

Famílias acompanhadas pelos CREAS: contradições e potencialidades do desenho do PAEFI*

Marcelle dos Santos Cordon
Joana Garcia

Introdução

O presente capítulo analisa o trabalho social com famílias na Política Nacional de Assistência Social, como uma metodologia que reconhece a importância da família na estruturação dos serviços e programas, com vistas ao desenvolvimento de redes de apoio e à resposta a demandas distintas. Busca desconstruir visões históricas que restringem a atuação familiar a papéis tradicionais e desconsideram as complexas realidades socioeconômicas, raciais e de gênero que afetam essas famílias. Por meio da "matricialidade sociofamiliar", o Estado adota uma abordagem de proteção que considera as necessidades familiares de forma ampla, envolvendo a articulação com outros setores e políticas públicas. Neste contexto, o trabalho social com famílias busca não apenas responder às demandas imediatas, mas também contribuir para o fortalecimento de redes de proteção comunitária e o desenvolvimento de autonomia e cidadania. No entanto, o texto revela as contradições e desafios presentes na implementação prática dessa metodologia, evidenciando a tensão entre políticas de proteção e práticas de controle e disciplinamento moral.

* DOI - 10.29388/978-65-6070-108-3-0-f.184-204

Aspectos centrais do Trabalho Social com famílias

O trabalho social com famílias é considerado, no debate profissional e em diversas normas técnicas da Política de Assistência Social, como um dos dispositivos preferenciais para disseminação de pautas, programas e serviços relacionados à proteção social de crianças, adolescentes, idosos e pessoas com deficiência nas últimas décadas no Brasil. Trata-se de uma metodologia que reconhece a família como uma referência mais ampla e mais eficiente - na medida que otimiza recursos - para o desenvolvimento do trabalho nos diferentes equipamentos com vistas ao fortalecimento de vínculos, ao estabelecimento de redes e ao atendimento de demandas diversificadas.

A expressão ‘matricialidade sociofamiliar’ foi cunhada no âmbito da Política de Assistência e é usada como uma forma de organização dos serviços que busca o atendimento integrado das famílias, levando em conta suas múltiplas necessidades. Não se pretende apenas a adoção de uma nova racionalidade técnico-operativa. No desenho deste modelo de trabalho com famílias há uma concepção que se propõe distinta das anteriormente praticadas no Brasil. Em primeiro lugar, historiciza a instituição família como referência de socialização primária e promotora de vínculos significativos, sem essencializá-la. Contrapõe-se à histórica visão que responsabiliza a família como principal fonte de provisão de bem-estar e sugere que o Estado deve desonerar as famílias de certas responsabilidades que não condizem com as suas realidades contemporâneas, especialmente em função de desigualdades de classe, gênero e raça. Reconhece a diversidade de configurações familiares, a partir de laços consanguíneos, afetivos e de solidariedade. Pondera que, devido às transformações sociais, a capacidade da família de prover proteção tem sido impactada, tornando o papel do Estado crucial para garantir o bem-estar familiar, por meio de políticas públicas e serviços sociais.

Em termos político institucionais, o trabalho com famílias segundo esta perspectiva, tem um apelo intersetorial inescapável, na medida que busca promover a articulação entre diferentes setores e serviços (das políticas e programas de saúde, educação, assistência social, habitação, segurança alimentar, previdência, entre outras) para garantir um suporte integral às famílias. Segundo BRASIL (2016: p.19), a ideia central é a de que "o caráter protetivo do Estado em relação às famílias reside em grande parte na antecipação dos custos do bem-estar, através da garantia de direitos sociais, contemplando a oferta de benefícios, transferências de renda e de ampla gama de serviços sociais". Outro aspecto desafiador é o manejo de informações que favoreçam o entendimento mais amplo da situação familiar e dos diversos aspectos que a afetam, como condições socioeconômicas, saúde mental, educação, habitação, entre outros, mas não configurem dispositivos de controle ou resultem na adoção de critérios excludentes. Finalmente, mas não menos importante, é o acesso aos recursos disponíveis em uma rede de proteção social, ou seja, a proteção efetivada.

