



PUC
CAMPINAS
PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA

ISSN 1415-1650

Faculdade de Serviço Social

Ano XI N^{os} 20 / 21
Campinas 2002

**CADERNOS DE
SERVIÇO SOCIAL**

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE CAMPINAS

GRÃO-CHANCELER

Dom Gilberto Pereira Lopes

MAGNÍFICO REITOR

Prof. Pe. José Benedito de Almeida David

VICE-REITOR

Prof. Pe. Wilson Denadai

PRÓ-REITOR DE GRADUAÇÃO

Prof. Jamil Cury Sawaya

PRÓ-REITORA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO

Profa. Dra. Vera Sílvia Marão Beraquet

PRÓ-REITORA DE EXTENSÃO E ASSUNTOS COMUNITÁRIOS

Profa. Carmen Cecília de Campos Lavras

PRÓ-REITOR DE ADMINISTRAÇÃO

Prof. Antonio Sergio Cella

DIRETORA DO CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

Profa. Marina de Macedo Arruda

DIRETORA DA FACULDADE DE SERVIÇO SOCIAL

Profa. Vânia Maria Caio

MEMBROS DO CONSELHO EDITORIAL

Profa. Eidiné Corsi de Arias

Profa. Jeanete Liasch Martins de Sá

Profa. Maria Carmen Teixeira Fernandes

Profa. Mathilde Andery Burlamaqui da Silva

Profa. Mirian Faury

Profa. Sandra Corrêa Forster Joanini

ISSN 1415-1650

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA
DE CAMPINAS**

FACULDADE DE SERVIÇO SOCIAL

CADERNOS DE SERVIÇO SOCIAL

ÍNDICE

Editorial	5
Gestão social e Exclusão: o paradoxo do desenvolvimento econômico viável, social e ambientalmente sustentável	7
Dra. Elizabeth de Melo Rico	
Construindo o atendimento em rede	29
Janete Aparecida Giorgetti Valente	
Plano de atendimento do Serviço de Atenção à Família	51
Ivanir Aparecida Simionato	
Ândria Cléia Alves	
Kátia Regina Trento	
Maria Rachel Nascimento	
Maria Regina Nascimento Salgado	
Rosana do Socorro Solino Araujo	
Carmen Magda Chetti Senra	
Márcia Maeda	
Márcia Maria Simões Camilo	
A questão da subjetividade e objetividade do conhecimento	91
Dr. Gabriel Lomba Santiago	
Princípios norteadores da ação comunitária	95
Dra. Thais Maria Sartori Burnier	
Instruções aos autores	107

CADERNOS DE SERVIÇO SOCIAL

Nº 20 / 21 - PUC-Campinas - JANEIRO / DEZEMBRO 2002

Os textos apresentados nesta publicação são de inteira responsabilidade dos autores, e nenhuma parte desta obra pode ser reproduzida sem autorização expressa dos autores.

CADERNOS DE SERVIÇO SOCIAL é uma edição semestral

Faculdade de Serviço Social - PUC-Campinas

Rodovia Dom Pedro I, km 136

Parque das Universidades - Campinas - SP

CEP 13086-900

Caixa Postal nº 317 - CEP 13012-970

E-mail: fss@puc-campinas.edu.br

Telefone (0XX19) 3756-7079

FAX (0XX19) 3756-7019

Editoração: Beccari Propaganda e Marketing

Rua Pedro Álvares Cabral, 183 - Campinas - S.P. - Fone Fax (19) 3255-6311
beccaripropag@uol.com.br

Impresso por: Gráfica e Editora Tecla Tipo Ltda. - Fone: (19) 3216-5566
gtt@teclatipo.com.br

EDITORIAL

Este exemplar da revista *Cadernos de Serviço Social* apresenta um leque de temas que vem assumindo centralidade no debate contemporâneo da profissão de assistente social. A sua publicação possibilitará a análise e aprofundamento dos mesmos no âmbito da academia, da categoria profissional e das profissões afins.

O primeiro artigo trata da gestão social como processo de construção referente às políticas públicas, a pobreza e como garantir o desenvolvimento econômico, social e ambientalmente sustentável para o Brasil.

O segundo relata a experiência profissional junto a um programa de colocação familiar e a atenção especial à família na perspectiva da reinserção social da criança nesse mesmo contexto.

Na seqüência do tema Família, o assunto seguinte socializa uma experiência interdisciplinar junto ao Serviço de Atenção à Família, unidade pertencente à Prefeitura Municipal de Campinas.

No próximo artigo o autor aprofunda a reflexão sobre a verdade sintática e a verdade semântica, processos filosóficos que permeiam a questão da subjetividade e objetividade do conhecimento.

Integra esta edição o texto que procura refletir sobre a ação comunitária nas três dimensões:- filosófica, da aprendizagem social, da comunicação e da participação.

Finalizando, o Conselho Editorial acredita que, através da publicação desses artigos, está contribuindo para a ampliação do debate e, se coloca à disposição dos leitores para divulgação de opiniões e posicionamentos que contribuam para a promoção da justiça social, a preservação da ética e da democracia na sociedade brasileira.

Profa. Sandra Corrêa Forster Joanini
Coordenadora do Conselho Editorial

GESTÃO SOCIAL E EXCLUSÃO: O PARADOXO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, VIÁVEL, SOCIAL E AMBIENTALMENTE SUSTENTÁVEL

Elizabeth de Melo RICO*

INTRODUÇÃO

Este artigo tem por objetivo contextualizar a Gestão Social como um processo em construção referente às ações públicas que dizem respeito ao equacionamento das necessidades e direitos dos cidadãos. O tema pobreza por considerarmos um indicador essencial à problemática da exclusão é abordado, acompanhado de dados estatísticos face à necessidade da compreensão dos vários fatores que permeiam essa temática no nosso país; que associadas às alterações ocorridas nas relações de trabalho, derivadas do processo da globalização, agudizaram a exclusão social. Como poderá ser observado serão contempladas questões relativas ao mercado de trabalho e formas de inserção devido à intrínseca relação com a centralidade da temática. Por compreender que a concepção de Gestão Social adotada

¹⁾ Dra. Em Ciências Sociais pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo; professora e pesquisadora em Gestão Social e Pesquisa Social da Faculdade de Serviço Social da PUCSP e integrante do NEATS - Núcleo de Estudos Avançados do Terceiro Setor do Programa de Pós Graduação em Administração da PUCSP.

que permeia este artigo destaca que qualquer programa, projeto, seja privado, público, governamental, não governamental, assistencial, deva ter por meta atingir os direitos sociais do cidadão, procedemos a uma reflexão na perspectiva do desenvolvimento econômico, viável, social e ambientalmente sustentável.

I. A GLOBALIZAÇÃO E O MUNDO DO TRABALHO

A globalização econômica¹, a transição política e o amplo e radical desenvolvimento da tecnologia criaram algumas das mudanças mais radicais já registradas neste planeta. Essas transformações, contraditoriamente, geraram um aumento de oportunidades para uma parcela significativa de cidadãos, mas por outro lado, influenciaram no crescimento desordenado da pobreza e da desigualdade, na insegurança econômica, no deslocamento social e na degradação ambiental para outros. A obtenção do crescimento econômico nesse novo mundo, sem abandonar as metas de redução da pobreza, da coesão social e da sustentabilidade ambiental, tornaram-se o principal desafio para quase todos governos, neste início de século.

Uma das principais conseqüências da globalização foi uma alteração profunda nas relações de trabalho, de tal forma que cada vez mais o trabalho não se concretiza em mercadorias (se distancia do seu valor de uso). Sem dúvida, esta questão já é suficiente para entendermos como se torna difícil o homem se apropriar do seu espaço. O homem se

⁽¹⁾ O processo de globalização da economia é fundamentado na internacionalização dos meios produtivos com ênfase na integração dos mercados, influenciando diretamente nas questões relacionadas ao mundo do trabalho. Segundo Ianni (1995: 47) "a globalização "intensificou" e "generalizou" o processo de dispersão geográfica da produção ou das forças produtivas, compreendendo o capital, a tecnologia, a força de trabalho, a divisão do trabalho social, o planejamento e o mercado. A nova divisão internacional do trabalho, e da produção, envolvendo o fordismo, o neofordismo, o toyotismo, a flexibilização e a terceirização, foi amplamente agilizada com base nas técnicas eletrônicas de tal forma que essa nova divisão internacional do trabalho concretiza a globalização do capitalismo, em termos geográficos e históricos".

afasta da possibilidade de relações totalizantes no seu próprio território. Tudo se acelera e se superficializa dada à incapacidade de concentração. A consciência depende cada vez mais de um sem número de informações que nos ultrapassam, ou não nos atinge, de modo que escapam às possibilidades tão numerosas e concretas de uso ou de ação. Temos dificuldade de absorver novas experiências, de reter o que acontece conosco. Recorre-se ao computador e, até a máquina de calcular, para evitar o menor esforço cerebral. Hoje cada vez sabemos menos da natureza que nos cerca. Nos últimos 40 anos temos sido norteados por um sem número de objetos, serviços, que superam toda a produção anterior da humanidade. Porém, essa nossa dependência com relação aos aparelhos eletrônicos e à memória artificial é um convite à manipulação. Mais que o próprio desenvolvimento tecnológico, a velocidade em que o mesmo ocorre, é um elemento que favorece a alienação².

Essas questões tem agravado sobremaneira o nível de pobreza, desigualdade e exclusão sociais³, gerando situações de violência, desemprego, insegurança, colocando em risco a estabilidade da vida no planeta.

⁽²⁾ Segundo Canclini (1995) "A globalização supõe uma interação funcional de atividades econômicas e culturais dispersas, de bens e serviços gerados por um sistema com muitos centros no qual importa mais a **velocidade de percorrer o mundo** (grifos nossos) que as posições geográficas nas quais se atua. A globalização faz com que as pessoas consumam, não tanto para suprir o que lhes falta, mas, porque o que compram tornou-se desejável, embora possa ter curta duração e/ou se torna obsoleto: é a cultura do efêmero e descartável, que o é justamente para alimentar o fluxo e as leis do mercado globalizado. Assim,, temos uma cultura submetida a valores que dinamizam o mercado, com o consumo incessantemente renovado pela surpresa, o entretenimento e o supérfluo (além das facilidades que beneficiam as populações em geral)".

⁽³⁾ Importante esclarecer que o avanço tecnológico considerado em si mesmo não pode ser compreendido como uma variável que acelera a pobreza, a desigualdade e a exclusão sociais, mas, que associado ao processo de Globalização da economia e internacionalização do capital teve como consequência uma alteração das relações de trabalho que culminaram principalmente com a eliminação e precarização dos postos de trabalho (desemprego e subemprego).

O Relatório do Desenvolvimento Humano – 2002, na sua Introdução observa: “Este Relatório do Desenvolvimento Humano é, antes e acima de tudo, a respeito da idéia de que a política é tão importante para o desenvolvimento bem – sucedido quanto a economia. A redução sustentada da pobreza requer, crescimento equitativo – mas requer também que os pobres tenham poder político” (Rossi, 2002:A11).

Tabela I. Ranking da Concentração de Renda



Índice de Gini	
1º Serra Leoa	0,629
2º Reop. Centro-Africana	0,613
3º Suazilândia	0,609
4º Brasil	0,607
5º Nicarágua	0,603
6º África do Sul	0,593
7º Paraguai	0,577
8º Colômbia	0,571
9º Chile	0,566
10º Honduras	0,563
11º Guiné-Bissau	0,562
12º Lesoto	0,560
13º Guatemala	0,558
14º Burkina Fasso	0,551
15º México	0,531
16º Zâmbia	0,526
17º El Salvador	0,522
18º Papua Nova Guiné	0,509
19º Nigéria	0,506
20º Mali	0,505
21º Níger	0,505
22º Gâmbia	0,502
23º Zimbábue	0,501

Índice de Gini; indicador internacional que varia de zero a 1; quanto mais alto o índice, maior a concentração de renda.

O Relatório refere-se à questão de que o desenvolvimento econômico de uma nação não necessariamente implica o seu desenvolvimento social e distribuição de renda equitativa. O Brasil é um exemplo. Nossa concentração de renda é uma das quatro maiores do mundo conforme dados anteriormente citados (v. Tabela I). No Brasil, 54 milhões de pessoas ou 32,1% da população vivem com menos de meio salário mínimo per capita por mês, segundo dados do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) e do Fundo de População das Nações Unidas (Folha de São Paulo 04/12/2002 :C6).

