

**FAMÍLIA: LOCUS PRIVILEGIADO E CENTRAL DA INTERVENÇÃO DO SERVIÇOSOCIAL NA POLÍTICA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL*****FAMILY: LOCUS PRIVILEGED AND CENTRAL INTERVENTION OF SOCIAL SERVICE IN POLITICS NATIONAL WELFARE******FAMILIA: LUGAR PRIVILEGIADO Y CENTRO DE INTERVENCIÓN DE SERVICIO SOCIAL EN LA POLÍTICA NACIONAL BIENESTAR***

Camila Brozulatto Fiochi Nunes <sup>1</sup>  
Leonice Domingos dos Santos Cintra Lima <sup>2</sup>  
Maria Bernardete dos Santos Torres <sup>3</sup>

**Resumo:** Conhecer e compreender as novas configurações familiares e como estas se apresentam como demanda para o Serviço Social, no Centro de Referência de Assistência Social – CRAS e no Centro Especializado de Assistência Social – CREAS, através da ótica do Assistente Social, é o objetivo deste artigo. Para tanto, realizou-se uma incursão na história da família e da Política de Assistência Social para que, conhecendo o passado, fosse possível compreender o presente, oferecendo elementos que contribuam para a construção do trabalho profissional. Em sequência cronológica, procurou-se conhecer a importância da família para a socialização e a proteção social, assim como a centralidade familiar como eixo articulador da Política de Assistência Social, destacando-se a família como espaço primordial de ações que visem o empoderamento e o fortalecimento dos vínculos afetivos. Este artigo tem como tarefa principal, apresentar os resultados obtidos, através da pesquisa bibliográfica e de campo, desvelando as características das famílias usuárias, as configurações apresentadas, as necessidades expostas, como também, os maiores desafios dos profissionais de Serviço Social frente à demanda revelada.

**Descritores:** Família. Assistência Social. Políticas Públicas. Centralidade.

**Abstrac:** *Know and understand the new family configurations and how they present themselves as demand for Social Work in Social Assistance Reference Center - CRAS and Specialized Center of Social Assistance - CREAS, through the lens of the social worker, is the purpose of this article. Therefore, there was a raid on the family*

<sup>1</sup> Assistente Social. Bacharel em Serviço Social. Faculdades de Dracena – UNIFADRA. Dracena, São Paulo, Brasil. E-mail: camilafiochi@terra.com.br.

<sup>2</sup> Assistente Social. Doutora em Serviço Social. Universidade Estadual Paulista- UNESP. Franca. São Paulo Brasil. E-mail: lecaclima@yahoo.com.br.

<sup>3</sup> Assistente Social. Especialista em Serviço Social. Toledo Prudente Centro Universitário. Presidente Prudente, São Paulo, Brasil. E-mail: prof.ber@hotmail.com.

*history and social assistance policy, so that knowing the past it was possible to understand the present offering elements that contribute to the construction of professional work. In chronological order, we tried to know the importance of family for socialization and social protection, as well as the familiar centrality as articulating axis of social assistance policy, family standing out as primary actions space aimed at empowerment and strengthening emotional bonds. This article has as its main task, present the results obtained through literature and field research, revealing the characteristics of the user families, the displayed settings, exposed needs, but also the greatest challenges of social work professionals across the revealed demand.*

**Descriptors:** Family. Social Assistance. Public Policy. Centrality.

**Resumen:** Conocer y comprender las nuevas formas familiares y la forma en que se presentan ya que la demanda de Servicios Sociales, el Centro de Referencia de Asistencia Social - CRAS y el Centro Especializado de Asistencia Social - CREAS, a través de la lente de la trabajadora social, es el propósito de este artículo. Por lo tanto, hubo una incursión en la historia familiar y la Política de Bienestar Social que conocer el pasado, era posible entender el presente, ofreciendo elementos que contribuyen a la construcción de un trabajo profesional. En orden cronológico, sino que también se conoce importancia de la familia para la socialización y la protección social, así como la centralidad familiar como eje articulador de la política de asistencia social, familiar destacándose como espacio primordial de acciones dirigidas a la potenciación y el fortalecimiento de vínculos afectivos. Este artículo tiene como tarea principal, presentar los resultados obtenidos a través de la literatura y la investigación de campo, lo que revela las características de las familias de los usuarios, la configuración mostrada, las necesidades expuestas, sino también los mayores desafíos de profesionales de trabajo social a través de la demanda revelada.