Até aqui apresentamos o desenho formal. No entanto, entre o que foi desenhado e o que é praticado há muita discrepância. A primeira e a mais resistente é a relativa às concepções que fundamentam as visões sobre "família". Ainda se observa por parte de distintos profissionais, expectativas que revelam concepções estreitas e judicativas em relação à realidade das famílias acompanhadas: a composição desejada, considerada adequada ou "normal" de família, a divisão das atribuições para cada membro, especialmente no que se refere às tarefas da casa, incluindo alimentação, limpeza, cuidado com crianças, idosos, pessoas com deficiência que demandam suporte, pessoas adoecidas ou com transtorno, bem como o cuidado destinado aos animais. Somada a esta visão idealizada há uma compreensão sobre o trabalho remunerado como uma referência moral, além de uma saída para as situações de vulnerabilidade. Os benefícios sócio assistenciais continuam sendo tratados como alternativas desejavelmente

transitórias por representarem uma forma de cidadania invertida. Em algumas abordagens, observa-se comentários judicativos sobre o uso do valor advindo de programas de transferência de renda para consumo de produtos considerados inadequados ao perfil daquelas famílias: produtos estéticos para cabelo e unhas, smartphones sofisticados, vestuário ou calçados de grife.

A intervenção do Estado brasileiro sobre um perfil específico de família não é recente, não foi orientada por uma concepção unívoca sobre proteção social, nem tampouco considerou a família como instituição a ser protegida.

Embora a família figurasse - no campo da intervenção social - como a principal referência para a reprodução da vida e das relações sociais, sua centralidade ganhou destaque a partir da Constituição Federal de 1988, que estabeleceu em seu artigo 226 que “a família, base da sociedade, tem especial proteção do Estado”. A referência à família no texto da lei não considera sua diversidade, nem tampouco caracteriza o significado da proteção especial que as famílias, em suas mais distintas expressões, têm direito. Trata-se de uma evocação essencializada, a-histórica que considera a família no singular, como uma realidade plenamente enquadrada e homogênea em seu interior.

A partir de então, coexistem visões e práticas ambivalentes no trabalho social com famílias que, por um lado, as consideram prioridade como destinatárias da proteção, com vistas ao fortalecimento de vínculos e à prevenção das situações de vulnerabilidade a que estão submetidas, ao mesmo tempo que as atribuem um papel ativo na proteção de seus membros, sendo responsabilizadas pelo fracasso no desempenho deste papel e, consequentemente, pela desproteção que se encontram.

Esta ambivalência entre ser alvo da proteção e ser cobrada pela desproteção de seus membros é a questão central deste capítulo que trata dos limites e possibilidades do trabalho com famílias no âmbito da Política de Assistência Social, mais especialmente no âmbito dos CREAS.

Mioto (2014) argumenta que a responsabilização das famílias pela sua condição social e pelas demandas que são portadoras é uma construção histórica naturalizada no contexto brasileiro. Há, nesta medida, um objetivo subjacente ao trabalho social com famílias: o de que as famílias se ajustem e supram suas necessidades relativas à reprodução social, o que reforça o papel disciplinador e controlador das políticas sociais sobre as mesmas:

[...] a hegemonia de uma lógica familista no encaminhamento do trabalho social com famílias induz à afirmação de que, apesar da reiteração do discurso dos Direitos, ainda persistem as ações de caráter disciplinar, dirigidas em grande medida às famílias que falham no exercício da proteção social. (Mioto, 2014:10).

Desde a instauração da República no Brasil, a visão da família como núcleo essencial para a proteção social foi dominante. Esse enfoque é aprofundado com a industrialização e a incorporação seletiva de trabalhadores expropriados, entre eles os que se encontravam em transição da condição de escravizados para a de trabalhadores libertos. Tal cenário fez “emergir a ‘questão social’, colocando o imperativo da assistência na ordem do dia” (ADORNO, 1990:14). A partir de então, um projeto voltado para o “saneamento moral” das famílias pobres e recém libertas se instaurou, com práticas que, segundo Adorno (1990), buscavam moldar e disciplinar o comportamento dessas famílias de acordo com padrões morais e de conduta estabelecidos pelas elites brancas. Essas práticas não se limitavam à provisão de recursos ou assistência material, mas envolviam também um controle moral sobre a “desordem” familiar, para que seus membros fossem incentivados ou forçados a adotar comportamentos considerados “adequados” e “civilizados”, em conformidade com as expectativas das classes dominantes.

Hábitos que contrastavam com a imagem de uma família saneada pela norma médica: crianças educadas sem qualquer princípio de disciplina no tocante ao aprendizado escolar, à higiene pessoal, à distribuição do tempo e das atividades; mães pouco afetas às suas responsabilidades domésticas e de formação social e moral de seus

filhos; pais nada comprometidos com suas atribuições de provedores do lar. (Adorno, 1990:10)

O "saneamento moral" tinha o objetivo de corrigir comportamentos que as elites consideram desviantes ou problemáticos, reforçando normas de higiene, trabalho, educação e modelo de estruturação familiar. Esse processo dá origem aos mecanismos discricionários que elegem os pobres como alvo da intervenção, ao mesmo tempo que definem quem é "digno" de assistência, impondo condições para sua elegibilidade. Este paradigma não é, contudo, circunscrito à realidade brasileira. É uma racionalidade dominante que orienta a intervenção social com famílias em diferentes contextos.

