição ocorreu de forma abrupta, não possibilitando que os trabalhos e as rotinas fossem passados de uma equipe para a outra.

No SAF não foi diferente, onde apenas um técnico de uma equipe de seis permaneceu. Com a chegada então, dos sete novos profissionais, todas as ações precisavam ter continuidade, uma vez que as famílias demandavam atendimento e os relatórios necessitavam ser enviados.

Assim, esta equipe começou a buscar, nos vários documentos a rotina do trabalho. Por este não estar sistematizado em um único documento, cada técnico apropriou-se daquilo a que teve acesso e deu início à sua atuação. Com o passar do tempo, cada profissional a “seu tempo” começou a questionar o trabalho e a forma como este estava sendo realizado, pois, nas discussões em equipe sobre família, ficavam evidentes as diferentes atuações; cada profissional fazia o “seu atendimento” comprometendo o fluxo do trabalho e a unicidade das ações.

A partir desses questionamentos, esta equipe sentiu necessidade de discutir, sistematizar e ter registrado essa experiência, valorizando o trabalho realizado pelas equipes anteriores, como a produção do texto: “Trabalhando com famílias – em busca de um modelo”, publicado na Revista Cadernos de Serviço Social nº 10 – da FSS/PUCCAMP, 1997, buscando assim atualizar, adequar e melhorar o que já existia, bem como, organizando e sistematizando o que foi sendo construído posteriormente.

Por esta razão fez-se o presente Plano de Atendimento.

A denominação dada a este trabalho levou em conta a definição etimológica da palavra “atendimento”, por entendermos que essa denominação traduz a postura da equipe técnica deste SAF, que pauta suas ações no acolhimento, atenção e respeito às famílias atendidas e vê no registro a maneira fidedigna de transmitir o conhecimento e experiência acumulados ao longo do tempo.

Desta forma, estaremos descrevendo detalhadamente o Plano de Atendimento deste SAF: o conceito de família, a natureza do Serviço, os princípios básicos do atendimento, o papel dos profissionais,

a metodologia, as etapas do atendimento e o fluxograma do atendimento, do acompanhamento psicossocial e do encaminhamento.

II. A FAMÍLIA

Nas últimas décadas, a sociedade brasileira passou por profundas transformações sociais, econômicas, culturais e éticas, que refletiram, intensamente, na esfera da vida familiar.

Do ponto de vista legal, na Constituição de 1988, ocorreu a ampliação do conceito de família, no artigo 226, parágrafo 3º, onde se reconhece a união estável entre homem e mulher, como entidade familiar e suprimindo a expressão “constituída pelo casamento”.

O ECA, no seu artigo 19 afirma que “toda criança ou adolescente tem direito a ser criado e educado no seio de sua família e, excepcionalmente em família substituta...”

Estudos revelam que o modelo nuclear de família, composta por pai, mãe e filhos, unidos por laços consangüíneos, tem cedido espaço para novas relações familiares, os chamados “novos arranjos” – famílias monoparentais chefiadas por mulheres, famílias de homossexuais, famílias unidas sem nenhuma legalidade civil, entre outros.

Esse contexto exige dos profissionais, um novo olhar para a família, que se encontra em processo contínuo de mudanças.

Desta forma adotamos como conceito de família “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 articulado com a estrutura social na qual está inserido. “ (Miotto, 1997:120).

Não resta dúvida da importância da família para o desenvolvimento humano e de seus membros, porém podemos verificar

que nem todas as famílias conseguem desempenhar esse papel, necessitando também de proteção.

O alarmante crescimento do estado de miséria que assola o país, traduz efetivamente seus reflexos nos estados de maior concentração populacional, bem como nos municípios com tais características.

Campinas faz-se presente nesse cenário apresentando no seu cotidiano, famílias em situação de exclusão social, que vivem dentro de um quadro de perdas dos vínculos afetivos, de sua identidade, dos seus referenciais de convivência e um número significativo de crianças e adolescentes sendo violados em seus direitos fundamentais.

As famílias, em atendimento no SAF, além da fragilização dos vínculos afetivos, encontram-se excluídas do acesso a bens e serviços, com baixa escolaridade e não apresentam qualificação profissional, o que as impede de acessar o mercado formal de trabalho, sobrevivendo de pequenos “bicos” esporádicos e trabalhos informais. Diante do fato da renda ser insuficiente para prover a subsistência das famílias, muitas destas expõem seus filhos ao mercado informal, bem como na mendicância.

Cerca de quarenta por cento destas famílias apresentam uma estrutura matrifocal, sendo monoparentais. O restante, apesar de biparentais, na sua maioria, é a mulher quem assume a família como chefe. Nota-se uma mudança constante de parceiros, as uniões acontecem sem nenhuma formalidade civil; os homens, formam novas famílias e o núcleo familiar fica geralmente sob responsabilidade da mulher.

Histórica e culturalmente, à mulher é imposta toda uma gama de atribuições diárias e responsabilidades sociais, ficando a seu encargo o cuidado dos filhos e da casa.

No contexto familiar, a violência doméstica contra criança, adolescente e contra a mulher encontra-se presente, principalmente a violência física e a psicológica.

Também existe um número considerável de famílias que apresentam em sua dinâmica, a dependência de substâncias psicoativas e transtornos mentais agravando os conflitos familiares.

Diante deste contexto, tornam-se necessárias ações que possibilitem a proteção ao grupo familiar, tais como: apoio psicossocial e jurídico, geração de emprego e renda, complementação de renda entre outros.

Nesse sentido este SAF realiza um trabalho de orientação e apoio sócio familiar, buscando proteger a família para que a mesma possa propiciar proteção aos seus membros e desencadear um processo emancipatório.

Tal trabalho é norteado por uma linha histórico-dialética; uma vez que entendemos que o atendimento à família deve estar sempre em processo de construção, levando-se em consideração que ocorrem transformações constantes em seu contexto social.

III. NATUREZA DO SERVIÇO

O SAF - Serviço de Atenção à Família é um programa que tem suas ações direcionadas às famílias de crianças e adolescentes ameaçados e/ou violados em seus direitos, excluídos da rede de proteção, que se encontram vulnerabilizadas pela pobreza e que apresentam graves conflitos em suas dinâmicas.

A rede de proteção é aqui entendida como todos os serviços prestados nas mais diversas áreas por entidades governamentais e não governamentais, bem como a rede social e de solidariedade, apontadas como significativas pela família, que envolvem os grupos associados, lideranças de bairro, relações de vizinhança, grupos religiosos e outros.

Já por conflito familiar entende-se quando da ocorrência de uma desorganização da interação familiar, que pode estar ligada às relações interpessoais e/ou ao contexto sócio econômico cultural, tais

como: perda de emprego, doença, morte, problemas de moradia, dificuldades conjugais, nascimento de filhos, filhos em idade escolar, filhos na adolescência, filhos adultos com seus próprios filhos que residem com os pais, número de filhos elevado, dificuldades em estabelecer limites, famílias monoparentais, casais com filhos de relacionamentos anteriores, dependência química, sofrimento psíquico/ transtorno mental e outros.

O atendimento do SAF ocorre quando há agravamento deste conflito, pela combinação de diversos fatores, trazendo necessariamente, como consequência à ameaça e/ou violação dos direitos da criança e do adolescente, não possibilitando um ambiente adequado para o seu desenvolvimento.