**Descriptoros:** Familia. Asistencia Social. Políticas Públicas. Centralización.

## INTRODUÇÃO

A família foi modificada e reconfigurada nos últimos tempos, o que impossibilita identificá-la por um modelo único e ideal. Pelo contrário, ela se apresenta como um conjunto de trajetórias que se expressam em arranjos diversificados e em espaços de organizações domiciliares peculiares. Teoricamente, as famílias que não conseguem cumprir esse papel, entram em um processo de exclusão social, tornando-se demanda para o Serviço Social.

O objetivo do trabalho foi conhecer e compreender as novas configurações familiares como demanda para o Serviço Social. Para tanto, os Assistentes Sociais foram definidos como sujeitos da pesquisa, visto que esses

trabalham na efetivação da Política Nacional de Assistência Social no universo apresentado.

Na busca de respostas para essas indagações, mais clareza e compreensão dos limites e das possibilidades do trabalho com famílias, desvela-se a importância da pesquisa, que reside em saber quais são os modelos de famílias atendidas pelos profissionais de Serviço Social, quais configurações se apresentam com maior frequência para atendimento e as principais demandas apresentadas pelas famílias.

Para alcançar o objetivo, iniciou-se pela leitura crítica de autores cujas obras têm como elemento central o estudo da família. A pesquisa de campo se delineou por meio de coleta de dados, e de percepção da realidade, buscando respostas às indagações propostas.

Fez-se necessário à compreensão da evolução da sociedade e de seus rebatimentos sobre a família, das modificações do conceito e da organização social, desde a antiguidade aos dias atuais, para se ter o entendimento da realidade social em que se encontram e sua complexidade, das novas configurações familiares que temos na atualidade, seu reconhecimento como núcleo familiar e sua relação com o Estado de Direitos.

Acerca do Serviço Social e da Política de Assistência Social no Brasil, se tornou de fundamental importância ter a percepção da relação entre assistencialismo de controle, voltada para a manutenção do capitalismo e do poder vigente, bem como da Política de Assistência Social como componente do tripé da Seguridade Social, direito da população em situação de vulnerabilidade, e do dever do Estado como órgão maior de proteção à vida digna da população sob sua jurisdição.

Considerando que o estudo não tem a pretensão de esgotar ou generalizar o tema, cabe esclarecer que se tratada realidade estudada em dado momento histórico (ano de 2015) e em 02 (dois) municípios de pequeno porte, aqui representados pelas letras “A” (município de aproximadamente 2.200 habitantes) e “B” (município de aproximadamente 45.000 habitantes), para tanto, buscou-se contextualizar a família, a história dos municípios, a implantação, desenvolvimento e cotidiano do trabalho do CRAS (Assistente Social no Centro de Referência em

Assistência Social) e CREAS (Centro de Referência Especializado em Assistência Social).

## DA LETRA À REALIDADE

A família não é uma concepção natural, estática e universal, segundo estudos da história, antropologia e sociologia, ela foi construída socialmente e se transformou em decorrência do processo sócio-histórico, sendo reconhecida no século XXI como um espaço de proteção e crescimento de seus membros.

Por ter funções de proteção, de socialização dos seus membros, de referência moral e, principalmente, por ser instância mediadora das relações de seus entes com outras instituições sociais e com o Estado, o olhar das políticas públicas, após a promulgação da Constituição Federal de 1988, debruçou-se sobre ela.