Guardadas as importantes distinções em termos da formação social e das características do desenvolvimento capitalista em cada contexto, a obra *Polícia das Famílias* de Jacques Donzelot é ilustrativa sobre como a família se torna uma peça-chave para o processo de consolidação da sociedade burguesa na França. O foco da reflexão de Donzelot está na forma como o Estado, através da medicina, dos aparatos de justiça e da assistência social, moldou as famílias para garantir a ordem social e preservar os valores burgueses. Fórmula nada estranha ao modo brasileiro de conferir centralidade à família no trabalho social. A partir da década de 1920 foram criadas leis e instituições no Brasil voltadas para o controle das famílias pobres, sua moralidade e formas de viver na cidade, a partir de uma “colaboração” estreita entre Estado, Igreja e Mercado.

Voltando ao desenho da política de assistência social, uma orientação do trabalho social é potencializar a função protetiva das famílias buscando prevenir e enfrentar as vulnerabilidades e riscos sociais provenientes de contingências sociais, políticas e econômicas. Porém, caso este fortalecimento seja ancorado na supervalorização dos recursos familiares, as estratégias no trabalho com famílias tenderão para uma abordagem restrita ao universo familiar, sobretudo com ações circunscritas ao potencial da mulher de prover o cuidado e a proteção dos membros da família. Aqui tem-se uma visão de que se

essas forem bem-informadas e capacitadas em dinâmicas que, por exemplo, estimulam o empreendedorismo, poderão constituir-se em espaço de sustento material, psicológico e moral.

[...] a política não é vista como suporte, como ações de cuidado, de apoio às famílias, mas como mecanismo que despertará e habilitará, através do trabalho com famílias, suas funções de proteção social. Essa perspectiva continua julgando as famílias vulneráveis como incapazes, incompetentes [...]. Como se o que a caracterizasse não fosse a falta de condições objetivas e muitas vezes subjetivas que viabilize esse enfrentamento, necessitando do suporte do poder público (Teixeira, 2015:226)

A proposta de acompanhamento familiar do PAEFI

O trabalho social com famílias no âmbito da Proteção Social Especial de Média Complexidade se efetiva por meio de “um serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos” (BRASIL, 2009, p. 19). Estas ações são executadas pelo PAEFI - Serviço de proteção e atendimento especializado a famílias e indivíduos-, reconhecido como principal serviço ofertado nos Centros de Referência Especializada da Assistência Social (CREAS), sendo todos os demais serviços a ele referenciados e ofertados de acordo com a demanda local de cada território.

A Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais, ao indicar a especificidade do PAEFI evidencia as fragilidades na família como decorrentes das vulnerabilidades e riscos sociais, tornando mais explícita a afirmação de que tais situações se constituem em determinantes externos que impactam nas relações intrafamiliares. Portanto, é necessária a provisão de recursos (benefícios, serviços, programas), em caráter continuado, para a proteção e o exercício da cidadania. Neste horizonte, o PAEFI,

Compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva

das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social (BRASIL, 2009:19)

Entender a família como grupo social contraditório e diverso, que necessita de proteção para cumprir as funções de socialização primária, apoio e mediação da relação de seus membros com a coletividade não resulta em um trabalho social que as sobrecarregue com responsabilidades. Portanto, o desenho normativo do PAEFI aponta para a importância da articulação deste serviço com os demais serviços socioassistenciais, com as diversas políticas públicas e com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos, objetivando a inserção da família e seus membros em “serviços socioassistenciais e/ou em programas de transferência de renda, de forma a qualificar a intervenção e restaurar o direito”. (BRASIL, 2013:29).

Previstos pela Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, conforme Resolução n.109 de 11/11/2009, são objetivos do PAEFI:

- Contribuir para o fortalecimento da família no desempenho de sua função protetiva;
- Processar a inclusão das famílias no sistema de proteção social e nos serviços públicos, conforme necessidades;
- Contribuir para restaurar e preservar a integridade e as condições de autonomia dos usuários;
- Contribuir para romper com padrões violadores de direitos no interior da família;
- Contribuir para a reparação de danos e da incidência de violação de direitos;
- Prevenir a reincidência de violações de direitos. (Brasil, 2009:29)

Para o alcance destes objetivos, tem-se como estratégia fundamental o acompanhamento familiar. O documento intitulado “Acompanhamento familiar na Política de Assistência Social”, foi publicado pelo governo do estado do Rio de Janeiro, em 2011, com orientações para o acompanhamento familiar em consonância com o desenho da PNAS.