A família continua sendo lugar privilegiado de proteção e de vínculos relacionais, de pertencimento de seus membros, mas uma grande maioria, principalmente aquelas em situação de pobreza e exclusão, necessitam de proteção para que possam propiciar proteção.

Porém, nem todas as famílias conseguem desempenhar o papel que lhes é atribuído, pois são apenas portadoras de potencialidades protetivas, cabendo à sociedade oferecer-lhes condições para que essas potencialidades e outras, sejam despertadas e desenvolvidas.

Sem priorizar e oportunizar à família acesso a bens e serviços, o fortalecimento de seus vínculos afetivos e familiares, a construção de novas relações comunitárias e a participação coletiva, não se pode responsabilizá-la ou puni-la, por não proporcionar às crianças e adolescentes de seu grupo familiar ambiente de proteção e desenvolvimento.

“Os núcleos familiares não cobertos pelas malhas de proteção social e atingidos pela pobreza vêem esgarçados seus vínculos e reduzidos os recursos para suprirem suas funções centrais: prover cuidados físicos, afetivos e educacionais aos que crescem em seu seio. Além de debilitar a família, o enfraquecimento do tecido social compromete também a nossa sobrevivência comunitária.” (Carvalho, 2001:12).

Dadas às características de sua demanda, que é involuntária, uma vez que as famílias são encaminhadas pela Vara da Infância e Juventude de Campinas, Conselho Tutelar e Programas da Secretaria Municipal de Assistência Social, que extrapola a pobreza, o abandono e a exclusão, o SAF acredita na necessidade de um acompanhamento especializado às famílias atendidas, na direção de seu fortalecimento, sua autonomia e para que possam ter maior usufruto de bens e serviços indispensáveis à alteração de sua qualidade de vida e exclusão social.

Privilegia ações que abranjam espaço de escuta e informação que visam fortalecer o vínculo familiar, elevar a auto-estima de seus membros e minimizar os focos de conflito em sua dinâmica.

Propõe e estimula a participação em atividades artísticas e lúdicas, que permitam ao grupo familiar se descobrir em situações inusitadas, em momentos de lazer e descontração.

Proporciona orientação e apoio individual e ao grupo familiar, cujo objetivo é a descoberta da família por ela mesma, através de um novo olhar sobre sua trajetória, suas experiências e estratégias criativas de sobrevivência, valorizando suas conquistas e percebendo que não paralisou diante da adversidade.

O trabalho com as famílias do SAF visa não somente a resolução de demandas imediatas, mas também a busca de sua autonomização, trabalhando questões tais como: auto-estima, auto-determinação, reconhecimento de suas habilidades e potencialidades. Não desconsiderando aqui, que a sua autonomia econômico-financeira depende de circunstâncias outras que não se encontram sob sua governabilidade.

Aposta na vivência dos grupos de famílias para deflagrar o processo de autonomia; nesses grupos reúnem-se membros de diferentes famílias, ímpares em suas histórias, mas com situações e problemas que se assemelham.

As famílias são chamadas a participar dos grupos para as mais diversas atividades: festas em datas comemorativas, oficinas de trabalhos, jogos e brincadeiras, exibição de vídeos, conversas sobre temas específicos, entre outros.

Esses grupos têm como objetivo facilitar trocas de experiências e informações, fomentar idéias, formar opiniões e criar vínculos sociais e solidários.

O conjunto de ações do SAF busca ir além da inserção da família na rede de atenção e proteção social; busca que ela desenvolva sua criticidade, aproprie-se e relacione-se espontaneamente com os serviços, recursos, equipamentos e espaços comunitários, como sujeito de direitos. Que a partir desse reconhecimento possa buscar que seus direitos e de seus filhos não mais sejam violados.

Faz-se sempre necessário apontar que não existem serviços com fim em si mesmos; assim o SAF busca, nas parcerias e nas interfaces com os outros serviços a efetivação de suas ações.

O SAF tem como princípio básico a idéia de que a família assim fortalecida e incluída numa rede de proteção, poderá buscar melhorias em sua qualidade de vida e de sua comunidade, proporcionar ambiente de proteção e desenvolvimento para os seus filhos e sua efetiva inclusão social.

Não estamos excluindo, aqui a responsabilidade da sociedade em garantir e assegurar as atenções básicas de proteção e inclusão social, por meio de políticas públicas integradas e intersetoriais de geração de emprego e renda, habitação, saúde, assistência social, cultura, esporte e lazer, entre outras, voltadas para o grupo familiar e com uma nova cultura de direitos e cidadania.

IV. PRINCÍPIOS BÁSICOS DO ATENDIMENTO NO SAF

• ATENDIMENTO ESTREITO

O termo remete à assiduidade e constância do atendimento realizado neste SAF, que obedece à demanda de cada família e à necessidade observada pelo profissional.

O acompanhamento exige grande frequência de atendimentos, utilizando-se de vários instrumentais metodológicos, tais como: entrevista domiciliar, atendimento psicossocial, grupo na família, atividades grupais, no contato direto com a família, bem como com outros serviços que possam prestar-lhe atendimento, sendo estes: saúde, educação, entre outros, tendo em vista a articulação e a troca de informações, caracterizando assim o início do trabalho em rede.

• ATENDIMENTO SISTEMÁTICO

Refere-se à composição dos elementos do atendimento coordenados entre si, de maneira que possam formar uma estrutura organizada.

Os atendimentos são parte da construção de um acompanhamento, que pressupõe, anteriormente, um campo de análise, porque não é possível intervir com eficácia, sem compreender. Sistematizar implica em uma análise inicial acurada, buscando-se a melhor apreensão possível do caso em todas as suas variáveis, seguida de um plano de ação, que é realizado, em conjunto, com a equipe e família, dentro das premissas que orientam este SAF.

• ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL

Diz respeito à atuação conjunta dos profissionais das áreas de Serviço Social e Psicologia deste SAF. Considera-se que a família em sua constituição apresenta uma estrutura complexa, relacionada aos aspectos históricos, culturais, sócio-econômicos e interpessoais, que necessita de uma ação interdisciplinar.

O objetivo é direcionar a ação de forma mais abrangente com o conhecimento e habilidades específicas das duas áreas sem que, com isto haja uma justaposição das práticas profissionais, possibilitando a construção de alternativas junto a cada família.

• GRUPO FAMILIAR

O grupo familiar é constituído por membros, unidos por laços de consangüinidade ou afinidade, assumindo diversas configurações, dentro de um processo dinâmico e significativo que permeiam as relações familiares.

O público alvo deste SAF, portanto, é este grupo familiar e não apenas um único membro da família. Busca-se uma visão mais ampla, considerando-se a dinâmica de todos os envolvidos, na teia das relações familiares. Este olhar é voltado para a família como um todo único e complexo e não em ações centradas em cada indivíduo isoladamente.

• DEMANDA

A demanda deste SAF não parte da família mas de encaminhamentos da Vara da Infância e Juventude de Campinas - VIJC, do Conselho Tutelar de Campinas - CT e de outros programas da SMAS, realizados após uma avaliação técnica da necessidade da inclusão da família em programa de orientação e apoio sócio-familiar, em razão da violação e/ou ameaça dos direitos de crianças e adolescentes.

Há também uma demanda espontânea de pessoas/famílias que rotineiramente procuram este SAF para atendimento. Nesses casos, em razão de não terem sido encaminhadas pelas organizações sociais citadas, que é o critério para acompanhamento, são orientadas e encaminhadas para a rede de serviços do município de acordo com suas necessidades.