É possível vislumbrar as dificuldades para a implantação e efetivação das políticas públicas, entre elas a de Assistência Social, pois, trata-se de um desafio para o Serviço Social concretizar o que pressupõe sua legislação, transformando-a em realidade plena.

Para conhecer tais dificuldades foi realizada a coleta de dados através da pesquisa de campo. Entrevistamos os Assistentes Sociais que trabalham no referidos equipamentos de Assistência Social CRAS e CREAS, nos municípios “A” e “B”, utilizando-se de um questionário semiestruturado em abordagem qualitativa, que segundo Minayo (2004) nos permite trabalhar com um universo de crenças, significados, valores e emoções não aferíveis por equações matemáticas, sendo possível aprofundar-se no mundo dos significados das ações e das relações humanas.

A pesquisa demonstra que nos equipamentos destacados são atendidas diversas configurações familiares, como: nucleares, monoparentais, extensas, pluriparentais, anaparentais e homoafetivas. Em consonância com a definição de Dias (2007), as famílias nucleares se configuram pela seguinte composição: pai, mãe e filho(s) (adotados ou não), que habitam um mesmo ambiente familiar. As famílias monoparentais se apresentam como uma estrutura de pais únicos, mãe e filho(s) ou pai e filho(s) que vivem juntos. As famílias extensas são compostas por

membros de várias gerações que convivem no mesmo espaço familiar, pais, filho(s), avós, tios, entre outros. Nas famílias pluriparentais a configuração se dá através de pessoas que tiveram uniões anteriores e trouxeram para os novos relacionamentos os seus filhos, resultando na configuração pluriparental, conhecidas também como famílias mosaicas. As famílias anaparentais são compostas por diversas pessoas, parentas ou não, que convivem no mesmo ambiente familiar, comungando dos mesmos objetivos. Por sua vez, as famílias homoafetivas são compostas por duas pessoas do mesmo sexo, podendo incluir filhos adotados ou biológicos de um ou de ambos os parceiros.

Constatou-se, na referida pesquisa, que os modelos de famílias atendidas com maior frequência pelos profissionais são os nucleares, seguidos pelas extensas e monoparentais.

As demandas atendidas pelos Assistentes Sociais nos equipamentos pesquisados são as mais diversas, mas a pesquisa nos possibilitou elencar as principais necessidades apresentadas pelas famílias atendidas. A drogadição (vício em substâncias lícitas ou ilícitas) aparece com maior incidência, seguida por alcoolismo, abandono familiar, violência doméstica (contra crianças, mulheres e idosos), renda (pedidos de concessão de benefícios ou auxílios). Destaca-se também, pedidos de qualificação profissional, cumprimento de medida sócio educativa, evasão escolar, entre outros.

A pesquisa permitiu identificar, também, que nem sempre as demandas acima relacionadas são expostas pelos usuários de forma verbal. Por medo ou vergonha, muitas vezes, os usuários ocultam tais necessidades, exigindo do profissional um olhar crítico e escuta qualificada, para que diante da complexidade apresentada seja capaz de identificar demandas ocultas. Dentre tais demandas, destaca-se o conflito familiar, a negligência familiar, o alcoolismo, a drogadição e a violência.

A pesquisa demonstra que o número de profissionais que atendem nos equipamentos não é suficiente para a demanda existente, pois atuam com a equipe mínima exigida pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos – NOB-RH/SUAS, o que gera grande índice de demanda reprimida, ou seja, partes dos

usuários não são atendidos em suas necessidades. Diante do exposto revela-se que os serviços ofertados ainda não garantem o total acesso à população usuária.

O trabalho permitiu compreender que no âmbito do Serviço Social, os processos de atenção às famílias fazem parte da história da profissão e que o Serviço Social é a profissão que teve o tema família como *lócus* privilegiado de intervenção durante toda sua trajetória histórica.