Um processo de atenção sistemática que promove o planejamento e execução participativa das ações necessárias para que as famílias disponham de condições de vida dignas, por meio de acesso a direitos fundamentais, e de oportunidade de reflexão e crítica da realidade social, na perspectiva do fortalecimento da cidadania (Brasil, 2011:24)

O referido documento aponta para a importância de se explicitar o referencial teórico-metodológico desejado e indica para o Estado do Rio de Janeiro a abordagem metodológica dialógico-reflexiva, horizontalizada e participativa, referenciada no pensamento de Paulo Freire, além de sinalizar a relevância das ações de planejamento e monitoramento constante, bem como o registro permanente das ações. Também são citadas as seguintes atividades que comportam o fluxo de acompanhamento familiar no PAEFI: acolhida, estudo social, elaboração do Plano de acompanhamento sociofamiliar, atividades de execução e monitoramento.

Nesta perspectiva, o acompanhamento familiar é entendido como um processo sistemático que envolve etapas articuladas e planejadas, sujeitas a um monitoramento e avaliações periódicas, validando a compreensão do acompanhamento enquanto uma ação específica e qualificada do trabalho social com famílias, que tem a proteção integral e o arranjo intersetorial como referências para atender as necessidades sociais de forma mais qualificada e eficiente.

A proposta de acompanhamento familiar apresentada no PAEFI representa um contraste significativo em relação às tendências históricas do trabalho social com famílias. Como retratado, essas práticas costumavam tratar os problemas sociais como questões isoladas, atribuídas exclusivamente aos indivíduos, além de prescrever condutas disciplinadoras para os membros da família conforme expectativas rígidas sobre seus papéis. Além disso, essas abordagens frequentemente estabeleciam procedimentos fixos e normativos baseados em uma moral do trabalho que condicionava a assistência a princípios de produtividade e merecimento. Em oposição a essa perspectiva, o modelo proposto pelo PAEFI adota uma abordagem teórico-metodológica centrada na totalidade, que compreende a

família não apenas por suas dinâmicas internas, mas como parte de um contexto social mais amplo. Assim, reconhece-se que as demandas e privações enfrentadas pela família não são originadas unicamente de processos internos, mas refletem relações sociais e contextos que impactam diretamente suas condições de vida e bem-estar.

Acompanhamento familiar nos CREAS

O histórico do trabalho social com famílias no Brasil demonstra que o acompanhamento familiar pode se prestar a vários usos e direcionamentos. Assim como foi predominantemente adotado como uma estratégia de controle e saneamento moral, pode ser empregado para ressaltar as potencialidades e prevenir violações, além de romper com a cultura das ações imediatistas e pontuais que por tanto tempo marcaram a trajetória da assistência social. Quando realizado de forma sistemática, planejada e contínua, o acompanhamento familiar pode se tornar uma ferramenta essencial para ampliar o acesso a bens e serviços, além de fortalecer vínculos protetivos entre os membros familiares e a comunidade.

Neste sentido, o acompanhamento familiar pode ser pensado como

[...] um conjunto de intervenções continuadas, a partir da construção conjunta de um plano no qual é estabelecido o objetivo, a realização de mediações periódicas, a inserção em atividades diversas e o acesso a outras políticas setoriais, visando à ampliação de direitos. (Oliveira, et al, 2018:143).

A partir de uma pesquisa empírica realizada no âmbito dos CREAS no Rio de Janeiro, observamos uma imprecisão conceitual e operacional em relação ao acompanhamento familiar. De um modo geral, o acompanhamento foi caracterizado como um conjunto de procedimentos, entre eles: visitas domiciliares, entrevistas e encaminhamentos utilizados para responder às demandas dos usuários da assistência social. Segundo essa compreensão, o

acompanhamento é confundido com a intervenção *stricto sensu*, ou seja, o atendimento sequencial prestado aos usuários individualmente. Ao atender a mulher mãe e caracterizar esse atendimento como “trabalho com famílias”, opera-se uma visão metonímica naturalizada no âmbito das políticas sociais. Isso ocorre porque a mãe representa a família como um todo, devido à relação de proximidade e representatividade que ela exerce no contexto familiar. Assim, o atendimento a um único membro acaba sendo interpretado como uma abordagem da dinâmica familiar em sua totalidade. Neste sentido,

[...] a prática do acompanhamento tem sido pouco compreendida (muitas vezes é caracterizada como atendimento sequencial), pouco exercida (raros são os processos de acompanhamento com observação de indicadores e metas) e pouco sistematizada (os relatórios ou registros documentais, quando existem, são, em geral, produzidos como tarefas “burocráticas”, compulsórias, remetidas a quem as solicita). (Garcia, 2018:38)