A situação torna-se mais dramática ao levarmos em consideração as diferenças regionais: no sudeste, 18% da população vive com até $\frac{1}{2}$ salário mínimo de rendimento familiar per capita, enquanto no nordeste essa porcentagem chega a 51%.

Tabela II. Rendimentos médio dos mais ricos e mais pobres no Brasil, per capita por mês.

<p>40% mais pobres  R\$150</p>	<p>→ Cerca de 3 bilhões de pessoas - quase metade da população mundial – vivem com menos de U\$ 2 por dia no mundo</p> <p>→ No Brasil, 54 milhões de pessoas (32% da população) vivem com menos de meio salário mínimo por mês*</p>
<p>10% mais ricos  R\$2.745</p>	<p>→ A queda na taxa de fecundidade no Brasil de 1972 a 1994 teve um efeito de crescimento de 0,7% do PIB per capita por ano, segundo a ONU</p>

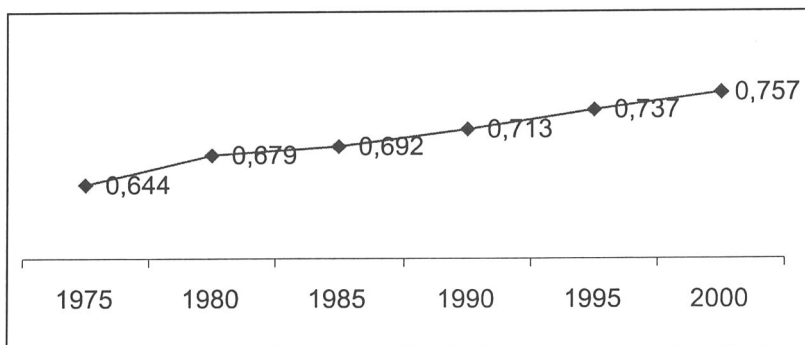
(*) Incluindo nesse grupo 5 milhões de brasileiros que declararam ao IBGE não Ter rendimento Fonte: IBGE e Relatório de 2002 do Fundo de População das Nações Unidas.

Os dados do Relatório de Desenvolvimento Humano de 2002, mostram que desacelerou o crescimento do IDH⁴ (Índice de Desenvolvimento Humano) brasileiro nos últimos 5 anos. No período do Governo Fernando Henrique Cardoso (1995-2000), o crescimento do IDH foi de 2,7% nos cinco anos. Entre 1990-1995, havia crescido 3,4% no período. Nos cinco anos anteriores havia aumentado 3%. (SUWWAN, 24/07/2002 : A11).

A melhoria do poder de compra da renda per capita do país fez com que o Brasil passasse do 75º lugar para o 73º no ranking mundial de desenvolvimento humano, de acordo com o Relatório de Desenvolvimento Humano de 2002.

O IDH brasileiro que em 1999 era 0,753 passou para 0,757 em 2000, (v. Gráfico I) mantendo-se num patamar médio de desenvolvimento humano, porém abaixo da média da América Latina e Caribe.

Gráfico I. Evolução do IDH no Brasil.



⁽⁴⁾ O IDH (Índice de Desenvolvimento Humano) é um indicador elaborado pela ONU que mede a qualidade de vida das pessoas em vários países. No Relatório de 2002, são 173 países. O IDH se baseia no fato de que o desenvolvimento de uma nação não pode ser medido levando em conta apenas a dimensão econômica. Além de computar o PIB "per capita" (em US\$) o IDH incorpora dois outros indicadores de qualidade de vida, a saúde e a educação, que possuem o mesmo peso no cálculo do índice.

A melhoria do IDH brasileiro não esconde, como já apontávamos acima, um dos grandes problemas nacionais: a concentração de renda. É possível observar na Tabela II, que 40% da população mais pobre possui uma renda média mensal per capita de R\$ 150,00 enquanto que os 10% da população mais rica possui rendimento de R\$ 2.745,00.

Em reportagem publicada pela Revista Veja, (23/01/2002) “O Paradoxo da Miséria”, apresentam-se dados obtidos de pesquisas que demonstram a nossa trágica situação de desigualdade: **O Brasil é o mais rico entre os países com maior número de pessoas miseráveis.** É o que se pode observar na Tabela III.

Tabela III. Por que o Brasil é um caso único a miséria espanta em qualquer lugar do mundo, mas no caso brasileiro é moralmente inaceitável porque o país é rico.

III Países com a mesma faixa de renda per capita do Brasil, entre 3500 e 6000 dólares, possuem uma taxa de pobreza muito menor que a nossa	Brasil	34%
	Costa Rica	19%
	México	15%
	Chile	15%
	Malásia	7%
	Bulgária	4%
Países com taxa de pobreza semelhante à do Brasil, entre 28% e 34%, estão numa faixa de renda per capita muito menor que a nossa	Brasil	4300 dólares
	Panamá	2800 dólares
	Botsuana	2400 dólares
	República Dominicana	1600 dólares
	Mauritânia	800 dólares
	Guiné	700 dólares

Fonte: Ipea, com base nos dados do relatório do Pnud de 1999.

A questão é paradoxal. Apesar da economia brasileira se situar entre as dez maiores do mundo, apresenta uma renda per capita de US\$ 4.300, chegando a atrair no ano de 2000 investimentos estrangeiros da ordem de 30 bilhões de dólares, possui 54 milhões de pessoas que vivem com menos de meio salário mínimo per capita mensal, conforme demonstrado na Tabela II.

Segundo Rocha (2001), a persistência da pobreza absoluta no Brasil está vinculada à desigualdade na distribuição do rendimento. Embora, a redução da pobreza absoluta dependa do crescimento da renda como da melhoria distributiva, este último componente assume um papel estratégico por algumas razões.

A primeira delas refere-se ao modelo político econômico que é concentrador de riquezas. Uma vez que inexistem oportunidades "naturais" do crescimento econômico para a totalidade da população, ou seja, quando surgem possibilidades de aumento de renda, estas direcionam-se para aqueles que já superaram os níveis de pobreza. O que fica claro é que se não houver uma opção política do poder público, não só para evitar o agravamento mas, também para promover a diminuição da desigualdade de renda, continuará persistindo a incidência da pobreza absoluta no país. (Rocha, 2001).

Outra explicação, embora paradoxal, é que nunca se gastou tanto dinheiro na área social. Os governos municipais, estaduais e federal arrecadam na forma de impostos, taxas e contribuições equivalente a 34% do PIB. De cada 10 reais, 6 são investidos na área social com prioridade para a saúde, educação, criança e adolescente, idosos e miseráveis. Mas, os indicadores sociais não revertem. Observemos as tabelas a seguir.

Nas Tabelas IV e V é possível relacionar pobreza e baixo nível de escolaridade, muito embora, a pobreza, sendo um fenômeno complexo está relacionada a uma variedade de situações.

Tabela IV. Progresso Pela Educação: - Quanto maior o nível educacional do país, maior será também a escolaridade média do filho. Isso mostra a importância de investir nessa área como forma de reduzir as taxas de pobreza.

NÍVEL EDUCACIONAL DO PAI	QUANTOS ANOS OS FILHOS ESTUDAM, EM MÉDIA
Nunca frequentou a escola	3
Elementar incompleto	6
Elementar completo	8
1º grau incompleto	9
1º grau completo	11
2º grau incompleto	11
2º grau completo	12
Superior incompleto	12
Superior completo	13
Mestrado ou doutorado	14

Fonte: sociólogo José Pastore.

Tabela V. Prioridade para as crianças: - Os menores de idade representam quase a metade do universo de miseráveis brasileiros. Daí por que é importante priorizar os programas sociais para os jovens.

IDADE	PARCELA DENTRO DO UNIVERSO DE MISERÁVEIS
Até 15 anos	45%
De 16 a 25 anos	17%
De 26 a 35 anos	14%
De 36 a 45 anos	11%
De 46 a 60 anos	8%
Acima de 61 anos	3%
Idade ignorada	2%

Fonte: Fundação Getúlio Vargas.

A Tabela IV demonstra que quanto maior o nível educacional do pai, será também a escolaridade média do filho, sendo que, pode-se igualmente observar, que quanto menor o nível educacional do pai, será também a escolaridade média do filho. Além disso, tomando-se por base características freqüentes entre “os chefes de famílias pobres verificou-se que o baixo nível educacional - definido como menos de quatro anos de escolaridade - era a variável que estava associada a maior probabilidade de o indivíduo e sua família serem pobres”. (Rocha, 2001:80)

Em relação ao gasto social, que inclui previdência, saúde, educação, o mesmo equivale a 20% do PIB brasileiro, o que demonstra que a persistência da pobreza não está vinculada à insuficiência do gasto público mas, sim à priorização e focalização nos mais pobres, garantindo eficiência nas medidas de combate à pobreza buscando o rompimento do círculo vicioso da mesma.

II. O MERCADO DE TRABALHO NO BRASIL

Na Introdução deste artigo, mencionamos a necessidade da abordagem de questões acerca da inserção dos indivíduos no mercado de trabalho diante do cenário globalizado.

Em tempos de economias abertas, voltadas à competição internacional, vem crescendo a demanda por uma força de trabalho mais qualificada, que apresente prontidão capaz de enfrentar situações múltiplas e variadas. Não é sem razão que há uma tendência do empresariado investir nos seus recursos humanos, na área educacional, a médio, e longo prazo o que poderá lhe permitir a possibilidade de buscar no mercado de trabalho o profissional que apresente o perfil que atenda às exigências da competitividade: engajamento social, liderança, dedicação, flexibilidade, capacidade de trabalho, iniciativa e firmeza de caráter, além de uma boa formação acadêmica, experiência profissional, capacitação em informática e conhecimento de idiomas.

Segundo Dowbor (2001), há uma tendência que já se tornou evidente no plano internacional. O avanço social não significa necessariamente destinar uma parcela maior de recursos para os setores implícitos (saúde, educação, habitação, lazer, cultura, informação, esporte). O social constitui-se, também, em uma dimensão, uma atividade, uma forma de realizar indústria, uma forma de pensar o desenvolvimento urbano, uma forma de organizar o comércio enfim, uma forma econômica de realizar negócios. O social é um setor da economia.

O que há de novo é que as áreas sociais emergiram nos últimos anos. As situações sociais são extremamente diferenciadas e complexas exigindo respostas ágeis e flexíveis. A gestão do social exige um novo olhar, um novo estilo de administrar pois o social é uma imensa área em termos econômicos, prioritária em termos políticos e suas referências organizacionais, estão por serem elaboradas à luz de novos paradigmas.

Para demonstrar a complexidade da questão social, basta destacar a situação do Brasil em relação ao mercado de trabalho.

O Brasil vive atualmente a mais grave crise de emprego da sua história. Segundo dados do IBGE, o desemprego no mês de abril/2002 teve a maior alta desde maio de 2000, o que fez com que a taxa de desemprego chegasse a 7,6% da PEA (População Economicamente Ativa), sendo que naquele período ficou em 7,8% (maio/2000).

De acordo com a Pesquisa Mensal de Emprego (IBGE) em dezembro/2000 foi o último mês em que a renda média do trabalhador teve alta. "Os rendimentos continuam caindo porque há um contingente grande de trabalhadores desempregados. Com uma taxa de desemprego de 7,6% (abril 2002) os empregadores não vão oferecer salários maiores" (Monteiro, 25/5/2002 : B1).

Fernandes (28/5/2002) acrescenta que segundo à Fundação Seade/Dieese, a taxa de desemprego da região metropolitana de São Paulo bateu recorde histórico em abril/2002: 20,4% da PEA (População Economicamente Ativa), o que significa 1,904 milhão de pessoas. Até

então a taxa mais alta de desemprego era a de 20,3% registrada em abril e em maio de 1999. O que ocorre é que a taxa de desemprego está diretamente relacionada ao percentual * da PEA, que ingressa mensalmente no mercado de trabalho. Essa deterioração da situação de emprego é determinada pela dificuldade da retomada do crescimento econômico no Brasil.

Segundo Yacoub (2001), os componentes da atual desestruturação do mercado de trabalho são:

- a) Desemprego - envolve em maior ou menor grau todos os segmentos sociais, inclusive trabalhadores de maior escolaridade, em todas as regiões do país.