A pesquisa identificou que os profissionais entrevistados encontram dificuldades diante das crescentes mudanças ocorridas em nossa sociedade, principalmente no que refere às novas configurações familiares. Esses Assistentes Sociais relatam que enfrentam essas dificuldades com uma postura reflexiva, buscando novas propostas de atuação e intervenção.

A investigação aponta, também, para ações que devem ser desenvolvidas com a expectativa de transformar a vida da família/indivíduos e de promover o empoderamento dos seus membros, dentre as quais se destacam o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, as oficinas socioeducativas, o desenvolvimento do autoconhecimento e o atendimento sistematizado.

Frente às ações elencadas pode-se observar a inexistência de propostas que não constem na PNAS (2004), o que aponta para o baixo índice de criatividade para a efetivação da política, que busca atuar, segundo o texto oficial “a partir de potencialidades, talentos, desejos e capacidades de cada um, assim como, o empoderamento e a autonomia”, utilizando, por muitas vezes, as ações apontadas pelos Assistentes Sociais.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com a realização da pesquisa foi possível confirmar que a família ainda se constitui como “célula mater” da sociedade e percorre o tempo sofrendo mudanças de acordo com os momentos históricos, políticos, econômicos e ideológicos que, também, fazem com que as legislações se modifiquem para suprir às necessidades humanas mais diversas, inclusive as de caráter afetivo que, ao trabalhar com famílias, é preciso ter em mente que a mesma é formada por pessoas

que têm necessidades, angústias, e buscam incessantemente a felicidade e as conquistas de direitos que apoiem todas as variáveis que abrangem esta instituição, almejando seu próprio espaço e criando soluções para seu fortalecimento.

A pesquisa realizada permitiu constatar que as famílias atendidas nos referidos municípios, assim como, a maioria das famílias brasileiras, vêm se modificando e se reconfigurando, devido às profundas mudanças ocorridas na sociedade, impactadas especialmente pelas transformações econômicas, sociais e culturais, como aponta Mioto (1997, p.120) “não é possível falar de família, mas sim, de famílias, visto as inúmeras configurações e modelos que são encontrados na realidade”.

Assim, têm-se famílias organizadas sob as mais diversas configurações, como a nuclear, a extensa, a monoparental, a homoafetiva, entre outras, amparadas e protegidas pela Constituição Federal de 1988, que reconhece e oferece maior proteção para a família em qualquer das configurações, ampliando e legitimando o conceito de família na sociedade brasileira.

Verifica-se que a Política de Assistência Social avançou muito desde seu reconhecimento como política pública desde a Constituição Federal de 1988. Porém, muito ainda deve ser feito para que todos -“a quem dela necessitar”<sup>1</sup> - tenham acesso aos serviços e ações aos quais ela presta.

Foi imperioso também, refletir sobre a importância da família na centralidade na Política de Assistência Social, como foco de ações que visam à garantia de direitos, a autonomia e o protagonismo de seus membros. Para tanto, observou-se a necessidade da intervenção voltada para a proteção social, que não responsabilize a família pelas vulnerabilidades e riscos sociais, aos quais se encontra exposta.

Independente das configurações e modelos que assumem, deve-se reconhecer que a família é mediadora das relações entre os sujeitos e a coletividade, caracterizando-se como um espaço contraditório, cuja dinâmica cotidiana de convivência é marcada por conflitos e, geralmente, por desigualdades, sendo a família a base fundamental no âmbito da proteção social. Reconhecer o

<sup>1</sup> Referência constitucional ao direito à assistência social no país (Constituição Federal de 1988)

espaço que a família ocupa é essencial para propor ações que efetivem os objetivos da PNAS (Política Nacional de Assistência Social). Em consonância com os dados obtidos na pesquisa, os profissionais entrevistados percebem que o “lugar da família” é no centro das ações das políticas públicas, como preconiza a PNAS (2004, p.27) que tem como uma de suas diretrizes a “centralidade na família, para a concepção e implementação dos benefícios, serviços, programas e projetos”.