• TRABALHO EM REDE

Como rede, entendemos uma gama de sujeitos e serviços interconectados e inter-relacionados de maneira flexível e eficiente no

atendimento de interesses do grupo familiar, “que se caracteriza como convergente e movente; interconecta serviços, organizações governamentais e não governamentais, comunidades locais, regionais, nacionais e mundiais; mobiliza parcerias e ações multisetoriais; constrói participação; mobiliza vontades, adesões e implementa pactos de complementaridade entre atores sociais, organizações, projetos e serviços.” (Carvalho,2001:01).

Considerando que o SAF foi criado a partir de uma política de atendimento global à família, que representa apenas um dos atores de uma rede mais ampla, que propõe ações voltadas para o desenvolvimento e proteção da família, os profissionais buscam outros parceiros, tais como serviços de saúde, habitação, educação programas formativos, recursos da comunidade, que compõem esta rede e ações articuladas para inserção deste grupo familiar.

Cada agente tem um caráter complementar em suas ações, sem perder a sua capacidade de agir, conforme sua própria identidade, a do Serviço que representa e a instituição à qual está ligado, transpondo os seus limites.

Concomitantemente à rede de serviços, busca-se a rede de solidariedade, que engloba as associações de moradores, vizinhos, igreja, família extensiva, etc., reconhecendo-se a família dentro do contexto social em que se encontra inserida, com o intuito de co-responsabilizar a comunidade na busca de alternativas para inclusão, participação, proteção e autonomia das famílias. Propicia-se, ainda, o fortalecimento dos vínculos relacionais e comunitários, possibilitando que a família também se reconheça pertencente àquela comunidade.

A rede social de recursos, utilizada pelas famílias, muitas vezes, apresenta-se restrita e empobrecida em sua capacidade de atender às demandas deste grupo.

O trabalho com as famílias deste SAF visa não somente a resolução de demandas imediatas, mas também busca a sua autonomização, a construção de novas relações comunitárias e a participação coletiva. Entende-se esse processo emancipatório, a partir

de sua inserção e busca espontânea dos recursos da rede de atenção e proteção social.

O SAF, então, propõe-se a facilitar esse processo de expansão de sua rede social e de solidariedade, visando enriquecer suas possibilidades de intercâmbio, potencializando os recursos internos e contribuindo para o processo de autonomia, o que é alcançado por algumas famílias, tendo em vista a complexidade de sua dinâmica.

V. O PAPEL DOS PROFISSIONAIS NO SAF

ASSISTENTE SOCIAL

“O Serviço Social é uma profissão que tem características singulares. Ela não atua sobre uma única necessidade humana (tal qual o dentista, o médico, o pedagogo ...) nem tampouco se destina a todos os homens de uma sociedade, sem distinção de renda ou classe. Sua especificidade está no fato de atuar sobre todas as necessidades humanas de uma dada classe social, ou seja, aquela formada pelos grupos subalternos, pauperizados ou excluídos dos bens, serviços e riquezas dessa mesma sociedade.” (Carvalho, 1996:51).

O assistente social desenvolve sua ação no contexto das relações sociais, em seu determinado momento histórico.

É neste contexto, trabalhando a especificidade e a interdisciplinaridade que o profissional do SAF, acessa a rede de atendimento, avalia sua eficácia, detecta as deficiências, propõe e implementa as políticas sociais e intermedia a prestação de serviços sociais (saúde, educação, habitação, esporte, etc...) prestando assistência social como direito do cidadão que dela necessita.

O assistente social no SAF tem sua ação voltada para o grupo familiar num processo de exclusão, atuando de forma a estimular a leitura crítica do cotidiano vivido, objetivando sua participação política,

econômica e social. Intervém nas condições de vida dessa família, através da assistência social, com ações numa perspectiva emancipatória, ultrapassando ações apenas compensatórias (vital para muitas famílias que se encontram abaixo dos níveis considerados mínimos de sobrevivência). Atuando de forma a desenvolver as potencialidades da família, buscando refletir novas maneiras de ver e agir, visando melhorar as suas condições de vida, utilizando-se dos recursos sociais disponíveis.

Na sua prática desenvolve a capacidade de escuta (sem medidas de julgamento, respeitando as diferenças culturais, sociais, econômicas e de valores); de observação, de análise e de síntese, atendo-se aos aspectos mais abrangentes que compõem o histórico familiar e que nem sempre são verbalizados.

No SAF o profissional busca ter clareza e não perder de vista seu projeto ético-político, o compromisso com as famílias em atendimento e tem suas ações pautadas no que preconizam a Constituição Federal, a LOAS, o ECA e o seu Código de Ética.

O profissional utiliza-se ainda, de conhecimentos técnicos científicos em abordagem com famílias em situação de exclusão, Violência Doméstica, Ética e Cidadania, Direitos Sociais, Desenvolvimento Infantil e da Adolescência, Técnicas de Pesquisa, entre outros.

O profissional também utiliza o seu conhecimento adquirido, organizando e produzindo teorias, registrando experiências, a fim de que estas possam ser socializadas, avaliadas e redimensionadas.

PSICÓLOGO

“O mundo psicológico é um mundo em relação dialética com o mundo social. Conhecer o fenômeno psicológico significa conhecer a expressão subjetiva de um mundo objetivo/coletivo; um fenômeno que se constitui em um processo de conversão do social em individual; de

construção interna dos elementos e atividades do mundo externo” (Bock, 2001).

Segundo Bock, trabalhar para aliviar o sofrimento psicológico das pessoas exigirá do psicólogo um posicionamento ético e político sobre o mundo social e psicológico. Portanto, uma profissão a favor das melhores condições de vida, necessárias à saúde psicológica dos homens de nossa sociedade.

No atendimento à família, busca-se o surgimento de novas possibilidades, o fortalecimento dos vínculos familiares/comunitários e a melhoria da qualidade das relações.

Neste contexto, o profissional de Psicologia no SAF, tem conhecimentos básicos, que dizem respeito não só à sua formação científica, mas também a Legislação pertinente à sua atuação na área social. Pode-se citar assim, a Constituição Federal (1988), a Declaração Universal dos Direitos Humanos (ONU 1984), o Estatuto da Criança e do Adolescente (1990), a Lei Orgânica de Assistência Social (1993) e o Código de Ética Profissional.

Além disso, utiliza-se dos conhecimentos técnicos, que se referem à área de Saúde Mental, Psicologia do Desenvolvimento Infantil e da Adolescência, Teorias e Técnicas de Atendimento à Família, Psicologia Social e Comunitária, Dinâmicas de Grupo e Relações Humanas, Diagnóstico Psicológico, Teorias e Técnicas Psicoterápicas, Métodos e Técnicas de Pesquisa Científica e Violência Doméstica.

O Psicólogo busca ainda seu aprimoramento profissional, além de conhecimentos em outras áreas, o desenvolvimento de habilidades de análise e síntese, de aplicabilidade de conhecimentos na prática, de comunicação e de trabalho em equipe.

Desenvolve atendimentos a crianças, adolescentes e adultos; elabora diagnóstico e encaminhamentos psicológicos, utiliza métodos e instrumentais para o atendimento e pesquisa, priorizando o olhar para o grupo familiar. Além disso, realiza ações integradas com outros profissionais dentro do Serviço, bem como com outros recursos, visando o trabalho em rede.