Entre 1990/1997, 11,9 milhões de pessoas ingressaram no mercado de trabalho; destas apenas 7,9 milhões (2/3) encontraram emprego, sendo que 4 milhões (1/3) foram consideradas desempregadas de acordo com dados da Fundação IBGE.

- b) Regressão dos postos de trabalho formais (Dessalariamento) - nos anos 90, a cada 10 postos de trabalho criados, somente 2 eram assalariados, porém sem registro formal. Segundo estimativas do Ministério do Trabalho, 3 milhões de vagas assalariadas com registro, em todos os setores econômicos foram extintas nos anos 90. (Yacoub, 2001).
- c) Processo de destruição de postos de trabalho de melhor qualidade e perfil das ocupações profissionais - a maior parte das vagas que surgem no mercado de trabalho não são assalariadas e sim ocupações sem remuneração e/ou por conta própria.

Sem dúvida, estamos vivenciando uma situação de precarização das relações de trabalho. Todavia, esclareço que há divergências conceituais sobre essa questão. Principalmente no sentido de se rever a concepção de trabalho formal e informal e novas alternativas produtivas.

As tendências recentes da Gestão Social nos obrigam a repensar formas de organização social, a redefinir a relação entre o político, o econômico e o social, a estabelecer processos de parceria entre os setores público e o privado, o governamental e o não governamental e o estatal, destacando como um dos eixos renovadores, o chamado desenvolvimento local, como alternativa ao desemprego, à exclusão e à questão social como um todo.

Em relação às formas de geração de emprego e renda e conseqüentemente às novas alternativas produtivas e/ou de emprego, considerando que somos um país que possui 30,7% da população com uma renda mensal per capita de um salário mínimo, é preciso avaliar profundamente a questão social e as políticas públicas que as envolvem. Todavia, algumas experiências tem sido realizadas e merecem atenção:

- Economia solidária - é um modo de organizar atividades econômicas de produção, consumo e poupança/crédito através da criação de redes de cooperativas que trocam produtos entre si mediante crédito mútuo, recebendo assessoria de Universidades e órgãos estatais, incluindo formas de financiamento, orientação técnica, legal e contábil. Para que seja viável, deve envolver uma forte mobilização e organização da sociedade civil em grandes comunidades produtoras e mudanças no plano político estatal, com a eleição de governos federais, estaduais e municipais comprometidos com a implementação da justiça social e o combate ao desemprego (Singer, 2002).
- Terceiro Setor⁵ – embora extremamente diversificado, conceitualmente apresentando um leque de variadas concepções, podemos assinalar que as organizações do

⁽⁵⁾ Para um maior detalhamento deste conceito consultar Rico, 2001, p. 109-118.

Terceiro Setor, tendem a apresentar: “autonomia em relação ao aparelho formal do Estado (todavia exercem uma atividade complementar em relação às Políticas Públicas e Sociais Governamentais), portanto voltadas ao atendimento de propósitos públicos; capacidade de estabelecerem parceria com o Estado na gestão de políticas públicas e políticas sociais; uma rede de organizações privadas autônomas não voltadas à distribuição de lucros para acionistas ou diretores; capacidade de articularem iniciativas múltiplas; uso do trabalho voluntário e/ou do trabalho cooperativo; capacidade de estabelecerem redes locais, nacionais e/ou internacionais; incorporação do debate em relação às temáticas da democracia, cidadania e participação na perspectiva do desenvolvimento sustentável” (Rico, 2001: 111). Atualmente, de acordo com projeções estatísticas o Terceiro Setor chega a empregar 2% da população economicamente ativa no Brasil.

- Programa de Garantia de Renda Mínima- O PGRM é compreendido como um substitutivo dos serviços sociais, fundamentado na redistribuição da riqueza, vinculando a idéia de renda mínima à inserção dos cidadãos no mundo do trabalho. Todavia, as experiências realizadas exigem avaliações que verifiquem se o PGRM se coloca como uma alternativa ao trabalho.
- Orçamento Participativo - Implementado por algumas Prefeituras, vem sendo considerado uma forma de distribuição dos recursos do município e participação da população em projetos que envolvam geração de emprego e renda.

III. COMO GARANTIR O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, SOCIAL E AMBIENTALMENTE SUSTENTÁVEL PARA O BRASIL?

Considerando a especificidade do projeto neoliberal de desenvolvimento político – econômico – social instaurado no Brasil, entendemos que cabe ao Estado prover os mínimos sociais, em outras palavras, é da sua competência assegurar as Políticas Públicas e Sociais fundamentais, quais sejam, Assistência Social, Educação, Saúde, Habitação, Trabalho, Previdência. Este fato não o impede de se articular com outros setores da sociedade (empresas, organizações da sociedade civil, organizações do Terceiro Setor, universidades, dentre outros), mediante a realização de parcerias.

Segundo Dowbor (2002), atividades como educação, cultura, saúde, esporte e segurança, devem ser diretamente administradas pelo Estado pois quando são privatizadas tendem a encarecer, tornarem-se ineficientes e elitistas. Entende que o **social** necessita de gestão descentralizada, participativa, predominantemente comunitária com forte participação da sociedade civil, enquanto que o estado deve ter presença reguladora e as empresas um papel subsidiário de apoio através das parcerias.

As Nações Unidas definem claramente o objetivo dos povos do planeta: um desenvolvimento economicamente viável, socialmente justo e sustentável do ponto de vista ambiental. Este objetivo é responsabilidade do Estado, das empresas, da sociedade civil e do que se convencionou chamar Terceiro Setor.

A Gestão Social exige políticas descentralizadas. É no nível do município, da comunidade, que a área pública e as organizações da sociedade civil podem se aproximar. No Brasil, os municípios tem acesso a 17% dos recursos públicos, enquanto na Suécia a cifra correspondente é de 72%. Ainda estamos construindo o contexto jurídico e institucional que irá permitir uma gestão social eficiente e a construção sistemática de parcerias.

O desenvolvimento social exige formas participativas de atuação, por meio de representantes da administração municipal, setores mais significativos da sociedade civil, empresa, sindicato, universidades. Tais atores, poderiam, gradualmente, trazer respostas integradas aos principais desafios como a pobreza, a exclusão, o desemprego, a segurança dentre outros.

O conceito de sustentabilidade (Costa, 2002) envolve uma interconexão entre várias comunidades capazes de articular um novo modelo de educação integrado ao meio ambiente, nos níveis nacional, estadual e local, compromissado com o desenvolvimento local integrado, que tenha como referencia o desenvolvimento econômico e social. Destaca-se a importância da educação, que se não for compreendida e assumida de forma clara e articulada, poderá relativizar e mesmo inviabilizar os esforços empreendidos em relação ao alcance do desenvolvimento sustentável, que abrange um conjunto variado de atuações.

Se considerarmos que a questão ambiental não pode ser reduzida apenas à programas educativos que trabalhem pedagogicamente a postura do indivíduo diante do meio onde está inserido, torna-se prioritário o empenho dos gestores públicos na definição de políticas e dos empreendedores privados que possam incentivar desde aspectos que envolvam a geração de empregos, como o turismo⁶, como também a possibilidade de envolvimento e desenvolvimento das comunidades onde está presente. Nesse sentido o ecoturismo, torna-se muito mais que um simples filão de negócios pois embute a possibilidade do desenvolvimento econômico e social.

A Gestão Social exige, portanto, soluções negociadas que permitirão maximizar o interesse social, econômico e ambiental

⁽⁶⁾ "Hoje, no Brasil, cerca de 2,1 milhões de estabelecimentos turísticos empregam aproximadamente 25 milhões de pessoas, de acordo com dados do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE" (ICS, 2002 : 3).

entre os diversos atores econômicos e sociais interessados. "A cultura dos consensos está dando os primeiros passos no Brasil" (Dowbor, 2002).

IV. EM BUSCA DE UMA GESTÃO SOCIAL PARTICIPATIVA

Neste artigo adotamos uma concepção de Gestão Social Participativa que tem como filosofia, a exigência de que o trabalho em rede, horizontal, descentralizado, cooperativo é um caminho eficiente para o fortalecimento da sociedade como um todo. Seus projetos buscam alcançar objetivos relacionados à promoção da cidadania, à diminuição das desigualdades sociais, à melhoria da qualidade de vida da população - usuária. Utiliza-se de instrumentos e ferramentas como meio para a participação democrática do cidadão no desenvolvimento da sua comunidade e igualmente para o seu próprio crescimento individual, principalmente através da formação da consciência a partir do acesso a informação.

Para se trabalhar com a Gestão Social Participativa, é necessário uma rede, que tem como princípio a participação globalizada com agentes, serviços, mercadorias, organizações governamentais ou não governamentais, movimentos sociais, comunidades locais, regionais, nacionais e mundiais, ou seja, os meios de ação não são centralizados, favorecendo que determinada instituição possa manter relações com vários sujeitos, com acesso a várias informações de modo rápido e facilitada, não havendo espaço para organizações autônomas e isoladas, onde alianças estratégicas e parcerias são exigências para a sobrevivência das organizações.

O significado de rede para a Gestão Social Participativa é fundamental, pois é através dela que se tem um resultado significativo, na construção e evolução do projeto dentro da instituição ou programa com a participação de vários profissionais, agentes, organizações, etc.

Ouseja, a proposta de uma Gestão Social, envolve negociação e participação de usuários e demais interlocutores nas decisões e ações políticas, garantindo que o gasto social seja efetivo, através de padrões de eficiência, visando buscar resultados objetivos do programa mas eficiente em seus propósitos, devendo ser como uma âncora, que sustenta e estabiliza o amplo fluxo das ações públicas locais.

Um exemplo desse tipo de gestão e suas propostas são mostradas no estudo feito por Guará (1998) in "Gestão Municipal dos Serviços de Atenção a Criança e ao Adolescente", onde procura responder a dois desafios, sendo o primeiro implementar um projeto articulado e integrado que tenha como resultados o desenvolvimento e a proteção da criança e do adolescente e o segundo é como fazer esta gestão no âmbito municipal, tendo como exemplo as políticas sociais básicas e a sua inter-relação na municipalização como: educação, saúde, esporte, cultura, assistência social, etc.

Um outro exemplo dessa modalidade de Gestão Social, pode ser observada por meio dos Programas de Orçamentos Participativo na administração pública e as iniciativas de auto gestão - na esfera empresarial.

No Rio Grande do Sul, (Rets, 2001) ambas experiências começam a fazer parte da tradição. Segundo a Coordenadora do Gabinete de Relações Comunitárias do Rio Grande do Sul, Iria Charão, o que o orçamento participativo traz de novidade é ser, de fato, uma forma ativa de atuação na gestão, que não se limita ao direcionamento ou à fiscalização dos recursos. "Com a participação no orçamento, as pessoas se sentem estimuladas a proporem novos projetos também", diz. No RS, a experiência já entra no terceiro ano em esfera estadual, e comemora o crescimento da presença da população nas assembléias públicas que elegeram as prioridades para o orçamento de 2002.

Diante do cenário apresentado neste artigo que segmenta a sociedade em ricos e pobres, detentores de renda e sem renda, incluídos e excluídos, e considerando as experiências bem sucedidas acima relatadas, o desafio que se impõe, em termos de Gestão Social

é a construção de uma transição, minimamente viável em termos políticos, econômicos e sociais, em direção ao paradoxo de se atingir o desenvolvimento econômico, viável, social e ambientalmente sustentável.