A implantação do SUAS (Sistema Único de Assistência Social), que tem como base um sistema descentralizado, tanto política como administrativamente, com comando único em cada esfera de governo, visando à articulação das ações socioassistenciais, deu ênfase à centralidade de suas ações voltadas para a família.

No texto da Política Nacional de Assistência Social é palpável a pretensão de romper se com a segmentação e o focalismo no atendimento, trabalhando com a família em sua totalidade através do atendimento de Proteção Social Básica e Proteção Social Especial, considerando também, a importância do trabalho intersetorial articulado a outras políticas, possibilitando às famílias usuárias dos serviços a garantia de seus direitos sociais.

Como prevê a PNAS (2004), é necessário o desenvolvimento de serviços, programas e projetos locais de acolhimento, convivência e socialização de famílias e indivíduos, de acordo com a identificação da vulnerabilidade apresentada. Sendo assim, as demandas desveladas devem ser atendidas pelos referidos equipamentos de Assistência Social, ou encaminhadas para os outros equipamentos ou políticas públicas, de acordo com suas especificidades, com ações e propostas voltadas para o fortalecimento do protagonismo das famílias atendidas.

A pesquisa mostra, para que o trabalho com famílias e sua inclusão em políticas sociais alcance resultado, deve-se entender e trabalhar na perspectiva de totalidade, ou seja, a atenção à família inclui todos os membros: criança, adolescente, jovem, mulher, idoso, pessoa com deficiência. Essa concepção possibilita promover a inclusão social de forma ampla, pensando nas dificuldades do grupo social e não separadamente de cada indivíduo. Resgata-se, nesse sentido, que é necessário entender que não são apenas categorias abstratas de vulnerabilidades (desemprego, doença) e sim pessoas desempregadas, pessoas

doentes e todas as implicações de caráter social, psíquico, cultural, político e ético que estas situações proporcionam. Portanto, deve-se considerar uma interpretação mais ampla do que o estabelecido na legislação, buscando a manutenção e extensão de direitos, em sintonia com as demandas e necessidades particulares expressas pela família.

Em consonância com o exposto, Carvalho (2005) chama atenção para a importância de não relacionarmos somente a questão de renda (ou a falta dela) no trabalho com famílias, já que a vulnerabilidade não se apresenta somente nas famílias de baixa renda. Como se revelou a pesquisa, as maiores demandas não estão diretamente ou unicamente ligadas ao fator renda, visto que, drogadição, alcoolismo, abandono familiar e violência, podem ocorrer em qualquer família, independente de sua classe social.

Nesta perspectiva, deve-se pensar em trabalhar na prevenção de vulnerabilidades e riscos sociais, como os que foram apresentados, em conjunto com as políticas setoriais (saúde, educação, segurança, sistema judiciário, entre outros), visto que, grande parte das demandas apresentadas não é de competência exclusiva da política de Assistência Social. A ideia é proporcionar às famílias e indivíduos atendidos ações voltadas para o atendimento de suas necessidades, sejam elas desveladas ou ocultas, assegurando a proteção e a socialização de seus membros.

Constatou-se que o Serviço Social, dos referidos equipamentos, atende as mais diversas configurações familiares, algumas com maior frequência do que outras. Essa dinâmica exige dos Assistentes Sociais uma postura pautada nas competências regulamentadas pelas legislações que disciplinam o exercício profissional, visto que, o projeto ético político profissional reafirma o comprometimento da profissão com a justiça e a equidade social, a partir de uma leitura crítica da realidade e da escolha de instrumentais técnicos adequados a cada situação social a ser enfrentada no cotidiano, respeitando-se as características de cada geração.