Através da experiência acumulada no acompanhamento às famílias, o profissional realiza pesquisas, que possam contribuir com novos conhecimentos teóricos e práticos, possibilitando uma melhor compreensão da realidade das famílias e um registro da experiência, fornecendo subsídios para a sua intervenção e a de outros profissionais.

VI. METODOLOGIA DE ATENDIMENTO À FAMÍLIA NO SAF

• ENTREVISTA DOMICILIAR

Consiste na ida do profissional à casa da família. É utilizada para o contato inicial quando a família é encaminhada para o SAF; como procedimento rotineiro no acompanhamento; quando a mesma deixa de atender às convocações e em situações emergenciais.

Permite visualizar as condições de vida e habitação da família, de higiene, de infra-estrutura básica, organização, relações familiares e com a comunidade, bem como o acesso a recursos sociais.

A entrevista domiciliar contudo não permite maior controle das variáveis intervenientes na situação, estando sujeita a intercorrências, exigindo do profissional novos padrões de atuação, com maior flexibilidade.

É um instrumento que é utilizado tanto pelo assistente social, como pelo psicólogo ou por ambos, conjuntamente. Também pode ser realizada com outros profissionais; de outros serviços e programas, que atuam junto à família.

• ENTREVISTA NO SAF

É a entrevista que se realiza no próprio SAF, sendo mais largamente utilizada durante o acompanhamento. Sua frequência ocorre de acordo com a solicitação da família e/ou de acordo com a avaliação dos profissionais.

Obedece a um enquadramento mais rígido com relação a horário de atendimento, local, pessoa que foi convocada para entrevista, ou seja, ocorre um controle maior das variáveis intervenientes no instante do atendimento.

• ATENDIMENTO PSICOLÓGICO

É o atendimento realizado pelo profissional de Psicologia, que pode ser individual ou em grupo e tem como objetivos: diagnóstico da dinâmica familiar; orientação, encaminhamentos e outras ações que colaborem para a melhoria das relações familiares, prevenir ou evitar o agravamento de doenças mentais.

Este atendimento está inserido dentro de um planejamento de ações, elaborado com cada família e articulado com outras ações de outros profissionais envolvidos.

Para fins didáticos, entende-se duas etapas no acompanhamento às famílias. A primeira etapa diz respeito à elaboração de um diagnóstico psicológico da dinâmica familiar. Busca-se conhecer os papéis de cada membro da família e a imagem que cada um tem de si, bem como as representações que cada um assume dentro do contexto histórico cultural. Neste processo, é possível reconhecer traços psicopatológicos ou de personalidade que possam interferir no atendimento ou relacionamento familiar ou com as instituições em que são atendidas.

A segunda etapa consiste no atendimento estreito e sistemático, na atuação na área de aconselhamento e orientação, individual e em grupo (grupo familiar e outros) e utilização de conceitos e técnicas psicoterapêuticas. Através das informações e conteúdos obtidos no processo de diagnóstico, o psicólogo poderá compartilhar este olhar técnico com o profissional do Serviço Social e com a família, possibilitando um espaço para que esta também coloque a sua visão sobre as questões levantadas. A partir daí, o psicólogo e o assistente social estabelecem juntamente com a família metas e/ou

encaminhamentos e contatos com profissionais que estejam ou possam vir a desenvolver ações junto à mesma.

• ATENDIMENTO SOCIAL

É o atendimento realizado pelo Assistente Social, que pode ser individual ou em grupo e tem como objetivo identificar as dificuldades familiares e as possibilidades de mudanças que contribuam para que as famílias possam buscar sua autonomia e o exercício de sua cidadania, bem como as ações que propiciem para a melhoria das relações familiares.

O assistente social, através do seu conhecimento teórico metodológico procura analisar o contexto social em que a família está inserida, suas vivências e contradições, observando os aspectos sócio-econômicos, políticos, ideológicos, éticos e culturais.

Neste contexto o atendimento proporciona o conhecimento e/ou compreensão das necessidades trazidas pelas famílias, bem como das relações sociais; problemas dentro do espaço familiar, as situações e focos de conflitos, os pactos que se estabelecem entre seus membros, como se relacionam com o meio em que vivem, que espaço ocupam e como acessam os recursos locais existentes.

É a partir destas considerações, que se compõe o diagnóstico social da família, é onde o assistente social do SAF atua, priorizando as questões de sustentabilidade e de condições para acesso à cidadania, desenvolvendo uma prática investigativa, de mediação e de articulação, objetivando as possíveis mudanças individuais e do grupo familiar, de acordo com o planejamento de ações em conjunto com a família e profissionais envolvidos.

• GRUPO NA FAMÍLIA

Acontece quando se reúnem, para atendimento, dois ou mais membros do grupo familiar.

Pode ser realizado em entrevista domiciliar ou no próprio SAF, de forma programada ou espontânea.

Tem como objetivos:

- Aprofundar o conhecimento do grupo familiar.
- Explicitar os focos de conflito para os membros da família, trabalhando as diferentes percepções, de forma a distensionar as relações.

• ATIVIDADES GRUPAIS

Reunião de um ou mais membros das famílias em acompanhamento pelo SAF, com critérios básicos previamente definidos: número de participantes, idade, gênero, tema, função entre outros.

Tem como objetivo propiciar a informação, reflexão, orientação, a troca de experiências, fortalecer a auto-estima, facilitar a comunicação a participação, a inserção social e o desenvolvimento de habilidades, através de um processo de construção coletiva.

O grupo pode ser coordenado por um ou mais técnicos, bem como em parcerias com profissionais de outros serviços, sendo que os participantes poderão ou não receber subsídios.

• ACOLHIMENTO A CRIANÇAS E ADOLESCENTES

Há no SAF um espaço lúdico (Brinquedoteca) destinado ao acolhimento de crianças e adolescentes das famílias em atendimento.

É utilizado para possibilitar uma maior compreensão da dinâmica familiar sob a ótica da criança e do adolescente, bem como para recreação.

• DISCUSSÃO DE FAMÍLIAS EM EQUIPE

É um espaço de troca de experiências e aprofundamento de questões relacionadas ao trabalho com famílias.

Podem ser discutidas situações em que o profissional se depara com sérias dificuldades no contexto familiar, bem como as famílias em que há um agravamento do conflito familiar. Essa discussão se faz com o objetivo de ampliar olhares e buscar outras alternativas possíveis, no atendimento ao grupo familiar.

Avalia-se, assim, se o atendimento à família chegou em seu limite e/ou se a situação exige do profissional uma intervenção, através da solicitação de medidas de proteção, sobretudo as que se referem ao abrigamento de crianças e adolescentes.

A escolha das famílias a serem discutidas em equipe, parte da necessidade do profissional que as acompanha ou após discussão, em Supervisão Técnica.

Os dados sobre a família são organizados e apresentados objetivamente, no que se referem a composição familiar, tempo de acompanhamento, origem e motivo do encaminhamento, histórico familiar, histórico do acompanhamento no Serviço e principais conflitos identificados na dinâmica familiar.

• DISCUSSÃO DE FAMÍLIAS POR DUPLA DE TÉCNICOS

É quando as duplas (assistente social e psicólogo) discutem os casos atendidos. Não existe um período formalmente instituído para este fim; tal procedimento ocorre continuamente durante a prática dos profissionais.