BIBLIOGRAFIA

- CANCLINI, Néstor Garcia – *Consumidores Y Ciudadanos: Conflictos Multiculturales de la Globalización*. México: Grijalbo 1995.
- CARVALHO, Maria do Carmo B. – *Gestão Social: Alguns apontamentos para o Debate*, *Gestão Social: uma questão em debate/ Rico, Elizabeth e Raichelis, Raquel (orgs.)*. São Paulo: EDUC; IEE, 1999.
- CENSO 2000 - *Censo 2000* - Folha de São Paulo, Caderno Especial - Censo 2000/IBGE - São Paulo: Folha de São Paulo, 09/05/2002.
- DOWBOR, Ladislau, *Gestão Social e Transformação da Sociedade - Economia Social no Brasil/orgs. Ladislau Dowbor, Samuel Kilsztajn* - São Paulo: Editora Senac São Paulo, p. 17 - 41, 2001
- _____. *Três Setores precisam se articular para uma Nova Ordem Social* - Rede GIFE on line (Grupo de Institutos, Fundações e Empresa), São Paulo, nº 450, 18/02/2002
- FERNANDES, Fátima. *Economia patina e desemprego é recorde* - Folha de São Paulo - Caderno Dinheiro, p.B1, São Paulo: Folha de São Paulo, 28/05/2002.
- FOLHA DE SÃO PAULO – *54 milhões vivem com meio salário mínimo*. Caderno Cotidiano, p. C6, São Paulo; Folha de São Paulo, 04/12/2002.
- GUARÁ, Isa M. Ferreira do Rosa ... et al. - *Gestão Municipal dos Serviços de Atenção à Criança e ao Adolescente*. - São Paulo IEE/ PUCSP; Brasília: Secretaria de Assistência Social/MPAS, 1998
- INSTITUTO Souza Cruz (ISC) – *Revista Marco Social – Educação para o Turismo*. Edição nº 4. Rio de Janeiro: ISC, julho 2002.

- IANNI, Octavio - *A Internacionalização do Capital. Teorias da Globalização*. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira, 1995
- MENDONÇA, Ricardo - *O Paradoxo da Miséria* - Revista Veja - Especial – p. 82 – 93. São Paulo: Editora Abril, edição 1735, ano 35 - nº 3 - 23/01/2002.
- MONTEIRO, Ricardo Rego. *Renda do Trabalho cai pelo 15º mês seguido*. Folha de São Paulo – Caderno Dinheiro, p. B1, São Paulo: Folha de São Paulo, 25/05/2002.
- PNUD – Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – *Relatório sobre o Desenvolvimento Humano 2002*. ONU, 2002.
- RETS - *Orçamento Participativo e Auto-Gestão* - Exclusivo - Rets (Revista do Terceiro Setor) - www.rits.org.br - 2001.
- RICO, Elizabeth de Melo - *Filantropia Empresarial e a Gestão de Projetos Sociais*; São Paulo, 2001. 159p. Tese (Doutorado em Ciências Sociais) - Programa de Estudos de Pós Graduação em Ciências Sociais. PUCSP (Pontifícia Universidade Católica de São Paulo), 2001.
- _____ . e Raichelis, Raquel (Orgs.) - *Gestão Social: uma questão em debate* - São Paulo: Educ: IEE, 1999.
- _____ . *A Filantropia Empresarial e sua Inserção no Terceiro Setor* - Caderno de Administração, nº 3, p. 137 - 159, (2000) - Publicação do Departamento de Administração - FEA/PUC-SP. São Paulo: EDUC, 2000.
- ROCHA, Sonia - *Alguns Consensos sobre a questão da pobreza no Brasil* - Economia Social no Brasil/orgs. Ladislau Dowbor, Samuel Kilsztajn. - São Paulo: Editora Senac São Paulo, p. 71 - 88, 2001.
- ROSSI, Clovis – *Relatório – 2002 é apelo por maior democracia* – Folha de São Paulo. Caderno Brasil. P. A11. São Paulo: Folha de São Paulo, 24/07/2002.

- SINGER, Paul. *A Economia solidária é uma forma eficaz de combate à pobreza*. In Rede Gife on line (Grupo de Institutos, Fundações e Empresas), São Paulo, no. 451, 28/01/2002.
- SUWWAN, Leila – *Crescimento do IDH desacelerou*. Folha de São Paulo. Caderno Brasil, p. A.11. São Paulo: Folha de São Paulo, 24/07/2002.
- YACOUN, Leila Baumgratz Delgado - *Trabalho: Muitos são os que precisam, mas poucos são os eleitos*-Revistas Libertas, Universidade Federal de Juíz de Fora, Faculdade de Serviço Social, p. 85 - 103, v.1, n.1, jan./jun...2001. Juíz de Fora: Ed. UFJF, 2001.

CONSTRUINDO O ATENDIMENTO EM REDE

Janete Aparecida Giorgetti VALENTE*

RESUMO

O SAPECA é um programa previsto no art.90 do Estatuto da Criança e do Adolescente, como colocação familiar e tem por finalidade atender a criança e o adolescente vítima de violência doméstica, em famílias acolhedoras. Esse trabalho envolve uma atenção especial à família natural objetivando o retorno da criança à sua família, desde que de forma protegida. Para isso procura oferecer à família a possibilidade de acesso à rede pessoal e de serviços, com trabalhos de orientação psicossocial individual, no grupo familiar, nos grupos familiares entre si e com os serviços da comunidade.

Palavras-chave: Família, Violência Doméstica, Rede Pessoal, Rede de Serviços.

(*) É Assistente Social, supervisora do programa SAPECA da Prefeitura Municipal de Campinas/SP.

ANÁLISE DO ATENDIMENTO EM REDE A UMA FAMÍLIA

APRESENTAÇÃO

O presente trabalho foi apresentado no “Fórum Permanente de Debates” da Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Faculdade de Serviço Social em Maio de 2002 pelas Assistentes Sociais Adriana Pinheiro e Janete Aparecida Giorgetti Valente do Programa SAPECA. Tem por finalidade apresentar a atenção oferecida ao atendimento de um caso dentro da dinâmica de trabalho do Programa SAPECA. Entendemos que a retirada de uma criança de sua família representa a ponta de um iceberg; quando procuramos conhecer a problemática que envolve o caso, descobrimos uma família precisando ser cuidada. Esta apresentação, em particular, descreve a dinâmica de trabalho que motiva a rede de atenção em direção ao cuidado da criança e da família. Acreditamos que quando a família consegue acessar os programas de proteção e reconhecer sua própria rede pessoal e social ela tem a possibilidade de cumprir o seu papel essencial: oferecer cuidado e proteção aos seus membros.

INTRODUÇÃO

Para começarmos a falar em rede, proponho primeiramente contextualizar o momento em que estamos e o significado dessa ação hoje para nós trabalhadores sociais, profissionais responsáveis pela proposição e efetivação constante de políticas públicas na área da Assistência Social.

Precisamos enfatizar que esta prática está inclusa e prevista na legislação brasileira, que é o resultado de anos de lutas que desencadearam proposições novas, um novo fazer na área da Assistência Social.

Lutas iniciadas pelo povo brasileiro, por muitos colegas nossos, continuadas por nós, e que com certeza em um movimento constante, rumo à possibilidade da emancipação, equidade e cidadania plena.

No final dos anos 80, após lutas e reivindicações, o povo brasileiro conquista a Constituição Federal – Constituição Cidadã que efetiva uma grande conquista ao garantir à Assistência Social o status de Política Pública, propondo a mudança da prática clientelista em participação ampliada de cidadania.

A partir disso, conquistamos outras leis que detalham os direitos e deveres da criança e do adolescente em 1990 – Estatuto da Criança e do Adolescente, como também em 1993 a Lei Orgânica da Assistência Social que estabelece como deve ser feita a Assistência Social, a Lei de Diretrizes Básicas detalhando as ações da educação e cada qual sendo detalhada em sua área de atuação: idosos, pessoas portadoras de deficiências, entre outras.

Dentro dessas leis vemos instituída a formação de Conselhos que trabalharão para garantir esses direitos, sempre em uma perspectiva de participação, buscando elevar a qualidade de vida da sociedade de forma mais equânime e justa.

Nesse detalhamento participamos de outra grande mudança paradigmática onde nossas crianças e adolescentes passam de “menor em situação irregular” para “sujeito em condição peculiar de desenvolvimento” e declara-se que quem está em situação irregular é a sociedade que o acolhe.

“NENHUMA CRIANÇA PODERÁ MAIS SER RETIRADA DE SUA FAMÍLIA POR MOTIVO DE POBREZA – O ESTADO TERÁ QUE INSTITUIR PROGRAMAS DE PROTEÇÃO PARA QUE A CRIANÇA E O ADOLESCENTE POSSA SER CRIADO NO SEIO DE SUA FAMÍLIA....”

Nesse modelo o sistema descentralizado e participativo propõe fortalecer a articulação Estado e Sociedade, estabelecendo

novos conceitos de participação e formação de uma rede de inclusão e de proteção social em um trabalho conjunto com as demais políticas setoriais

Apesar dos grandes avanços em leis formuladas ao encontro de necessidades tão vivas e presentes na nossa realidade, caminhamos quinze anos a partir da Constituição, ainda com muitas dificuldades.

Estamos preparados para práticas inclusivas, totalizadoras, emancipatórias?

Estamos realmente preparados para atender uma família respeitando seus mitos, ritos, com acolhimento, escuta, atentos a seu ciclo de vida, suas verdades, seus arranjos?

Humberto Maturana nos ensina que:

“...somente se minhas relações com o outro se derem na aceitação do outro como um legítimo outro na convivência e, portanto, na confiança e no respeito, minhas conversações com esse outro se darão no espaço de interações sociais.”

*“Para que haja história de interações recorrentes, tem que haver uma **emoção** que constitua as condutas que resultam em interações recorrentes. Se esta emoção não se dá, não há histórias de interações recorrentes, mas somente encontros casuais e separações...”⁽¹⁾*

Estamos conseguindo caminhar juntos?

Reconhecer as reais necessidades da família?

Entrar com a família em seu mundo para reconhecer as suas verdades?

A falta de programas que realmente atendam as necessidades das famílias, mostra que hoje ainda vivemos muitas práticas que ora inclui a família como vítima, ora como culpada e percebemos que ao

(1) Maturana R., Humberto. “Emoções e Linguagem na educação e na política”, Belo Horizonte: Ed. UFMG 1998

invés de emancipar, cria-se situações que acabam por violentá-las ainda mais.

O quanto a miséria e a degradação estão fazendo parte das famílias, retratando o seu abandono dentro do cenário social do nosso país.

Crianças e adolescentes vitimizados - escancarando o grito de socorro de famílias precisando serem cuidadas.

Para que uma lei chegue a ser criada ela representa a necessidade explicitada pelos membros que compõem essa sociedade, porem percebemos que ainda existe muita distância nas proposições e ações.

Como poderemos de fato mudar essa situação?

Somos trabalhadores sociais, portanto, responsáveis em participar dessa construção.

Sabemos também que para mudar uma cultura instituída, necessitamos de um período significativo, pois afinal reconhecemos em nós mesmos essas dificuldades. Apesar de inseridos nesse contexto de lutas, deparamo-nos muitas vezes com discursos corretos porem com práticas ainda centradas em premissas instituídas e ainda impregnadas num inconsciente coletivo que retrata ações fragmentadas, políticas individualistas, pacotes prontos que incluem famílias sob pontos de vista particulares e parciais.

Precisamos clarear cada vez mais o nosso caminhar e com certeza só o conseguiremos unindo esforços, talentos, disposições, coragem e luta.

Histórico do Programa SAPECA

O SAPECA – Serviço Alternativo de Proteção Especial à Criança e ao Adolescente, vinculado à Secretaria Municipal de Assistência Social, da Prefeitura Municipal de Campinas, foi criado em junho de 1997, para atender crianças e adolescentes vítimas de

violência doméstica, em regime de colocação familiar, conforme o que determina o Estatuto da Criança e do Adolescente, em seus artigos 19 e 90, item III, sendo o seu referencial teórico adotado pelo Laboratório de Estudos da Criança—LACRI do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo.

Num primeiro momento, propôs-se atender crianças de 0 a 6 anos vitimizadas, que na falta de outras opções possíveis, são retiradas de suas famílias pelo Conselho Tutelar ou Vara da Infância e Juventude.

O atendimento a essas crianças é feito através de *famílias acolhedoras*.

Entende-se aqui por FAMÍLIA ACOLHEDORA aquela que voluntariamente tem a função de acolher em seu espaço familiar, pelo tempo que for necessário, a criança/adolescente vítima de violência doméstica que para ser protegido foi retirado de sua família natural, respeitando sua identidade e sua história, oferecendo-lhe todos os cuidados básicos, mais afeto, amor, orientação, favorecendo seu desenvolvimento integral e sua inserção familiar, assegurando-lhe a convivência social e comunitária, dando-lhe oportunidades de aprender as coisas do mundo, da vida, para desenvolver suas potencialidades, saber conviver com outras pessoas e ser feliz.