Outro aspecto observado durante a pesquisa refere-se à participação da família no processo de acompanhamento, que pode ocorrer de maneira *passiva* ou *ativa*, refletindo diferentes modelos de atuação. De um lado, há um modelo de acompanhamento mais conservador, que reforça uma relação de tutela entre o profissional e o usuário, restringindo a autonomia deste último. De outro, existe um modelo que reconhece o usuário como cidadão detentor de direitos, os quais o Estado deve garantir, assegurando-lhe o direito de opinar sobre ações que afetam diretamente sua vida e de fazer escolhas, inclusive quanto à adesão ou não ao acompanhamento. Neste segundo modelo, o acompanhamento é desprovido de qualquer caráter de imposição ou obrigatoriedade, sendo posicionado como uma escolha informada e respeitosa diante das necessidades e preferências da família.

Na *participação passiva* há um acompanhamento assimétrico que configura subordinação do usuário ao profissional. A escuta profissional se restringe a inventariar as informações dos usuários

para que o profissional defina o que será necessário à família fazer frente às demandas e necessidades identificadas. A relação entre profissional e usuário é verticalizada e as orientações são percebidas como regras, quase com a aparência de uma determinação legal, inibindo as possibilidades do exercício da autonomia dos sujeitos.

Importante ressaltar que em ambas as orientações, uma concepção subjacente de família está presente. Uma das profissionais entrevistadas destacou que no acompanhamento *“você percebe as famílias que não têm uma boa estrutura, não têm um bom apoio, fica na reprodução daquelas situações.”* (Assistente Social). Segundo esta formulação, as famílias devem observar as orientações da profissional que vai direcionar o melhor caminho a ser seguido.

Ao questionar os/as profissionais sobre seu entendimento de "família", emergiu majoritariamente a concepção de uma família ampliada, composta não apenas por laços consanguíneos, mas também por vínculos de solidariedade e afeto. No entanto, apesar dessa perspectiva mais inclusiva, predominou em suas falas a visão da família nuclear conjugal como a estrutura familiar ideal e mais capacitada para fornecer proteção aos seus membros. Essa reprodução de um modelo específico contribui para a perpetuação de estereótipos que hierarquizam os diferentes formatos familiares, reforçando noções de estruturas "próprias" e "impróprias" para o exercício da proteção e do cuidado.

Na perspectiva que valoriza a participação *ativa* da família, o acompanhamento se configura como um espaço de construção conjunta, onde o profissional e o usuário estabelecem uma relação mais horizontalizada. Através da escuta qualificada, a família pode exercer sua autonomia, tendo a liberdade de fazer escolhas e tomar decisões sobre questões que lhe afetam, incluindo a opção de aderir ou não ao acompanhamento. Neste modelo, o acompanhamento é entendido como um direito, e não como uma imposição, refletindo uma visão de cidadania que reconhece o usuário com agência sobre o processo. Essa abordagem exige um profissional que, além de possuir qualificação técnica, seja orientado por princípios éticos, cioso dos

objetivos, benefícios e limites do acompanhamento. Dessa forma, pode contribuir para que indivíduos e famílias compreendam o alcance do serviço e se sintam seguros para exercer sua autonomia. Ao operar nessa perspectiva, o profissional legitima o protagonismo da família no processo, promovendo sua participação efetiva e fortalecendo os vínculos de confiança necessários para um acompanhamento consistente e crítico dos limites institucionais.

Um dos desafios do acompanhamento apontados pelos(as) profissionais se refere à não adesão dos indivíduos e das famílias e à descontinuidade da frequência neste processo. Neste caso, é fundamental considerar os motivos que se relacionam a tal fato. Como essa estratégia interventiva tem sido apresentada e operacionalizada? Como medida protetiva ou ação voltada para o controle? Qual o nível de participação dos sujeitos implicados? De que forma são construídos os vínculos entre profissionais e usuários?

O estabelecimento de vínculos entre o profissional e o usuário foi identificado pela equipe técnica como um elemento central para a efetivação do acompanhamento familiar. No entanto, foi enfatizado que muitas famílias, sobretudo aquelas encaminhadas por órgãos do Poder Judiciário, apresentam resistência em relação ao contato com o profissional e à instituição. Esse afastamento decorre, em grande medida, da falta de compreensão sobre a proposta de trabalho do equipamento ou da percepção distorcida do CREAS como um espaço vinculado ao Poder Judiciário, associado a práticas de controle e moralização da vida privada. Essa percepção negativa revela uma sobreposição de papéis entre o acompanhamento social e a intervenção judicial, reforçando estereótipos que limitam a atuação do CREAS como um espaço de acolhimento e promoção de direitos.