Cada atendimento, seja ele social, psicológico ou psicossocial, demanda uma avaliação posterior da situação da família. Ao longo do atendimento, em diversas situações, é necessário que os profissionais envolvidos discutam as intercorrências que afetam a dinâmica familiar, planejando e executando as ações adequadas.

• SUPERVISÃO TÉCNICA

É o espaço no qual a chefia imediata, junto com os profissionais que acompanham as famílias (assistente social e psicólogo),

refletem sobre cada situação ou contexto familiar de forma particularizada, com vistas a definir os procedimentos que serão realizados. Isso permite à chefia ter uma visão do andamento dos casos de forma atualizada e aos profissionais avaliar os procedimentos utilizados e os que se fazem necessários.

É realizada de forma sistemática havendo no mínimo uma reunião por mês com cada dupla, podendo ser realizada também com um dos profissionais somente.

Também existe a supervisão técnica, na qual são feitas reuniões com o objetivo de discutir projetos específicos ou um setor do SAF (por ex. com profissionais da Psicologia), buscando refletir estratégias e encaminhamentos necessários para viabilizar as ações.

O supervisor organiza esse processo e fornece subsídios que possam orientar o trabalho realizado pelos profissionais no acompanhamento às famílias, trazendo um outro olhar, de forma a contribuir no desenvolvimento das ações.

• ORGANIZAÇÃO E ANOTAÇÃO EM PASTA

Para cada família em acompanhamento no SAF, é aberta uma pasta/prontuário pelos profissionais designados para o atendimento, onde ficarão arquivados: a ficha familiar, cópia dos documentos pessoais, cópias dos relatórios emitidos, todo o histórico e atendimento realizado a família pelo SAF. O prontuário é único para os profissionais de Serviço Social e Psicologia.

• RELATÓRIOS

O relatório psicossocial de acompanhamento à família, é um instrumental amplamente utilizado no SAF.

No caso de **famílias encaminhadas pela VIJC**, é emitido o primeiro relatório no prazo máximo de três meses, com informações

sobre a família e sobre o início do acompanhamento no Serviço. Os relatórios posteriores são emitidos quando houver solicitação, do M.M. Juiz ou quando houver sugestão de medidas jurídicas aplicáveis à família. O último relatório contém informações a respeito do desligamento da família do SAF.

As famílias encaminhadas pelo Conselho Tutelar, têm o primeiro relatório emitido no mesmo prazo e com o mesmo conteúdo, sendo que os posteriores são emitidos à medida que haja solicitação ou sugestão de medidas. O último relatório contém informações sobre o desligamento da família do SAF.

Mesmo com a solicitação de advertência à família, é dada a continuidade do acompanhamento; sendo necessário, é feito um novo relatório solicitando representação junto à VIJC.

Em relação às **famílias encaminhadas pelos demais serviços** são emitidos relatórios para a Vara da Infância ou Conselho Tutelar se houver a sugestão de medidas jurídicas e/ou de proteção a serem aplicadas à família, sendo que o último contém informação sobre o desligamento da mesma do SAF.

Sempre que necessário são enviados relatórios com informações sobre o acompanhamento à família para outras organizações sociais e/ou programas e serviços que também atuam junto à mesma.

• REUNIÃO DE EQUIPE TÉCNICA

É realizada uma vez por semana, com toda a equipe do SAF, cujo objetivo é manter a unidade das ações, discutir questões operacionais, questões administrativas, informes gerais e discussão de famílias. É o momento também que a equipe reflete a sua prática, realiza discussões teóricas, redefine suas ações, elabora projetos, pesquisas e estudos.

É organizada de forma a ter uma pauta previamente estabelecida, havendo um rodízio da coordenação e da elaboração das

atas. Cada reunião é estruturada de forma a garantir o melhor aproveitamento do tempo, além de propiciar no seu início um trabalho de aquecimento com os profissionais de maneira a prepará-los para a discussão e distensionar as relações.

Periodicamente a Coordenadoria Setorial de Apoio à Família (CSAF) participa das reuniões, assim como outros profissionais de Programas e Serviços, para troca de experiências, elaboração de projetos, entre outros.

VII. ETAPAS DO ATENDIMENTO À FAMÍLIA NO SAF

As etapas do atendimento à família foram divididas de forma didática para uma melhor compreensão, porém elas não ocorrem de forma isolada e separada, mas sim, por diversas vezes, uma permeando a outra durante todo o atendimento, que se inicia quando do encaminhamento da família para este SAF.

Desde a primeira entrevista e no decorrer de todo acompanhamento, fortalecem-se os vínculos com a família e esta pode através da proximidade e constância dos contatos, trazer as situações de conflito, as ocorrências relevantes.

Os profissionais tomam contato com as histórias e com o “mais íntimo” de cada membro daquele grupo familiar e de suas respectivas famílias de origem. Exige uma escuta atenta e acurada dos mesmos que desenvolvem um observar atento, sem medidas de julgamento, respeitando os valores éticos, morais, religiosos e culturais da família.

É refletido com a família sobre todo o contexto familiar, estabelecendo relação entre os fatos/dificuldades/necessidades e a dinâmica familiar, elucidando os conflitos familiares e como cada membro apropria-se e lida com tais questões.

Os profissionais avaliam e sistematizam suas ações diante dos diferentes níveis de compreensão e reconhecimento das dificuldades e necessidades trazidas por cada família.

Pode ocorrer a necessidade de solicitação de medidas a VIJC ou ao Conselho Tutelar, quando há situação de violação dos direitos da criança e do adolescente e que, mesmo diante das orientações/encaminhamentos, a situação de desproteção permanece. Nesse momento, é discutido com cada família as medidas pertinentes e que podem ser solicitadas, esclarecendo as responsabilidades que lhe cabem.

Levando-se em conta que cada uma apresenta uma dinâmica própria e interage com seu meio de forma peculiar, sofrendo alterações constantes, o atendimento é um processo dinâmico, marcado por oscilações, fazendo com que os profissionais e família revejam e estabeleçam, constantemente, novas estratégias de ação.

A partir das demandas, são estabelecidos contatos e possíveis parcerias, visando a efetivação dos encaminhamentos. Busca-se garantir, ainda, a relação com a rede serviços, de forma a ter uma visão ampliada e diversificada da dinâmica familiar, integrando as diferentes percepções e, com isso, objetiva-se a inclusão e conseqüente proteção da família.

Processa-se o desligamento da família considerando-se o tempo e os limites do acompanhamento no SAF, bem como as mudanças ocorridas com a mesma, tendo em vista os indicadores utilizados, na avaliação.

O atendimento da família no SAF dá-se através das seguintes etapas:

1 - Recebimento da família encaminhada pela VIJC, CT ou Programas da SMAS

a - VIJC: Os ofícios são encaminhados com relatório contendo estudo social/psicossocial com parecer técnico.

b- Conselho Tutelar: As famílias são encaminhadas através de ofício/guia de encaminhamento.

Para os encaminhamentos da VIJC e Conselho Tutelar são realizadas discussões em equipe para análise dos relatórios ou ofícios encaminhados e verificação se é ou não demanda do Serviço, e, caso necessário, faz-se entrevista domiciliar.

c- Programas da SMAS: Os relatórios deverão ser encaminhados a Coordenadoria Setorial de Apoio à Família - CSAF, analisados e priorizados por uma comissão, composta pelos coordenadores e técnicos dos referidos programas, tendo em vista o número de vagas disponíveis no SAF, previamente informadas.