Todas as *famílias acolhedoras* são previamente contatadas, visitadas, cadastradas, treinadas, selecionadas e depois acompanhadas sistematicamente.

Enquanto as crianças permanecem acolhidas pelas *famílias acolhedoras*, um intenso trabalho é desenvolvido junto às suas famílias naturais, visando uma mudança em sua dinâmica, com o propósito de possibilitar o retorno dessas crianças, desde que sanados os riscos de novas violências. Tais famílias naturais não são necessariamente os pais biológicos, podendo ser outros parentes – família extensa ou alguma outra família vinculada à criança, que seja capaz de protegê-la. Após esse retorno continuam (família e criança) em acompanhamento por mais 5 anos, oferecido pelo próprio serviço.

Tanto a *família acolhedora* como a criança vitimizada (respeitando seu nível de compreensão) sabem que, a princípio, todo acolhimento é provisório, independentemente de seu período de duração. Trabalha-se, portanto, com a *família acolhedora*, a resposta social dada com solidariedade no acolhimento à criança e ao adolescente, tendo por base o sentimento de transitoriedade da vida e de tudo que a compõe, buscando a adequada relação com a criança que está sob sua responsabilidade.

Durante o período de acolhimento, estreito acompanhamento é oferecido à *família acolhedora*, visando o melhor atendimento à criança e sempre que necessário também o acompanhamento desta última. Vale ressaltar que a família natural da criança não é informada da residência da *família acolhedora*.

Trata-se de uma proposta alternativa, difundida em diferentes países, com bons resultados, através da qual o amor sem posse, o investimento incessante na educação para uma vida de responsabilidade, dignidade e respeito, são elementos indispensáveis para as famílias que se dispõem a dividir seus espaços com uma criança/adolescente.

No Brasil, vários municípios de diferentes estados vêm procurando informações sobre essa forma alternativa de proteção à criança e ao adolescente, com a finalidade de estudar a proposta e planejar a implantação de trabalho semelhante.

Principais parceiros de atendimento em rede neste caso:

PGFRM - Programa de Garantia de Renda Familiar Mínima

CRIAD - Centro de Referência e Informação em Alcoolismo e Drogadição

NADEQ – Núcleo de Atendimento à Dependentes Químicos

CEVI – Centro de Vivência Infantil

CMPCA - Centro Municipal de Proteção à Criança e ao Adolescente (Abrigo Municipal)

ISN - Instituto Souza Novaes

Descrição do caso: Todos os nomes citados são fictícios

Maria Ermínia, 23 anos

Gustavo, 3 anos

Fábio, 6 anos

Natália, 2 anos

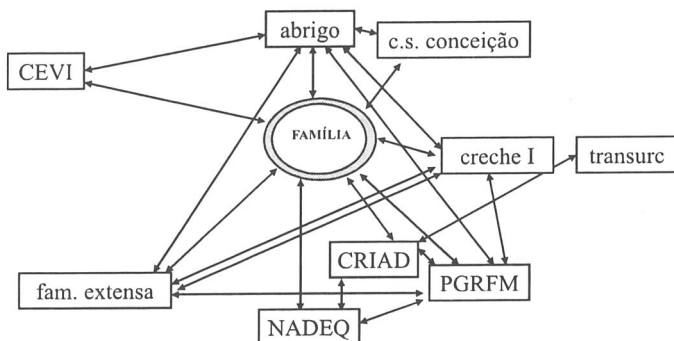


Figura 1. Rede de atenção à família, anterior a dezembro de 2001.

O primeiro contato do SAPECA com a família foi em dezembro de 2001 quando as crianças Gustavo, de 3 anos, e Natália, de 2 anos, chegaram ao programa encaminhados pelo CMPCA. Nessa ocasião alguns serviços já compunham uma rede de atenção a essa família, conforme descrito na figura 1. Os parágrafos abaixo apresentam um breve histórico do caso até essa data.

A família vinha sendo acompanhada pela equipe técnica do PGRFM e por uma creche da região. Maria Ermínia estava em atendimento no CRIAD para tratamento à dependência química quando, em abril de 2000, foi encontrada alcoolizada com os dois filhos menores em um semáforo. A Polícia Militar encaminhou as crianças ao CMPCA.

Permaneceram lá cerca de 45 dias com muitas dificuldades de adaptação, principalmente por parte de Gustavo que apresentava comportamento agressivo e muitas vezes ficava imóvel olhando para o sol até que alguém o interrompesse oferecendo-lhe atividades das quais, na maior parte das vezes, não manifestava prazer em participar. Isto motivou o envolvimento do CEVI no atendimento.

Em acompanhamento realizado pela equipe técnica do CMPCA, as crianças foram encaminhadas a uma tia materna, que se responsabilizou pelo cuidado e proteção. A mãe continuava apresentando dificuldades de adesão ao tratamento destinado a dependentes de substâncias psicoativas.

Mesmo com a tia assumindo a responsabilidade pelas crianças, o conflito familiar agravou-se, com as crianças ainda expostas à violência por parte da mãe. O fato foi denunciado e as crianças foram novamente abrigadas no CMPCA.

Nessa ocasião o caso já havia sido discutido com os profissionais do SAPECA. Foi consenso atender às crianças no programa, uma vez que se dispunha de família qualificada e disposta a acolher os dois irmãos.

O atendimento no SAPECA

A equipe técnica do SAPECA, juntamente com a família acolhedora, compareceu ao CMPCA para receber as crianças. Em princípio optou-se em manter as crianças na Creche para que as mudanças em suas vidas não fossem tão abruptas.

Como a genitora encontrava-se internada para tratamento, o CMPCA e o PGRFM, por terem, até então, o vínculo com a família, encarregaram-se de contatar a mãe, explicando a transferência das crianças para o SAPECA e oferecendo-lhe material explicativo com o endereço do programa. Esclareceram que a equipe técnica do SAPECA estaria visitando-a para explicar o atendimento de forma mais detalhada.

No dia seguinte Maria Ermínia deixa voluntariamente a instituição de tratamento de dependência química, NADEQ, e procura a creche onde as crianças estavam. A profissional da creche entra em contato com a psicóloga do PGRFM e esta com o SAPECA, que juntos realizam o atendimento.

Após escuta e esclarecimentos necessários, Maria Ermínia pediu que pudesse retornar à internação, o que acarretou o envolvimento do CRIAD para análise e possível reencaminhamento. Neste momento a rede de atendimento imediata era formada pelos programas Creche, SAPECA, PGRFM e CRIAD. Contratos são firmados e a genitora é encaminhada ao NADEQ.

O trabalho do SAPECA prossegue fazendo novas conexões: Centro de Saúde e CEVI, que também estavam atendendo à família. Os profissionais do CEVI, face às novas possibilidades do atendimento – rotina, limites, convivência familiar – sugeriram que Gustavo passasse a ser atendido pela psicóloga do Centro de Saúde próximo à residência da família acolhedora, com avaliação no prazo de seis meses. Neste momento tanto o CEVI como o Centro de Saúde que atendiam a família transferem o atendimento ao novo Centro de Saúde.

“No que se refere ao trabalho educativo com a criança e o adolescente, o próprio Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA propõe uma perspectiva articulada em rede, como se pode observar no art. 86: A política de atendimento dos direitos da Criança e do Adolescente far-se-á através de um conjunto articulado de ações governamentais e não governamentais, da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos municípios. Sendo assim, tanto no âmbito da Lei quanto no campo científico e social, encontramos subsídios para o desenvolvimento de trabalhos socioeducativos, construídos de forma compartilhada e aberta junto aos

vários segmentos comprometidos com uma sociedade mais justa para todos."²

*"A articulação/cominação de conhecimento e ação inter-programas, intersetorial inter governamental, permite potencializar o desempenho da política pública, porque arranca cada ação do seu isolamento e assegura uma intervenção agregadora, totalizante, includente."*³

Para trabalhar o fenômeno da violência doméstica, pressupõe a articulação da rede pessoal e social como estratégia de construção de novos elos na direção da inclusão social e possibilidade de rompimento do círculo de violência.

Nesta etapa, torna-se fundamental conhecer a rede de apoio pessoal e social para entendimento da problemática e estabelecimento do trabalho.

*"Uma rede é um sistema de nós e elos capaz de organizar pessoas e instituições, de forma igualitária e democrática, em torno de um objetivo comum."*⁴

*"A rede social pessoal é um conjunto de seres com quem interagimos de maneira regular, com quem conversamos, com quem trocamos sinais que nos corporizam, que nos tornam reais. Co-construtores, fazem parte intrínseca de nossa identidade."*⁵

A figura 2 citada a seguir representa a rede de atendimento nesta fase, com os parceiros principais descritos acima e outros parceiros que participaram da análise das alternativas possíveis à atenção, quer com oferecimento de serviços ou em consultas.

(2) UBE, Walter. "Redes sociais – possibilidade metodológica para uma prática inclusiva", in Políticas Públicas, Belo Horizonte: Ed. UFMG, Proex, 2002.

(3) Carvalho, Maria do Carmo Brant, "Um início de debate sobre a questão das redes" 2001.

(4) Francisco Whitacker.

(5) Sluzki, Carlos E. "A rede social na prática sistêmica, alternativas terapêuticas", São Paulo: Casa do Psicólogo, 1997.

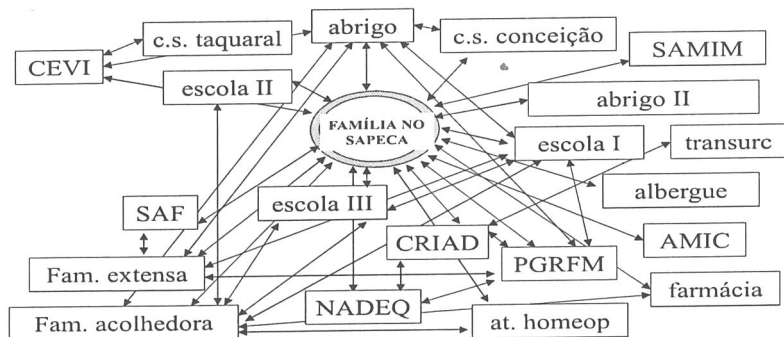


Figura 2. Rede de atenção à família na fase inicial de atendimento pelo programa.

Os parceiros foram sendo procurados conforme as necessidades foram surgindo, para maior entendimento da problemática e também como oferecimento de apoio às necessidades apontadas por Ermínia. A história foi sendo contada por ela e também pelas pessoas e serviços que os atenderam até a presente data. Necessidades fundamentais do ser humano não estavam contempladas no atendimento e serviços de saúde, educação, moradia, foram sendo chamados a compor a atenção.

“A importância da rede de vínculos não tem sido discutida e apropriada como já recomendam as pesquisas sobre a infância. A cisão entre a família e as instituições ainda permanece e isto tem provocado uma grande dificuldade na adaptação social da população infanto-juvenil em situação de risco.”⁶

Visitamos a avó materna para aprofundar o conhecimento da história familiar. Pudemos perceber muita fragilidade nos vínculos:

⁽⁶⁾ GUARÁ, I.M.F.R et al. Gestão municipal dos serviços de atenção à criança e ao adolescente. São Paulo: IEE/PUC-SP; Brasília: SAS/MPAS, 1998.

Maria Ermínia tinha sido criada em abrigo desde seu nascimento. Há aproximadamente quatro anos, por iniciativa própria, veio a Campinas a procura de sua mãe, que só então conheceu, juntamente com alguns irmãos. Contava então com 19 anos. Há também outros irmãos que, como ela, também foram criados em abrigos e não se relacionam com a família.

Só conheceremos esta família ouvindo-a e percebendo sua história. A escuta passa a ser parte fundamental no atendimento. Todos os elementos da família passam a ter papel importante, pois será através deste conhecimento que poderemos identificar a rede de relações familiares, sócio-econômicas e culturais. Passaremos a identificar o ciclo-de-vida, a trajetória de cada um e o relacionamento interpessoal, com seus mitos crenças e costumes, e, enfim, identificar com quem poderemos de fato contar como apoio ao atendimento à criança e sua família.

Nos primeiros contatos com a família já podemos sentir o caráter involuntário dos atendimentos (a criança foi retirada de sua família). Surgem os medos, a insegurança, a incompreensão.