Neste caso, certas famílias vão se submeter ao acompanhamento da equipe do CREAS apenas por receio de serem penalizadas pela não adesão. Assim, o acompanhamento passa a ser percebido como uma regra formal, em que o acesso a recursos e atendimentos fica condicionado ao cumprimento de uma frequência

específica e à obediência às orientações dos profissionais. Porém, a tendência é a família compreender o acompanhamento como uma medida intrusiva e não como meio de receber proteção ou ter acesso a recursos que corroborem para seu bem-estar. Para superar essa resistência, é fundamental que o CREAS construa uma identidade própria, desvinculada da lógica punitiva e da tutela e que o profissional atue como mediador, promovendo uma compreensão crítica dos objetivos, benefícios e limites do acompanhamento para as famílias.

Quando o CREAS é identificado como um equipamento vinculado à Justiça, isso pode dificultar a compreensão do acompanhamento como uma estratégia de proteção integral à família. Mesmo sua vinculação à Política de Assistência Social nem sempre é percebida sob a perspectiva de garantia de direitos, sendo frequentemente interpretada como uma prática assistencialista. Essa abordagem tende a levar os usuários a enxergar os profissionais do CREAS como meros facilitadores de ajuda imediata, oferecendo apoio emocional e material, sobretudo através do acesso a benefícios. Além de se frustrarem pela expectativa não cumprida, esta visão reduz a atuação do CREAS a um papel duplamente indevido: de prestar atendimentos pontuais e de reforçar a visão da política de assistência como um balcão de ajuda/socorro/resolução de problemas. Ambas desviam o equipamento de sua função central de promover a cidadania dos usuários, de fortalecer a função protetiva das famílias dentro de uma abordagem de direitos e de contribuir para a prevenção de violências e violações.

Os vínculos profissionais no trabalho social com famílias devem ser estruturados com base em princípios da ética profissional, compromisso com o sigilo e respeito pela autonomia dos usuários, reconhecendo-os como sujeitos de direitos. A qualidade do acolhimento e a garantia de que os usuários não sejam expostos a situações vexatórias ou de violação da privacidade são fundamentais para que o acompanhamento seja efetivamente uma estratégia de proteção integral. Nessa perspectiva, o trabalho social transcende

práticas de cunho disciplinador, promovendo uma relação de confiança e suporte que fortaleça a autonomia e dignidade das famílias. Esse enfoque contribui para que o acompanhamento familiar se consolide como uma ferramenta de promoção de direitos, que garanta o acesso qualificado a uma rede de proteção social.

Quando questionados/as sobre a existência de um plano de acompanhamento familiar, os/as profissionais apresentaram respostas divergentes. Alguns mencionaram improvisado nas ações, o que compromete a concepção do acompanhamento como uma estratégia sistemática e planejada. Nesses casos, o acompanhamento tende a desenvolver-se de forma espontânea, sem o estabelecimento de metas claras, projetos de intervenção, acompanhamento de indicadores ou monitoramento contínuo, indicando, em última instância, a falta de um planejamento consistente para o trabalho com famílias.

Ressalta-se ainda que foi estabelecida uma associação entre um plano de acompanhamento familiar, direcionado ao PAEFI, e o Plano Individual de Atendimento (PIA), utilizado no serviço de proteção social a adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas. Essa comparação sugere que, ao contrário do serviço de Medidas Socioeducativas, o PAEFI carece de um planejamento estruturado para orientar suas intervenções, mas que a adoção de um plano de acompanhamento familiar só se justifica por exigência de algum órgão externo, destacando a necessidade de um marco normativo que legitime e fortaleça o planejamento sistemático no acompanhamento familiar.

As pessoas entrevistadas que relataram a adoção de um plano de acompanhamento justificaram essa prática como uma estratégia para cumprir as metas definidas pela Secretaria de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos. Nessa lógica, os objetivos das visitas domiciliares são orientados principalmente para atender requisições do Poder Judiciário, enquanto a coleta de dados é voltada sobretudo para o preenchimento de planilhas destinadas à direção do CREAS. Assim, as demandas apresentadas pelos usuários tendem a ser secundarizadas, priorizando-se o cumprimento da burocracia

institucional. Como resultado, indivíduos e suas famílias podem ser vistos apenas como fornecedores de dados a serem coletados. O limite desse modelo se evidencia no formalismo burocrático, que promove ações finalistas e facilita a apropriação dos dados de maneira acrítica, tratando esses procedimentos como a conclusão de uma etapa do trabalho, sem um olhar aprofundado sobre o contexto e as reais necessidades dos atendidos.