Os relatórios de encaminhamentos deverão conter:

- histórico do atendimento;
- medidas solicitadas (se foram efetivadas ou não);
- parecer técnico.

Esses itens são importantes, a fim de que possa dar continuidade ao acompanhamento á família, não desconsiderando o que já foi realizado anteriormente por outros profissionais.

2 - A Primeira Entrevista

É realizada, preferencialmente, em entrevista domiciliar e consiste no primeiro contato com a família e, como tal é de extrema importância, uma vez que tem como objetivo estabelecer um espaço que possibilite a receptividade e o envolvimento da família com o SAF.

É nesse contato que o profissional apresenta, para a família o que é o SAF, seu objetivo, esclarece o motivo do seu encaminhamento, também possibilita a este profissional o conhecimento inicial da família e o levantamento de suas expectativas frente ao SAF, a fim de que uma ação conjunta possa se efetivar.

Exige do profissional uma postura que possibilite o estabelecimento de uma relação dialógica de respeito e confiança, que possa propiciar o vínculo da família ao SAF.

Não é necessário, nem aconselhável, que sejam levantadas informações sobre todo contexto familiar, numa primeira entrevista. A grande maioria de informações pode ser colhida, posteriormente, em outras entrevistas, a serem realizadas com a família, no decorrer do atendimento.

É recomendado que as informações não sejam obtidas através de uma bateria de perguntas estruturadas, na forma de questionário fechado. A informação que é levantada, de maneira não estruturada e aberta, permite uma maior interação e um vínculo mais efetivo com a família.

3 - Cadastro e verificação da documentação

É o preenchimento de uma ficha de identificação familiar (anexo); com dados referentes a composição familiar, situação habitacional, educacional, saúde, profissional, econômica, origem e motivo do encaminhamento. Contem ainda a data do encaminhamento e do início do acompanhamento, bem como um breve histórico da problemática familiar, os recursos institucionais já percorridos e aqueles nos quais a família permanece vinculada. No final consta a data e o motivo do desligamento deste SAF.

É realizada a verificação de documentação, que ocorre na apresentação dos documentos da família e na inexistência destes, é feito um encaminhamento com a solicitação aos órgãos competentes.

4 - Histórico Familiar

É realizado um levantamento de dados referente à história da família em atendimento, bem como da família de origem dos genitores; eventos mais significativos para o grupo familiar (nascimentos,

mortes, doenças, separações, mudanças, uniões, etc.); seus valores, cultura, crenças, auto-imagem, relacionamento interpessoal, papel de cada membro, sua inserção na comunidade e pessoas significativas que interferem na dinâmica familiar. Permite conhecer, de forma aprofundada, a família e compreender sua dinâmica.

5 - Estudo Psicossocial da Família

Consiste na análise das informações levantadas e “impressões” deixadas pela família durante o processo de acompanhamento, integrando as visões do assistente social e do psicólogo. Identificam-se as situações “críticas” no grupo familiar possibilitando uma avaliação inicial e continuada, que consiste no parecer técnico, delineando as ações e metas a serem, posteriormente, estabelecidas com a família.

6 - Estabelecimento de Metas com a Família

Nesse momento, retoma-se a expectativa inicial da família, o motivo do encaminhamento, uma síntese do levantamento e das avaliações psicossociais da família. Escuta-se a família para verificar os níveis de compreensão e reconhecimento das suas dificuldades, a fim de estabelecer metas e objetivos comuns, aceitáveis e possíveis, considerando-se a rede de serviços existentes, o Estatuto da Criança e Adolescente e a Lei Orgânica da Assistência Social.

Essas metas devem contemplar a expectativa e os direitos da família, o seu desejo de contribuir com os resultados a serem obtidos e o fortalecimento dos vínculos familiares, prevalecendo a proteção da criança e do adolescente.

7 - Orientações

São realizadas, continuamente, durante todo o processo de acompanhamento à família.

Tais orientações não se resumem, apenas, a atender questões de ordem prática e imediata – tem um caráter informativo e reflexivo, à medida que objetiva uma maior compreensão, por parte da família, sobre as relações intrafamiliares e com seu meio social.

As pessoas reagem desconhecendo situações, a princípio críticas na dinâmica familiar ou não concordando com as questões levantadas, mesmo que estas comprometam o desenvolvimento das crianças e adolescentes. Em outras situações a reação é de concordância e reconhecimento das dificuldades dentro do grupo familiar, podendo seu comportamento ser coerente com seu discurso ou não.

Nesse processo, profissional e família levantam as necessidades de mudanças, podendo gerar, assim, um movimento de transformação, através da busca de alternativas que visem a garantia de seus direitos, mobilizando recursos internos e externos ao núcleo familiar, para realizá-lo de forma a satisfazer suas demandas.

8 - Encaminhamentos

Assim como as orientações, os encaminhamentos são feitos durante todo o processo de acompanhamento, ocorrendo nas seguintes situações:

- **demanda da própria família**, quando esta traz explícito o que acredita ser necessário ou prioridade;

- **demanda do técnico**, quando este após avaliação aponta os encaminhamentos necessários;

- **demanda por determinação da VIJC e ou medida do Conselho Tutelar**

Nas três situações, ocorre um processo de reflexão e ampla discussão com a família sobre os encaminhamentos, de forma a possibilitar uma compreensão de sua necessidade; verifica-se se a família, está preparada, mobilizada para tal, verifica-se ainda os recursos disponíveis e os possíveis impedimentos para efetivá-los.

É respeitado o “tempo” de cada família, desde que isso “não acarrete maiores danos” a crianças e ou adolescentes. Nesse caso são solicitadas medidas de proteção aos órgãos competentes.

Quanto aos encaminhamentos, são considerados as seguintes situações:

A – adesão com efetivação do encaminhamento: a família vai em busca do recurso e a rede consegue absorvê-la;

B – adesão sem efetivação do encaminhamento: a família vai em busca do recurso e a rede não consegue absorvê-la;

C – não adesão ao encaminhamento: quando a família não vai em busca do recurso, independente da disponibilidade da rede.

É realizado o monitoramento dos encaminhamentos, verificando-se sua efetivação e resolatividade, sendo feitos os contatos necessários visando garantir a adesão da família e sua inclusão na rede.

9 - Avaliação e Monitoramento

O Processo de Avaliação

A concepção teórica e metodológica de avaliação aqui utilizada é a avaliação de participação emancipatória, que pode ser compreendida “como um processo participativo de construção e acompanhamento conjunto de uma proposta de trabalho em direção ao atendimento das necessidades individuais e coletivas expressas pelos seus participantes. Propicia a seus integrantes partilhar suas preocupações, buscar soluções conjuntas, desenvolver sua auto estima, habilidades e capacidades para conquistar seus direitos de cidadania e de vida com dignidade.” (Barreira, 93:00).

É neste momento que se observa e analisam-se as mudanças ocorridas na família, sendo um processo contínuo, uma vez que a mesma e o contexto social estão em constantes transformações. A família é avaliada na sua integralidade, observando-se os aspectos bio-psicossociais para garantir uma visão mais abrangente.

Durante o processo de avaliação são utilizadas informações e/ou conteúdos obtidos nas etapas de atendimento, bem como através de instrumentais elaborados para este fim, buscando estabelecer correlações entre os parâmetros utilizados.