O trabalho profissional será o de esclarecer que esta atenção é um direito da família, garantido pela Constituição Federal, LOAS (Lei Orgânica da Assistência Social) e ECA (Estatuto da Criança e do Adolescente). A realidade da família mostra que ela não conseguiu acessar os programas ou estes não atingiram suas necessidades. Torna-se imprescindível ter consciência do nosso papel profissional no entendimento das dificuldades, avanços e busca da homeostase - " o sistema familiar oferece resistência a mudanças além de um certo limite, mantendo, tanto quanto possível, os seus padrões de interação"⁷, - não exigindo que

(7) CALIL, V.L.L. Terapia familiar e de casal. São Paulo, Summus, 1997.

a pessoa responda por algo para o qual ainda não está preparada – o contrário seria violência.

Concomitantemente começam a integrar esse cenário outros serviços que, com suas especificidades, passam a representar uma rede significativa de apoio à problemática. Esses serviços são vistos como parceiros e co-responsáveis na atenção à família. O caso não é de um único serviço e os diversos olhares precisam integrar o atendimento. Espaços e limites de cada serviço e profissional precisam ser respeitados e o estabelecimento de propostas de trabalhos conjuntos para discussão e ampliação do entendimento com os diversos olhares e contribuições.

O profissional precisa desvestir-se de preconceitos, modelos prontos e reconhecer as dificuldades identificadas no atendimento à família. O processo de conhecimento e aprofundamento da dinâmica família é contínuo. É de fundamental importância que todos os envolvidos aprendam a ouvir sem pré-julgamentos.

Procurar entender a família na sua própria trajetória é comprometer-se a estar junto, permitir que seja criado um ambiente de vínculo acolhedor, sem críticas, possibilitando-se que:

- *Queixas se transformem em pedidos*
- *Expectativas em desejos*

Lembrar que estaremos sempre lidando com um aspecto que quer mudanças e outro que busca a preservação: é oferecer um ambiente onde a pessoa se fortaleça, encoraje-se a buscar soluções próprias.

Em casos como este, mesmo com envolvimento dos profissionais e das pessoas atendidas, freqüentemente ocorrem movimentos espirais que representam os momentos do atendimento e acompanhamento realizado.

Por ser um caso em atendimento estreito e sistemático, passamos a ampliar o nosso olhar e oferecer espaço para os problemas emergirem. Num mesmo caso, um lado pode estar caminhando bem, em processo contínuo de aprendizagem, enquanto outro lado está exigindo maior atenção. São muitos os aspectos que ainda não estão claros na problemática. Por exemplo: pais usuários de droga e possíveis seqüelas no desenvolvimento e comportamento das crianças, reprodução de valores adquiridos, o lugar que cada indivíduo ocupa na família, entre outros.

Para exemplificar este momento da situação uma imagem parece surgir: a de um equilibrista de pratos, que roda um, em seguida outro e num olhar atento precisa movimentar um terceiro e assim sucessivamente, que às vezes parecem querer parar.

Mas algumas perguntas nos surgem neste momento: Quem é o equilibrista? Que energias precisam permear a disposição de todos para que os pratos não parem de rodar? Como manter essa energia suficiente para que o equilíbrio se manifeste?

Com certeza necessitamos de todos e, nesse movimento, profissionais, usuários e recursos têm que estar direcionados nos cuidados uns dos outros, na tentativa de descobrir uma forma de comunicação suficiente para a energia continuar adiante e aberta.

Poderão surgir períodos em que os profissionais precisarão “agüentar e aguardar” acreditando no potencial do outro, nas possibilidades de crescimento, mesmo que futuras – momentos de aparente ruptura.

E, aqui neste caso, partilhamos esse momento onde contratos não foram possíveis de serem cumpridos, percebemos dificuldades muito grandes, e a genitora chega em um limite de não

adesão que não permitia continuidade nos acordos, indo embora, dizendo ter desistido de tudo. E junto dela sentimos nossas energias sofrerem desconexões, dúvidas, incertezas e em uma necessária posição profissional, chegamos a dizer: “a opção é sua, você sabe onde estamos” e “agüentar” dizer e crer em mais uma possibilidade tornava-se importantíssimo.

E a genitora parte nos deixando com muitas reflexões: o que não conseguimos captar em seus pedidos? Será que os vínculos criados foram suficientes para um retorno? E as crianças?

E nos propomos a dar um tempo para que algumas respostas pudessem surgir. Quem se preocupava com ela?

Nesse período o conhecimento mais ampliado de sua rede familiar mostrou muita fragilidade: desemprego, desafeto, envolvimento com drogas, desinteresse. A genitora, em seus relatos, não conseguia incluir seu primeiro filho, Fábio, (abrigado em outra cidade) – era como se ele não existisse.

Seus filhos, que chegaram com muitos comprometimentos de comportamento, estavam sendo cuidados em todos os aspectos necessários ao seu desenvolvimento: escola, saúde, afetividade, escuta, rotina e proteção. Dentro do entendimento possível das crianças, respostas e explicações foram sendo oferecidas. O comportamento apresentado exigia uma grande parcela de paciência, compreensão, entendimento e amor.

As visitas monitoradas que estavam acontecendo com a mãe, para manutenção de vínculos, muitas vezes eram carregadas de agressividade por parte das crianças, denotando as relações já estabelecidas.

Espontaneamente a genitora procura o programa e, numa expressão de desespero, pede ajuda. Consegue neste momento dizer que sentia-se **“repetindo a vida de sua mãe”**.

Existiam muitos aspectos sendo reproduzidos: filhos de relações diferentes; um filho no abrigo sem manutenção de vínculos; filhos no seu convívio, drogas.

Em um grande esforço da equipe muitos contatos são realizados, refletidos com ela, pois não tinha uma moradia fixa e dizia estar sendo muito difícil superar seus problemas pois os que lhe abriam as portas eram usuários também. Percebemos mais uma vez a dificuldade de recursos para “cuidar” de uma família.

Após várias tentativas surge a possibilidade de internação em um programa de recuperação de usuários de drogas que envolvia de princípio a possibilidade de permanência de três meses fora do município e um período de mais três meses em uma casa de apoio, com retorno gradativo à sociedade. Estaria ela pronta? E recursos financeiros para manter esse tratamento?

Entrevistas são realizadas e o programa de recuperação percebe que o SAPECA também oferecia algo novo: a possibilidade das crianças permanecerem por tempo indeterminado em uma família – assistidas pelo programa – e mesmo sem possibilidade de pagamento, oferecem a ela uma vaga social. No mesmo dia ela junta seus pertences e a acompanhamos para a internação.

“A incorporação da dimensão rede social na prática expande a capacidade:

DESCRITIVA : nos permite observar processos adicionais que até então eram simplesmente não reconhecidos;

EXPLICATIVA: facilita nosso desenvolvimento de novas hipóteses acerca de quais variáveis podem ter contribuído para desencadear, originar, mitigar os diversos problemas e soluções, derrotas e triunfos, conflitos e resoluções;

TERAPÊUTICA: nos orienta em termos de nos sugerir novas intervenções transformadoras”⁸

⁽⁸⁾ Sluzki, Carlos E. “A rede social na prática sistêmica, alternativas terapêuticas”, São Paulo: Casa do Psicólogo, 1997.

A figura 3 retrata a inclusão de novos parceiros na rede de atenção à família.

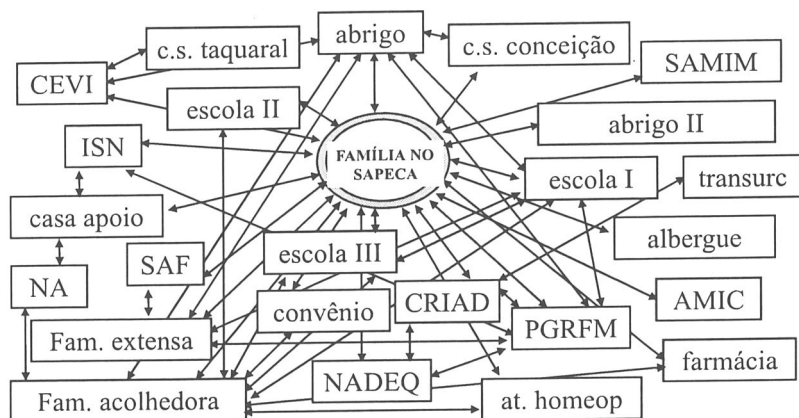


Figura 3. Expansão da rede de atenção à família.

“Não é possível pensar a política voltada para o segmento infanto-juvenil apenas a partir de sujeitos isolados, portadores de direitos. Em realidade, a família e a comunidade são também consideradas sujeitos (ou espaços vitais) e por isso mesmo portadoras não apenas de obrigações, mas de direitos de proteção e de apoio em suas demandas grupais ou coletivas.”⁹

Ter consciência de que nosso trabalho caminha, muitas vezes, da tutela à autonomia, nos dá a tranqüilidade e talvez a energia necessária para essa tutela, no momento em que sentimos necessário.

⁽⁹⁾ GUARÁ, I.M.F.R et al. Gestão municipal dos serviços de atenção à criança e ao adolescente. São Paulo: IEE/PUC-SP; Brasília: SAS/MPAS, 1998.

Hoje outros parceiros estão integrando esta rede de atenção que deve ser, como dito anteriormente, aberta, com movimento suficiente para outros atores entrarem sempre que necessário, rumo ao possível equilíbrio.

Sendo os parceiros responsáveis com o mesmo grau de compromisso, todos sentem o crescimento contínuo que a experiência provoca, sem que haja um comprometimento na autonomia de cada um.

Resumo da situação atual

1. Maria Ermínia, neste momento, venceu a primeira etapa do programa oferecido e foi convidada a participar de um treinamento para conselheira, com duração prevista de um ano.
2. As visitas monitoradas das crianças à genitora continuam.
3. O relacionamento entre as crianças e a mãe evoluiu para uma demonstração de maior afeto.
4. As crianças mostram maior segurança durante as visitas e nas despedidas
5. A genitora tem conseguido refletir sobre seu passado, identificando e enfrentando melhor suas dificuldades.
6. A família acolhedora, disposta a acolher as crianças pelo tempo necessário, continua a oferecer-lhes cuidado e proteção, enquanto a família natural está sendo cuidada.
7. Vários serviços compõem o atendimento em rede, porem a problemática nos mostra que outros estarão entrando conforme as necessidades surgem.
8. A família continua caminhando formando seus laços e acessando os recursos necessárias às suas próprias necessidades, respeitando seu percurso e o tempo necessário.

O SAPECA encontra-se sediado à Av. José de Souza Campos, 1600 (Via Norte-Sul), Bairro Nova Campinas, 13092-050 – Campinas, o telefone/fax para contato é (19) *3294-7384 e seu e-mail: programasapecta@bol.com.br, através dos quais maiores esclarecimentos sobre o programa poderão ser obtidos.

BIBLIOGRAFIA

- ARIÉS, Philippe. História social da criança e da família. Rio de Janeiro, Guanabara, 1986.
- AZEVEDO, M. e GUERRA, V.N.A. Crianças vitimizadas: a síndrome do pequeno poder. São Paulo, Iglu, 1989.
- BARBETTI, Maria H. Serviço Social e Violência Doméstica contra Crianças e Adolescentes, Cadernos Interativos Cadernet, USP, IP, LACRI, 2000.
- BRANT, Maria do Carmo (Org.). A família contemporânea em debate. São Paulo, Cortez, 1997.
- BRASIL. Estatuto da Criança e do adolescente. Lei 8.069 de 13 de julho de 1990.
- CALIL, V.L.L. Terapia familiar e de casal. São Paulo, Summus, 1997.
- GUARÁ, I.M.F.R et al. Gestão municipal dos serviços de atenção à criança e ao adolescente. São Paulo: IEE/PUC-SP; Brasília: SAS/MPAS, 1998.
- KALOUSTIAN, Silvio.(ORG.). Família brasileira a base de tudo. São Paulo, Cortez, 1994.
- MATURANA R. Humberto “Emoções e Linguagem na Educação e na Política”, Belo Horizonte: Ed. UFMG 1998
- MIOTO, Regina Célia T. Família e serviço social. In: Revista Serviço social e Sociedade, 1997, ano XV.nov., n.55.