O acompanhamento familiar pressupõe articulação intersetorial, uma vez que as demandas apresentadas por indivíduos e famílias são potencialmente atendidas por diferentes políticas setoriais, tais como: saúde, habitação, assistência social, previdência, educação, entre outras. Sendo assim, o plano de acompanhamento familiar orientado para a garantia de proteção integral requer dos profissionais um compromisso com o fortalecimento dos arranjos intersetoriais e do trabalho em rede.

Em seu estudo sobre os desafios da proteção social especial, Duarte (2016: 89) destaca a importância da intersectorialidade como uma dimensão essencial no trabalho da Proteção Social Especializada. No entanto, ele alerta que “é necessário ter clareza do trabalho essencial para não se transformar em balcão de encaminhamentos”. Sua advertência aponta para a lógica errática dos encaminhamentos, que pode reforçar uma inércia institucional onde o atendimento se limita a receber e redirecionar demandas, sem aprofundar o acompanhamento necessário. Esse tipo de abordagem fragiliza um eixo central indispensável para a proteção nesse nível de complexidade. Durante a pesquisa, essa tendência também se mostrou presente.

Os/as profissionais informaram que o monitoramento e as avaliações ocorrem sem um cronograma estabelecido e análise de indicadores sociais. A dificuldade em exercer essas ações foi justificada pelo excesso de demandas em relação à escassez de profissionais que atuam na instituição. Acrescenta-se que a restrição de vagas por concurso público, bem como as contratações temporárias têm implicado na alta rotatividade profissional, o que impacta na construção de vínculos entre o profissional e os indivíduos

e famílias em acompanhamento, bem como em todo o processo de trabalho até então desenvolvido.

Sobre as condições de infraestrutura, embora os profissionais contem com condições mínimas para a execução dos serviços, estão ainda muito distantes das condições ideais que permitam a oferta de um serviço mais qualificado conforme preconiza a NOB/SUAS 2012. Foram observadas questões como: precarização do espaço institucional; falta de sigilo e privacidade no atendimento e equipamentos sem garantia de acessibilidade. Em relação aos recursos materiais destaca-se: falta de equipamentos de escritório e ausência de carro para a realização de visitas domiciliares e institucionais, bem como para execução do serviço de abordagem social. Tais aspectos são semelhantes aos resultados encontrados em outras pesquisas (Paiva, Bitencourt e Paiva (2019); Raichelis (2010)) e inclusive podem refletir a realidade dos CREAS em âmbito nacional, à medida que refletem os efeitos das investidas neoliberais no país.

Considerações finais

O presente estudo evidencia aspectos importantes relacionados à prática do acompanhamento familiar no âmbito da assistência social através do PAEFI. Os resultados da pesquisa de campo apontaram para o fato de que não há uma única direção possível para o acompanhamento familiar, tendo em vista a própria tensão entre proteção, controle e disciplinamento moral historicamente presente no trabalho social com indivíduos e famílias.

Orientado para ampliação da cidadania, o acompanhamento familiar se fundamenta no respeito às diversas possibilidades de configurações familiares, no protagonismo e participação ativa dos indivíduos e famílias, bem como se estrutura em ações sistemáticas que contemplam um plano de trabalho com atividades de monitoramento de indicadores sociais relacionados ao território, trabalho em rede e avaliação permanente. Todavia, os resultados da pesquisa evidenciam que esta definição de acompanhamento não está

plenamente posta na realidade institucional, tendo presente que tal estratégia interventiva foi associada ao agir pragmático, referenciada a uma sequência de atendimentos sem compromisso com a estruturação de um plano de acompanhamento que envolvesse a participação ativa da família, monitoramento de indicadores e avaliação. Esses aspectos apontam para a relevância da valorização e implementação da política de educação permanente visando a qualificação dos(as) assistentes sociais que atuam no SUAS.

É importante destacar que os resultados do acompanhamento não se restringem à qualificação dos diversos profissionais que atuam na unidade, nem às capacidades ou dificuldades dos usuários em responder aos encaminhamentos. Eles são também condicionados pela natureza dos serviços, benefícios, projetos e outros recursos disponíveis (ou não) na rede, pela forma como essa rede é estruturada e operacionalizada, pelas condições de trabalho e pela própria estrutura física dos equipamentos. Vale considerar que os espaços ocupacionais do CREAS refletem uma conjuntura marcada pela retração do Estado e pela redução de investimentos em políticas sociais.