O profissional deve estar sempre atento aos sinais de mudança e aos movimentos em busca de autonomia realizados pela família. Através destes e com base nos indicadores de avaliação, cabe ao profissional verificar quais as dificuldades superadas, quais as metas atingidas e a inserção da família na rede de recursos e em sua comunidade, sendo que esse processo permite pensar no desligamento da família do SAF.

Deve-se ressaltar ainda que, segundo Barreira, os resultados de uma avaliação participativa são carregados de subjetividade, o que traz dificuldades dos mesmos serem dimensionados, como por exemplo: medir ganhos de auto-estima e também no que se refere ao longo processo para se alcançar mudanças de postura individual e grupal. Contudo, não dispensa instrumentos de aferição. (Barreira, 00:113).

O Monitoramento

O monitoramento no SAF ocorre no decorrer de todo o processo de atendimento à família e é a supervisão direta, detalhada e contínua, através de indicadores previamente estabelecidos do atendimento à família, que permite registrar, processar e analisar o desenvolvimento do acompanhamento e além disto realizar modificações quando necessárias.

Os sujeitos envolvidos neste processo

a) A família

Traz a sua percepção em relação às mudanças ocorridas e faz sua avaliação em relação à intervenção do SAF e de outros serviços,

durante todo o acompanhamento, bem como no processo de desligamento.

Também a comunidade na qual a família se encontra inserida, e a rede de solidariedade, participam continuamente, desta avaliação.

Busca-se, através de contatos, periódicos, além das informações/percepções, trazidas por esses atores, uma participação no processo de avaliação e monitoramento das famílias.

b) Os profissionais

A avaliação ocorre de forma contínua no decorrer de todo o atendimento e é quando os profissionais fazem a devolutiva das observações feitas com relação à situação familiar e também acontece no momento que antecede ao desligamento da família deste SAF.

Todas as famílias acompanhadas são discutidas em supervisão técnica, mensalmente.

Algumas famílias, considerando as suas especificidades, são discutidas por todos os profissionais nas reuniões semanais de equipe.

c) Outros Serviços que atendem a família

Ao longo do acompanhamento, bem como, em casos específicos no processo de desligamento, são realizados contatos e reuniões com outros serviços que estão envolvidos no atendimento à família. Estes Serviços trazem novas visões e informações que contribuem no processo avaliativo da mesma, caracterizando a construção de um trabalho em rede.

Os Indicadores Utilizados

No processo de avaliação da família, utilizamos os seguintes indicadores:

Documentação: É verificado se durante o processo de atendimento, todos da família conseguiram obter os documentos pessoais e sobretudo o entendimento quanto a importância desses documentos enquanto movimento primeiro de seu reconhecimento como cidadão.

Habitação/Meio Ambiente: São analisadas questões referentes à legalização da moradia (quando possível), a melhoria no espaço físico, a distribuição/ organização do espaço interno e os cuidados com a higiene (no tocante a saúde e vigilância sanitária). Além disso é observado como a família interage com o meio ambiente, no que se refere a preservação, depredação e suas conseqüências.

Educação: São verificadas a inserção e permanência de crianças/ adolescentes/ adultos em rede oficial de ensino, em creche, em escola infantil e em atividades extra-escolares (programas formativos, profissionalização e outros).

Saúde: São verificadas as condições de saúde de cada integrante da família e a inserção destes na rede de atendimento de saúde.

São consideradas suas adesões aos encaminhamentos, aos tratamentos propostos e a capacidade da rede em absorver esta demanda.

Subsistência: É verificado como o grupo familiar se organiza para obter a sua subsistência, considerando quais as estratégias utilizadas no contexto sócio-cultural em que estão inseridas.

Cultura/Esporte/Lazer: Avalia-se aqui a busca e o acesso do grupo familiar a estas atividades. Considera-se a disponibilidade de equipamento e espaços na comunidade em que está inserido; a frequência e como se dá sua participação.

Rede Social/Relações Comunitárias: É observado como a família relaciona-se na comunidade, como se dá a sua inserção nas atividades desenvolvidas, como atua a rede de proteção e a sua participação em associações, conselhos, atividades religiosas e outros.

Considera-se também a rede social pessoal, ou seja, as relações significativas para a família, identificando quais são e como se dão estas relações (vizinhos, parentes, pessoas da mesma religião, etc).

Dinâmica Familiar: São analisados os relacionamentos entre os membros da família, se ocorreram ou não mudanças no decorrer do atendimento. Como a família reage diante dos conflitos e qual o impacto dos agravamentos destes nos seus membros.

Também se considera, além do contexto familiar, a análise de cada membro da família em suas dificuldades específicas.

São estabelecidas correlações entre a dinâmica familiar, o ambiente social e demais parâmetros.

Verificam-se os encaminhamentos e orientações realizados e necessários, principalmente os para Saúde Mental, que possam contribuir para a melhoria das relações.

O enfoque desta avaliação está voltado para a fragilidade dos vínculos e a ameaça e/ou violação dos direitos de crianças e adolescentes.

É preciso ressaltar que este SAF vem utilizando esses indicadores de forma não sistematizada pelos profissionais, impossibilitando assim quantificar de maneira sistemática qual o impacto deste SAF no atendimento à família, porém a partir deste Plano de Atendimento, pretende-se utilizá-lo.

10 - O Processo de desligamento

O desligamento da família deste SAF ocorre após um período de acompanhamento, que em média é de 03 anos, onde é feita uma avaliação final, levando-se em conta todo processo de avaliação.

O desligamento é discutido com a família no intuito de possibilitar um “feed back” e orientá-la quanto ao mesmo, considerando:

- as mudanças significativas ocorridas no contexto familiar (intra e extra familiares);

- o nível de envolvimento da família quanto a busca de alternativas para as suas necessidades;
- a inserção da família na rede de proteção, bem como a insuficiência dessa rede;
- as famílias cujas crianças e adolescentes permanecem ameaçados e ou violados em seus direitos; mesmo após solicitação de medidas previstas no ECA;
- o limite institucional;

Uma vez a família inserida em outros programas busca-se o fortalecimento do vínculo e a adesão aos mesmos, visando garantir assim a continuidade de atendimento na própria comunidade.

Em situações de grave desproteção de crianças e adolescentes solicita-se sua proteção através de medida de transferência de guarda para família substituta e ou abrigamento.

Nesses casos muitas vezes não há possibilidade de uma ampla discussão com a família sobre o desligamento, podendo haver uma quebra do vínculo destas com o SAF, que poderá ou não ser retomado adiante dependendo de cada situação.

Frente aos limites institucionais e insuficiência da rede de proteção, aponta-se essas deficiências para os órgãos de proteção e de execução de políticas públicas.

O profissional encaminha relatórios finais das famílias encaminhadas com processo na Vara da Infância e Juventude de Campinas e ou atendimento no Conselho Tutelar, informando sobre seu desligamento deste SAF.

VIII. CONCLUSÃO

A elaboração deste trabalho, permitiu não somente a sistematização do conhecimento teórico/prático realizado neste SAF, mas também um aprendizado árduo da construção coletiva. Permitiu

ainda a revisão de posturas pessoais e profissionais, suscitou discussões elaboradas, propiciando uma compreensão maior e a aproximação entre os membros da equipe.