- SLUZKI, Carlos E. A rede social na prática sistêmica. São Paulo, Casa do Psicólogo, 1997.
- UBE, Walter. "Redes sociais – possibilidade metodológica para uma prática inclusiva", in Políticas Públicas, Belo Horizonte: Ed. UFMG, Proex, 2002.
- WINNICOTT, D.W. Da Pediatria à Psicanálise. Rio de Janeiro, Imago, 2000.
- WINNICOTT, D.W. O ambiente e os processos de maturação. Porto Alegre, Artes Médicas, 1990.

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 conseqüência 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.

A QUESTÃO DA SUBJETIVIDADE E OBJETIVIDADE DO CONHECIMENTO

Prof. Gabriel SANTIAGO*

RESUMO

Para metodicamente atingirmos a verdade temos dois processos: a **verdade sintática** (coerência entre enunciados) e a **verdade semântica** (correspondência entre os enunciados e a realidade). O trabalho reflexivo demonstra a realidade objetiva, contudo, o entorno histórico e cultural influem com sua subjetividade na objetividade, quando tratamos temas de perfil humanista e não ciências exatas ou naturais. É preciso portanto fazer juízos de fato e de valor para que subjetividade e objetividade signifiquem um fundamento das coisas.

Palavras chave: consciência, sujeito, objeto, conceito, conhecimento.

A consciência é o resultado da atividade humana construída na relação com a realidade externa que vai em direção aos fatos exteriores para analisá-los, e o intelectual deve esforçar-se continuamente

^(*) Professor Doutor da Faculdade de Filosofia do Centro de Ciências Humanas da PUC-Campinas.

para descobrir a realidade total e concreta dos fatos, embora esteja ciente de atingí-los parcialmente.

O fator subjetivo é introduzido no conhecimento histórico pelo próprio fato da existência do sujeito que conhece. Mas há duas subjetividades: uma proveniente da relação subjetiva-objetiva e do papel ativo do sujeito no processo cognitivo; a outra, a subjetividade que altera o conhecimento por causa de fatores tais como o interesse, a parcialidade.

Parece-nos que a objetividade é a distância entre esses tipos de subjetividade e não simplesmente a eliminação da subjetividade¹. Percebe-se a partir daí que a objetividade não deve conter apenas a lógica, mas também a ética.

O homem não se enfrenta com uma realidade “em si” qualquer, mas com um mundo empírico mais ou menos intencionalmente pré-formado mediante conceitos. Nasce numa circunstância interpretada. Não experimenta seu objeto de uma forma imediata mas o apreende de um modo consciente na medida que lhe dá um nome e o estrutura conceitualmente².

Um conceito é um conteúdo figurativo designado por um termo concreto ou uma combinação verbal. Logo o conceito não é nunca, por mais que isto possa parecer evidente, idêntico aos fenômenos pelos quais se refere seu conteúdo figurativo, nem também reflete os fenômenos da realidade num sentido quase fotográfico. Através de nossos conceitos organizamos o mundo empírico, mas esta organização não precisa corresponder necessariamente a uma estrutura objetiva da realidade.

A dificuldade da relação entre *conceito* e *objeto* se impõe pelo fato de que nossa percepção dos objetos ou situações fatídicas é, forçosamente, limitada. Realmente o problema se situa na atenção

(1) Cf. Adam SCHAFF. *História e Verdade*, p. 282.

(2) Cf. Renate MAYINTZ & Kurt HOLM, *Introdução a los Métodos de Sociología Empírica*, p. 13.

seletiva que guia nossas percepções. A seletividade da percepção e por conseguinte dos conceitos, em relação à realidade, não é algo casual e arbitrário. Em certo sentido, percebemos, preferencialmente aquilo que nos é importante e significativo e por isso passa posteriormente a fazer parte essencial do conteúdo figurativo de um conceito³. Evidencia-se, com isso, a carga natural da subjetividade humana na apreensão da realidade dos fenômenos. Logo, os conceitos, em virtude de sua seletividade, resultam fundamentalmente axiológicos.

É significativa a afirmação de Adam Schaff na relação entre conceito e realidade:

“Se a objetividade do conhecimento devesse significar a exclusão de todas as propriedades individuais da personalidade humana, se a imparcialidade devesse consistir em fazer juízos de valor renunciando a seu próprio ponto de vista e ao seu sistema de valores, se o valor dos juízos universais devessem consistir na eliminação de todas as diferenças individuais e coletivas, a objetividade seria pura e simplesmente uma ficção, porque implicaria em que o homem fosse um ser sobre-humano ou a-humano”⁴.

O problema é que qualquer tipo de investigação enfrenta dificuldades variadas, especialmente as investigações relacionadas com o homem, responsáveis pela impossibilidade de dar a tais investigações o mesmo caráter que tem as pesquisas em ciências naturais. Ora, o homem é sujeito da consciência e a realidade seu objeto.

A objetividade na nossa tarefa se situa mais especialmente na significação humana dos fatos históricos do que na realidade material dos fatos, embora ambos sejam inseparáveis. A propósito, Lucien Goldmann nos sugere o seguinte:

⁽³⁾ Renate MAYNTZ, op. cit., p. 14.

⁽⁴⁾ op. cit., p. 284 - 5.

“Há coerência no fato duma sociologia conservadora ver claramente as fraquezas duma argumentação revolucionária, e por sua vez cometer os mesmos erros lógicos quando se trata de defender seus próprios valores”⁵.

Então o que distinguiria o conhecimento filosófico do conhecimento das ciências? Se por um lado as ciências pretendem construir modelos abstratos dos fenômenos, a filosofia não tem tal pretensão pelo caráter próprio de seu objetivo: evitar os modelos dos fenômenos e sim, organizar as significações. O conhecimento filosófico explicita em conceitos a articulação das significações. A filosofia pode ser um modo de conhecimento válido, pois a produção dos filósofos opõe-se à tarefa daquilo que se chama ciência. Lucien Goldmann nos diz:

*“O conhecimento da vida histórica e social é uma **tomada de consciência** do sujeito da ação, da comunidade humana. A deformação cientificista não começa apenas quando se tenta aplicar ao estudo dessa comunidade métodos emprestados às ciências físico-químicas, já se encontra no fato de se considerar essa comunidade como **objeto de estudo**”⁶.*

⁵ Ciências Humanas e Filosofia. *O que é Sociologia?*, pp. 31 - 32.

⁶ Ciências Humanas e Filosofia, p. 71.

PRINCÍPIOS NORTEADORES DA AÇÃO COMUNITÁRIA

Profa. Dra. Thais Maria Sartori BURNIER*

RESUMO

O presente trabalho pretende refletir sobre a ação comunitária, em sua trilogia dimensional:

- A *dimensão filosófica*, que constitui um dos princípios norteadores da ação comunitária, e, para tal, fazemos uma breve incursão filosófica desde Platão e Aristóteles até o filósofo Yves Simon.
- A *dimensão da aprendizagem social* que considera a aprendizagem como um processo de vida e que a nossa vida se constitui em processo de aprendizagem. Considera que ela se constitui em uma resposta a uma situação encontrada e que implica em mudança de atitudes.

(*) Professora Doutora da Faculdade de Serviço Social do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da PUC-Campinas.

- A *dimensão da comunicação e da participação* como mecanismos para as tomadas de decisões em todos os processos de nossas vidas. *

Palavras-chave: comunidade, autoridade substitutiva, trabalho comunitário, aprendizagem social, comunicação e participação.

I. A DIMENSÃO FILOSÓFICA

ARISTÓTELES (III séc. A. C.) dizia ser o homem um animal político. Um dos aspectos mais profundos do 'ser humano' é o "estar com". Mas o "estar com" ou o 'ser com' admitem muitas graduações. Pode-se ir desde a simples tendência instintiva gregária, até às mais decantadas comunidades, onde imperam a verdade e o bem.

Lembremos da lição de Diotima, através de PLATÃO (IV séc. A.C.) no "O Banquete" ensinando-nos que o amor é filho de *Poros* e *Penia* – do recurso e da pobreza. E o que se diz da ação de um ser, diz-se dele mesmo. Encontramos pois conduzidos por PLATÃO, a dupla face da moeda humana: face do recurso, do expediente, da riqueza, e face da indigência, da pobreza. Ora, se nos lembrarmos da lição comum da sabedoria medieval, há no homem dois amores: o amor de *concupiscência* e o amor de *benevolência*. É fácil concluir que a face da *pobreza* do ser humano dá origem aos movimentos do apetite, do desejo, levando o amante a tomar para si o bem de que carece, sendo um amor reflexivo, eis que curva-se sobre si mesmo, de tal forma que o amado (em última instância) é o próprio amante. Já com relação à outra face do ser humano, ela sendo a *riqueza, o recurso, o expediente*, dela jorra a entrega, a oferta, o dom de si mesmo.

Esta pequena incursão à Grécia clássica e pela alta idade média, vai nos ajudar na exegese de outra distinção fundamental: O ser humano é, a um só tempo, parte de um todo e é um todo ele mesmo. Está subordinado à sociedade a que pertence e o bem comum deve ser servido por ele (eis a face de *indivíduo*): transcende a toda a sociedade

humana e deve ser por ela servido. É senhor e não subordinado, livre e não comandado por outro (eis a sua face de *pessoa*).

A vida em comunidade será buscada sob dois impulsos diversos: um que tem sua origem em nossas carências e limitações e que visa saná-las na sociedade com seus diferentes indivíduos (*penia*). O outro que tem origem em nossas riquezas, leva o ser humano a querer oferecer, oblationar (*poros*). Enquanto que um leva o ser humano a se apossar (*ter*), o outro, ao contrário o leva a *dar*, a ofertar. Esta é a dinâmica profunda e bi-vetorial da socialização.

O homem carrega em si seu maior problema: o HOMEM. Ele ainda está à procura de sua identidade e, nesta busca, ele se baseia em vários critérios para se explicar, se firmar e se salvar como ser humano. Procura em si mesmo a explicação de seu eu, diante dos desequilíbrios mentais, recalques, neuroses e psicoses que povoam nosso mundo.

“O eu tradicionalista e comunitário e a grande personalidade, pertencem a mundos desaparecidos. Na sociedade de massa, um novo *eu* aparece. Um *eu* indistingüível, um *eu* semelhante e igual a todos os outros. O tempo do herói acabou. A dupla tendência tecnicista e utilitária de um lado, perdulária e gratuita de outro, é a característica de nosso tempo e principalmente de seu futuro. Vivemos em uma tensão fundamental entre dois valores que não se anulam, mas ao contrário, se reforçam mutuamente. Daí um novo dinamismo”. (LEDRUT, 1968).

Estamos em um século, onde a busca da identidade pessoal, do auto domínio e auto controle recebeu uma atenção científica como objeto de pesquisa. A preocupação com o ego, o desejo de auto realização passou a constituir um dos maiores centros de interesse do homem moderno. Por outro lado, o esqüartejamento em que o homem se sente mergulhado é conseqüência da divisão dentro do ser humano. Ele se sente tremenda e radicalmente dividido em seu ser mais profundo e a nossa civilização acentua esta realidade.

O trabalho comunitário tem sido cada vez mais considerado como básico para o desenvolvimento de diversas propostas de ação

social em todos os níveis. Em muitas situações a problemática social é decorrente de comportamentos isolados e até desviados dos valores de desenvolvimento do ser humano e da sociedade. Aí então, a ação comunitária se apresenta como proposta de agentes externos cuja finalidade é a de levar o homem a considerar tais valores. O problema principal que se coloca é o de considerar ou não o homem como objeto ou como sujeito e o distanciamento dos interesses e preocupações dele quando é considerado como objeto.

A comunidade não é uma realidade autônoma, ela deve ser pensada a partir da própria sociedade na qual se situa. E a sociedade se apresenta de maneira diversificada em suas situações sociais com algumas características específicas. Sob este aspecto, torna-se mister considerar a realidade a partir da compreensão do horizonte social global, sem no entanto, deixar de levar em conta as particularidades próprias que atuam sobre essa realidade.

Deste ponto de vista, o processo curativo é dado, oferecido, com a preocupação da manutenção da ordem social, e a participação não aparece como fenômeno capaz de estimular o crescimento e desenvolvimento das pessoas. A solução vem de fora, dada, e não como direito, conquistada. Quando na verdade, a participação se constitui no próprio processo de afirmação do homem frente à sua realidade, no fato de poder pensar e agir sobre os desafios da natureza e desafios sociais, no seio dos quais ele se situa.