Pode-se considerar a respeito do que foi mensurado de que é preciso estar qualificado para realizar o complexo trabalho com famílias, exigindo-se dos

profissionais escuta qualificada, postura ética, criticidade e criatividade. Assim, constata-se que pensar em desafios profissionais é pensar em garantir direitos socioassistenciais, serviços de qualidade e a universalização da cidadania, como um dos princípios da Política de Assistência Social, preconizados pela própria Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS (1993), do contrário, o Serviço Social voltaria ações de assistencialismo e clientelismo distantes da perspectiva de Seguridade Social.

Entendemos que, a compreensão do seu espaço e das suas competências permite ao profissional refletir sobre as dificuldades encontradas frente às demandas apresentadas, como identificamos no universo da pesquisa, cabendo-lhes buscar formas de atuar em situações de conflito familiar, drogadição, alcoolismo, abandono familiar, renda, violência entre outros. Diante de demandas tão complexas é exigido do profissional do Serviço Social grande capacidade de intervenção, de planejamento, de articulação com outros profissionais e com a rede socioassistencial e intersetorial existente no município e região.

Percebemos que, dentre todas as vulnerabilidades apontadas à questão da renda nem sempre é a principal. Portanto, deve-se trabalhar com a família como um todo, pois somente a concessão de benefício não garante a esta à proteção social, o que justifica a importância de trabalhar-se o fortalecimento e as competências da família, com subsídios que garantam sua autonomia como sujeito de direitos, com ações que tenham por objetivo contribuir para o seu protagonismo, assegurando-lhes a proteção social afiançada pela legislação vigente.

Frente a esse contexto, é importante ter o entendimento de que, valorizar a família não deve significar responsabilizá-la por sua proteção e nem pela inclusão social de seus membros, visto que, a proteção social não depende unicamente das relações sociofamiliares que vivenciam e nem dos valores culturais que a norteiam para que se concretizem, mas sim, dependem da primazia de responsabilidade do Estado em promovê-la, bem como promover os acessos ao trabalho, à saúde, à educação, à moradia de qualidade, à alimentação, ao lazer, fatores que permitam uma qualidade de vida satisfatória.

Finalmente, constatou-se a importância da política de Assistência Social como direito de cidadania na lógica da universalidade, exercendo o papel fundamental no processo de emancipação da família e de seus membros. Sendo assim, os resultados da pesquisa legitimam a relevância do tema para o Serviço Social enquanto confirma a hipótese inicial que aponta para as diferentes configurações familiares e para a centralidade da família como elementos indissociáveis da intervenção do Serviço Social na Política de Assistência.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Diário Oficial da União, 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)>. Acesso em: 03 abri de 2015.

BRASIL. Lei 8.742. Dispões sobre a organização da Assistência Social (LOAS). Brasília: **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 1993. Seção I, p. 11-12 . Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8742.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm)>. Acesso em: 03 abr. 2016.

BRASIL. Resolução CNAS nº 145. Aprova a Política Nacional de Assistência Social (PNAS). **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2004. Seção?, p. 25-52 . Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/arquivo/Politica%20Nacional%20de%20Assistencia%20Social%202013%20PNAS%202004%20e%202013%20NOBSUAS-em%20marca.pdf>>. Acesso em: 03 abr. 2016.

CARVALHO, M. do C. B. de. Famílias e políticas públicas. In: ACOSTA, A. R.; VITALE, M. A. F. (Orgs). **Família – Redes, laços e políticas públicas**. São Paulo: Cortez: Instituto de estudos especiais – PUC/SP, 2005. p. 267-274.

DIAS, M. B. **Manual de Direito das Famílias**. 4. ed. São Paulo:RT, 2007.

MINAYO, M. C. de S. (Org.); DESLANDES, S. F. GOMES, O. C. N. R. **Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade**. 23. ed. Rio de Janeiro: Editora Vozes. 2004.

MIOTO, R. C. T. Família e Serviço social: contribuições para o debate. **Serviço Social e Sociedade**. São Paulo. Ano XVIII. n. 55, p. 114-130, 1997