Durante esse processo, houve a contribuição inestimável de profissionais de varias áreas do conhecimento e de profissionais que já não integram mais essa equipe e que não poderiam deixar de serem lembrados.

Esse Plano de Atendimento não encerra e nem esgota todas as possibilidades e sonhos, pretende ser o primeiro de outras construções no tocante ao trabalho com famílias.

Pretende ainda ser a base para o desenvolvimento de projetos comuns e na capacitação de profissionais de outras organizações sociais envolvidos no trabalho com famílias, conforme define a resolução nº 006/01 do CMDCA referente a política de atendimento ao grupo familiar.

Muitos foram os autores consultados e várias idéias surgiram nos incitando a reflexão, levando a apontamentos que devem ser compartilhados com diversos autores, permitindo ampliar o atendimento à família e a desencadear propostas de políticas públicas nessa área.

Essa produção veio a confirmar a idéia existente de que a família fortalecida e protegida pode propiciar proteção aos seus membros. Não só confirma, mas também sustenta a convicção de que o atendimento eficaz à família deve ser realizado a partir de ações de caráter preventivo, integrados, intersetorial e em rede, seja ela de serviços ou de solidariedade, voltado para o grupo familiar e não apenas a um de seus membros.

Várias indagações e perguntas foram levantadas no decorrer da elaboração deste trabalho, entre elas:-

- Como não “punir” a família com medidas de **proteção às crianças e adolescentes**, quando as políticas públicas **não priorizam** essa família com políticas de geração de emprego e renda, assentamento

de famílias no campo, habitação, complementação de renda, esporte, cultura e lazer, entre outros?

- Como ser um Programa de Orientação e Apoio Sócio Familiar, que busca a **proteção da família**, quando em razão da violação dos direitos de crianças e adolescentes, o Serviço “quebra” o vínculo com essa família, priorizando a **proteção dessa criança e adolescente**, conforme preconiza o ECA?

São indagações que necessitam de aprofundamento e estudos constantes para que se possa dar respostas aos muitos questionamentos a cerca do trabalho com famílias vulnerabilizadas.

Faz-se necessário a criação de instrumentais específicos de avaliação dos programas e das políticas públicas para reformulação das mesmas e da definição de novas políticas de atendimento à família, com sua participação efetiva como protagonista nesse processo.

Acreditamos que as famílias possam ser protagonistas em suas promoções sociais, não eximindo contudo os governos, a sociedade civil e todos nós cidadãos de nossas responsabilidades.

“Temos que saber o que fomos e o que somos para saber o que seremos”.

(Paulo Freire)

IX. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

ASSISTENTE SOCIAL. Ética e Direitos, Coletânea de Leis e Resoluções. Cress 7ª região - Rio de Janeiro, 2001.

- BARREIRA, Maria Cecília Roxo Nobre. *Avaliação Participativa de Programas Sociais – São Paulo – Veras Editora – CPIHTS*, 2000
- BOCK, Ana M. (Org.) *Psicologia Sócio Histórica Uma Perspectiva Crítica em Psicologia*, São Paulo, Cortez Editora, 2001
- CARVALHO, Maria do Carmo Brant de (Org). *A Família Contemporânea em Debate*. São Paulo, Educ/Cortez, 2000.
- _____ et al. *Cotidiano: Conhecimentos e Crítica*. In. *O cotidiano e a Prática Social dos Assistentes Sociais*, Ed. Cortez, 1996.
- _____ et al. *Serviços de Proteção Social às famílias*, São Paulo: IEE/Pucc/SP, Brasília, Secretaria de Assistência Social/MPAS, 1998.
- _____ *Serviços de Proteção Familiar, Cadernos de Ação nº 05 – CBIA/IEE – PUC/SP*, 1994.
- _____ *Um início de debate sobre a questão das Redes*, Texto apresentado no Seminário “Família Construindo uma Nova prática”, Campinas, Julho 2001.
- CEFESS *Código de Ética do Assistente Social – Brasília*, 1993.
- CMDCA. *Resultados dos Trabalhos da Comissão de Orientação e Apoio Sócio Familiar*, Outubro, 2001.
- CMDCA. *Resolução nº 06/01 de 22/10/2001*.
- CÓDIGO de Ética do Psicólogo, 2001.
- CONSTITUIÇÃO da República Federativa do Brasil, 1998.
- DECLARAÇÃO Universal dos Direitos Humanos - ONU, 1884.
- ESTATUTO da Criança e do Adolescente, Lei Federal nº 8069, 1990.
- GUARÁ, Isa M. Ferreira da Rosa, *Gestão Municipal dos Serviços de Atenção à Criança e ao Adolescente*, São Paulo – IEE/PUC/SP, Brasília, Secretaria de Assistência Social /MPAS, 1998.
- _____ et al. *ONG Parceria da Família. Educação e Cidadania*, São Paulo, CENPEC, 2001.

- KALOUSTIAN, Sílvio M.(Org). Família Brasileira a Base de Tudo. São Paulo, Unicef/Cortez, 1994.
- LEI Orgânica da Assistência Social. Lei 8742 de 07 de Dezembro de 1993.
- LEI de Regulamentação da Profissão do Assistente Social nº 8662 de 07/06/93.
- NOVO Aurélio – O Dicionário da Língua Portuguesa, Editora Nova Fronteira.
- NOGUEIRA, Maria José M.P., et ali. Trabalho com Famílias – em Busca de um Modelo. In: Cadernos de Serviço Social nº 11 – FSS/ Puccamp, 1997.
- PAKMAN, Marcelo. Terapia Familiar em Contexto de Pobreza, Violência Dissonância Ética. In Apostila do Curso “O Trabalho Sistêmico com Famílias – Projeto Paidéia, Org. Juarez Soares Costa, 2001.
- PAIXÃO, José Luiz Gaeta, et. ali. Políticas e Programas para Criança e Adolescente – Referências para a Implantação de Padrões Básicos de Operação Série Construindo a Inclusão, 1998.
- _____ et ali. Programa de Enfrentamento à Pobreza Programa de Família – Referências para a Implantação de Padrões Básicos de Operação Série Construindo a Inclusão, 1998.
- REVISTA Serviço Social e Sociedade nº 53, 54, 55 e 59. São Paulo Cortez Editora, 1997.
- RICO, E.M.(Org). Avaliação de Políticas Sociais: Uma questão em debate. São Paulo – Cortez /Editora /IEE, 1999.
- SARTI, Cyntia Andersen. A Família como Espelho - Um Estudo sobre a moral dos pobres, Campinas, Ed. Autores Associados, 1996.
- SERVIÇO de Atenção à Família. Projetos e Estudo de Famílias, Secretaria Municipal de Assistência Social/Prefeitura Municipal de Campinas, 2001.
- SILVA, Lídia Maria M.R, Serviço Social e Família , São Paulo, Cortez, 1987.

- SLUZKI, Carlos E. A. Rede Social na Prática Sistêmica, São Paulo, Casa do Psicólogo, 1997 In Apostila do Curso "O Trabalho Sistêmico com Famílias"- Projeto Paidéia, Org. Juárez Soares Costa, 2001.
- SZYMAMKI, Heloísa. Trabalhando com Famílias, Cadernos de Ação nº 01 –CBIA/EE - PUCC/SP, 1992.
- SOUZA M. P - Anais do 10º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais. In: A Publicação da Violência Privada e a Tutela da Intimidade, UFSC, 2001.