Para concluir, consideramos que o trabalho social com famílias tem se consolidado como um dispositivo importante para a proteção social de grupos vulnerabilizados no Brasil, funcionando como um meio eficiente para disseminar programas e fortalecer vínculos comunitários. No entanto, é necessário aprofundar as pesquisas sobre os impactos de longo prazo desta abordagem, especialmente no fortalecimento das redes de apoio familiares e comunitárias. Estudos futuros poderiam investigar como a centralidade da família na assistência social contribui para a tão desejada autonomia e protagonismo das famílias acompanhadas e quais os desdobramentos emergem na implementação desta metodologia em contextos de precarização dos serviços e programas sociais. Além disso, explorar a integração entre serviços, considerando as especificidades regionais e culturais, pode fornecer contribuições

valiosas para aprimorar as práticas e políticas de assistência social, promovendo uma proteção mais equitativa e efetiva.

Referências

ADORNO, Sérgio. **Gestão filantrópica da pobreza urbana**. São Paulo em Perspectiva, v. 4 , n. abr./jul. 1990, p. 8-17, 1990.

BRASIL. **Fundamentos ético-políticos e rumos teórico-metodológicos para fortalecer o Trabalho Social com Famílias na Política Nacional de Assistência Social**. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2016.

BRASIL. **Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004**. Norma operacional básica – NOB/SUAS. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2004.

BRASIL. **Política Nacional**. Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social – NOB/SUAS. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2012.

BRASIL. **Política Nacional**. Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2006.

BRASIL. **Política Nacional**. Orientações técnicas: trabalho social com famílias no âmbito do PAIF. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2005a.

BRASIL. **Secretaria de Estado de Assistência Social**. Acompanhamento Familiar na Política de Assistência Social, uma proposta de metodologia para o Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2011.

BRASIL. **Secretaria Nacional de Assistência Social**. Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Texto da resolução nº109, 2009.

BRASIL. Decreto nº 6.308, de 14 de dezembro de 2007. Regulamenta a organização e o funcionamento do Sistema Único de Assistência Social – SUAS. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 17 dez. 2007. Seção 1, p. 8-10.

CORDON, Marcelle dos Santos. **Entre a proteção integral e a injunção normativa**: aspectos do acompanhamento familiar no CREAS. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Escola de Serviço Social da Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2022.

DONZELOT, Jacques. **A polícia das famílias**. 2. ed. Rio de Janeiro: Graal, 1986.

DUARTE, Joana Maria Gouveia. **Desafios para proteção social especial**: a ambiência da violação de direitos na política de assistência social. Textos contextos, 2016.

GARCIA, Joana. Apontamentos sobre a controvertida centralidade da família no trabalho social. *In: Ser Social*, Brasília, v. 20, n. 42, p. 30-54, jan.-jun./2018.

MIOTO, Regina. Considerações sobre o trabalho social com famílias: proposta para discussão. *In: Seminário Nacional de Trabalho Social com Famílias na Política Nacional de Assistência Social*, 26-28 nov. 2014, Brasília. Secretaria Nacional de Assistência Social/MDS, 2014.

MIOTO, Regina. Trabalho com famílias: um desafio para os Assistentes Sociais. **Textos & Contextos** (Porto Alegre), v. 3, n. 1, p. 1–15, 2010. Disponível em:

<https://revistaseletronicas.pucrs.br/fass/article/view/979>. Acesso em: 12 out. 2024.

MIOTO, Regina. Família, trabalho com famílias e serviço social. **Serviço Social em Revista**, v. 12, n. 2, p. 163-176, 2010.

OLIVEIRA, Antônio Carlos de.; PAIVA, Ariane R.; ALCHORNE, Sindely, C. Acompanhamento familiar no SUAS: diálogo com o município do Rio de Janeiro. *In: Em Pauta*, n.42, v.16, p.136-150, 2018.

PAIVA, Ariane Rego de.; BITENCOURT, João Vitor; GONÇALVES, Gabriela P. Assistência Social em tempos de austeridade: desafios na implementação no município do Rio de Janeiro. *In: Revista de Serviço Social. Revista Moitará*, v. 2, p. 1-25, 2019.

RAICHELIS, Raquel. Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no SUAS. *In: Serviço Social & Sociedade*, n°.104, p.750-772, 2010.

TEIXEIRA, Solange Maria. Política Social contemporânea: a família como referência para as Políticas Sociais e para o trabalho Social. *In: MIOTO, R.C.T.; CAMPOS, M.S.; CARLOTO, C. M. (Org.). **Familismo, direito e cidadania: contradições da política social**. 1. ed., São Paulo: Cortez, 2015.*

TEIXEIRA, Sonia. Política social e democracia: reflexões sobre o legado da seguridade social. *In: Caderno de Saúde Pública*, RJ, 1(4): 400-417, out/dez, 1985. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v1n4/v1n4a02.pdf>. Acesso em: 12 out. 2024.