Este fato nos coloca frente a um processo dinâmico e contraditório. Se de um lado o ser humano é criador e criativo pela sua própria natureza, por outro lado, ele já nasce em um determinado contexto histórico, com seu conjunto de relações e instituições que o conduzem a tomar posições independentes de sua decisões, vestindo-lhe determinado sistema de pensar e agir. A participação é antes de tudo, uma questão social, na medida em que as contradições sociais desafiam o ser humano como criador e quando ele se torna consciente desta sua realidade e assume posturas desafiantes e de enfrentamento diante dela.

Defrontamo-nos então com dois grupos que se enfrentam: os privilegiados que criam mecanismos que permitem que seus interesses e desejos sejam efetuados e os grupos ditos não privilegiados que, a partir das contradições sociais se descobrem como explorados, reagindo como tal. Portanto, a participação pressupõe a criação de condições para que o homem possa enfrentar os desafios sociais. Ela é requisito de realização do homem enquanto tal, para que tal ocorra, tem-se que partir do pressuposto de que todos os homens devem estar em condições de viver e construir a sua história. Até os ditos alienados e incapazes constroem, a seu modo, a sua história.

Diz-nos YVES SIMON, em seu livro "Filosofia do Governo Democrático" (1951) que alguns não podem exercer por si mesmos a sua liberdade, como no caso, por exemplo das crianças, doentes mentais e dos criminosos condenados. Alguém deve decidir por eles. Esta é a função substitutiva da autoridade. Porém, certas condições são exigidas para sua plena justificação filosófica:

- Que o comandante dirija seu comandado, na direção do bem do comandado e não do dele;
- Pressupondo uma deficiência no comandado e, ao se atender a esta deficiência, é necessário que se desenvolva paralelamente uma ação pedagógica maturativa. Qualquer protelamento na extinção desta autoridade substitutiva, ou será um abuso do poder do comandante ou um retardo maturativo do comandado.
- No caso do exercício da autoridade substitutiva para com os doentes mentais, por exemplo, pode-se trabalhar com o que lhes resta de saudável, estimulando-os e engajando-os precocemente na participação ativa, através de trabalhos comuns, participando em grupos com o objetivo de aumentar cada vez mais o domínio de si mesmos.

Observação: Ressaltei a função substitutiva da autoridade, porque é ela a utilizada na prática da proposta comunitária, o que não

significa que toda autoridade deva ser efêmera, como a investida da função substitutiva. Ao contrário, as demais funções (essencial essencialíssima e perfectiva) requerem permanência da autoridade, embora com domínios perfeitamente delimitados, como nos ensinou YVES SIMON. Caso contrário, seria dar razão aos anarquistas na abolição radical e completa de toda autoridade.

II. A DIMENSÃO DA APRENDIZAGEM SOCIAL

Toda aprendizagem é um processo de vida e também a nossa vida se constitui em um processo de aprendizagem. Ela representa uma resposta a uma situação encontrada, resposta esta que implica em mudança de atitudes. As necessidades insatisfeitas levam o indivíduo a explorações internas de “ensaio e erro”, até que se encontre uma reação de comportamento adequada, acompanhada do sentimento de satisfação, pela superação da frustração.

ERICKERICKSON (1950), citado por BADARACCO (1990), coloca a maturação das crianças, a partir de uma série de crises que conduzem à desorganização do ego, e logo após, à sua reintegração em um nível superior como superação da situação de crise.

A pedagogia preconizada tanto por PIAGET (1969) como por FREINET (1948), apesar de por caminhos diferentes, orientam seus trabalhos pedagógicos, partindo da criação de “dificuldades” a serem superadas pelas crianças, estimulando-lhes a curiosidade, a perseverança e a conseqüente superação da dificuldade. Novas curiosidades espontaneamente surgirão e todo o processo se reinicia.

A distinção entre o ensino ou aquisição de conhecimentos e a aprendizagem social, parte do princípio de que a aquisição de conhecimentos se dá através de um processo de comunicação em *sentido único* e a aprendizagem social implica em uma experiência subjetiva envolvendo uma série de modificações da personalidade e comunicações *recíprocas*. (dialogal e transformadora).

O ensino/aquisição de conhecimentos implica muitas vezes em considerar o indivíduo como um receptor passivo de informação não interagindo com o 'instrutor', não realizando o objetivo de explorar novos parâmetros e possibilidades que levem o indivíduo a aprender algo de novo, por si mesmo. Já a *aprendizagem social* é uma experiência subjetiva que envolve algumas modificações da personalidade e comunicações recíprocas (idas e voltas).

Na proposta comunitária a 'aprendizagem social' é o marco inicial dela, implicando em constantes intercomunicações oriundas de alguma necessidade ou de tensão, o que leva a equipe como um todo, a ter uma postura aberta ante seus sentimentos, envolvendo processos de auto conhecimento e de aprendizagem. Sabe-se que a tensão que resulta das necessidades inatas ou de problemas não resolvidos é que constitui a força motora que leva o indivíduo a resolver a situação problema, quando então lhe sobrevém um sentimento de satisfação. Os educadores, como Piaget, Freinet, Vigotsky e outros, atentam para este fato. Neste sentido o processo de aprendizagem é descrito como sendo uma experiência em que a pessoa como que desaprende os antigos esquemas e aprende outros novos. Este processo de voltar a aprender, obedece os mesmos princípios que os processos mais sensíveis de reaprendizagem. Contém elementos cognitivos além dos da aprendizagem originada nas experiências que ocorrem efetivamente durante a interação comunitária.

Estes dois componentes se encontram complicadamente entrelaçados. Na literatura psicanalítica eles são descritos em termos indefinidos e vagos, como sendo "insight emocional". A palavra 'emocional' se refere às experiências interpessoais e a palavra 'insight' ao elemento cognitivo. A expressão não significa mais que o reconhecimento da presença de ambos os componentes.

Ao se introduzir o nível de sentimento na relação interpessoal, coloca-se um elemento crucial para a aprendizagem social. Nossa cultura não aprova com simpatia a expressão 'liberdade de sentimentos', por imposições sociais. Se se nega o direito à livre expressão dos

sentimentos, por imposições sociais, limita-se a oportunidade de se efetuar a aprendizagem social no que lhe é peculiar, pois ela fica assentada naquilo que “deveria ser” (pela sociedade) e não no que realmente é - expressão dos sentimentos...

Em resumo, pode-se dizer que o conceito de aprendizagem social implica em uma interação social desenvolvida em torno de alguma área problemática. Lidar com os problemas interpessoais implica em despertar sentimentos, mesmo que não sejam explicitados. Frequentemente as pessoas tendem a ocultar seus sentimentos, postura esta, incentivada por nossa cultura, como já foi dito. Criar um clima de grupo no qual as manifestações destes sentimentos latentes possam se manifestar, é uma das intenções da proposta comunitária, estimulando para tal, um clima de grupo, no qual é possível se estabelecer um sentimento de segurança, sem temor de críticas e represálias, tanto à nível da equipe técnica entre si, dela para com a população e dela entre si. Tudo isto implica em um processo de aprendizagem social. Assim, “o meio social dentro do qual se produz a aprendizagem social, é tão importante, quanto as técnicas que são requeridas para analisar as interações pessoais dentro do grupo, para colocar em descoberto os conteúdos latentes e para examinar as diversas soluções que possam aparecer à respeito dos problemas que surgem em um grupo determinado” (JONES, 1968).

MAXWELL JONES atenta para a abrangência do termo “aprendizagem social”, como referente a todo um conjunto de circunstâncias que implicam nas expressões “aprendizagem pelo viver” e “aprendizagem em situação de crise” - quando a mudança provoca uma crise acompanhada de ansiedade aguda. A “aprendizagem pelo viver” para Jones é quando o grau de ansiedade produzido pelas interações interpessoais é moderado, e se produz em torno dos problemas cotidianos, seja em grupos formais, informais ou na comunidade. Nas duas situações é usado o termo “confrontação” para transmitir “a conjunção de elementos que permitirá a interação social,

a expressão dos sentimentos e a aprendizagem social". (JONES, 1968).

A confrontação poderá criar uma situação de aprendizagem e resolver ou não uma situação de conflito. Tudo dependerá da capacidade de integração, das motivações do pessoal envolvido na situação conflituosa. Se o confronto ocorrer de maneira eficaz, poderá evitar a repetição do conflito sob circunstâncias semelhantes no futuro. A proposta comunitária cria por si só, um ambiente que provê a aquisição de experiência de seus participantes. O exercício da atividade comunitária vai sendo aprendido no cotidiano da experiência de cada um.

III. A DIMENSÃO DA COMUNICAÇÃO E DA PARTICIPAÇÃO

A comunicação entre as pessoas e grupos de uma comunidade é uma questão básica. Se de um lado, a proposta comunitária facilita e estimula a comunicação, por outro lado, tem-se que estabelecer prioridades a fim de manter os limites necessários ao bom relacionamento entre as pessoas, guardando o devido respeito para com o outro. Em reuniões de grupo, os assuntos que vêm à tona são considerados todos eles importantes, mesmo quando se trata de "conversações" sobre temas aparentemente sem importância. A tomada de decisões mediante o consenso nunca é uma tarefa fácil, havendo situações em que não se consegue este objetivo. YVES SIMON já afirmava em sua obra citada que, embora o consenso a propósito do fim possa ser obtido pela perfeição dos membros da comunidade, ao contrário, o consenso com relação aos meios, quando válidos é puramente casual. Como a unidade consensual imperativamente deve ser conseguida, segue-se que a autoridade será requerida para a obtenção segura do consenso indispensável. (quanto aos meios ordenados ao fim). Muitas vezes as decisões administrativas tendem a superpor-se ao objetivo requerido. A finalidade da proposta comunitária é de criar e prover uma política a mais democrática possível, para que

as decisões a serem tomadas sejam resultantes de opiniões de todos os setores da comunidade, envolvendo todos os elementos representativos dela. Esta postura não indica “democratismo”, liberdade sem limites... Toda sociedade necessita de limites e de saber que há sanções aplicadas a comportamentos inadequados, considerados anti-comunitários, ou anti-sociais. Por mais democrática e igualitária que seja a estrutura social de uma comunidade, não se deve deixar dúvidas que *regras existem*, como em toda e qualquer sociedade e que a responsabilidade última recai sobre a equipe dirigente. Liberdade sim, mas liberdade disciplinada e responsável. Igualdade sim, de possibilidades e direitos, mas respeitada as diferenças e valorizada as perfeições.

A participação, ao lado de toda a riqueza de contribuições positivas que pode realizar pelo trabalho de todos, requer por outro lado e ao contrário, que se ponham limites a esta participação, quando as questões em pauta se mostram complexas e técnicas. Eis um exemplo a mais da autoridade que deve persistir ao lado daquela outra que deve se extinguir..

Uma comunidade capacitada a desenvolver um sistema de comunicação, de idas e vindas, objetivando o diálogo e a aprendizagem pela experiência, a tomar decisões provindas de todos os níveis da população, já se encontra em condições de manter uma estrutura social que envolva virtualmente cada um e a todos, em algum papel ativo, criando o que se chama de “cultura comunitária”.

BIBLIOGRAFIA

ARISTÓTELES (séc.IV AC.) – **Política**, Madrid, Centro de Estudios Constitucionales, 1983, 281 págs.

BADARACCO. J.E.G.(1990) – **Comunidade Terapêutica Psicanalítica de Estrutura Multifamiliar** – São Paulo, Casa do Psicólogo, 1994, 288ps.

BUBBER, M. (tradução Prof. Newton A. Von Zuben)–S. Paulo, Cortez e Moraes Ltda.1977, 170ps.

- FREINET, C. - **Pour l'école du peuple**. Paris, Maspero, 1969. 182ps
- JONES, M. (1968/1970) - **Mas allá de la Comunidad Teraputica**, Buenos Aires, Genitor, 1975, 175 pags.
- LEDRUT, R. - **Sociologie Urbaine**, Paris, Universitaires de France, 1968
- PLATÃO (300 A.C.) - *Ouvres Complètes*, tomo I – **O Banquete**, Paris, Gallimard., 1950, págs 57-75
- PIAGET, J. - **Psychology et Pedagogie**. Paris, Demoël, 1969. 264ps.
- SIMON, Y.R. (1951) - **Filosofia do Governo Democrático**, Rio de Janeiro, Agir, 1955, 289págs.

