

TRÊS SABERES A SERVIÇO DAS FAMÍLIAS: UMA DISCUSSÃO SOBRE A SUPERVISÃO DAS EQUIPES DOS CENTROS DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

THREE KNOWLEDGES AT FAMILIES SERVICE: A DISCOURSE ON SUPERVISION OF TEAM OF SOCIAL ASSISTANCE REFERENCE CENTRE

RESUMO: Este texto pretende discutir a prática de supervisão de equipes multidisciplinares que, entre outros serviços, realizam trabalho social com famílias. A discussão terá por base o trabalho desenvolvido junto às equipes dos Centros de Referência de Assistência Social do município de Jundiaí. Esta supervisão vem sendo realizada desde 2009 e, em nossa opinião, já acumula certa experiência que pode ser útil para o debate e a prática deste tipo de atividade. Essa prática traz duas novidades: O encontro de três saberes ou disciplinas, a saber, Terapia Familiar, Serviço Social e Economia — em olhares complementares. A segunda novidade tem sido a construção coletiva de uma metodologia de trabalho a partir de uma política pública no contexto do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

PALAVRAS-CHAVE: supervisão, família, política pública, acompanhamento de trabalhadores sociais.

ABSTRACT: This paper discusses the practice of supervision of multidisciplinary teams that, among other services, carry out social work with families. The discussion will be based on the activities conducted with the crew of the Reference Centers of Social Welfare of the city of Jundiaí. A supervision activity is being conducted since 2009 and, in our opinion, has already accumulated some experience that may be useful to the debate and execution of this type of activity. This practice brings two news: The combination of three knowledge, namely Family Therapy, Social Work and the Economy - in complementary views. The second innovation has been the collective construction of a working methodology from a public policy in the context of the SUAS.

KEYWORDS: supervision, family, public policy, accompaniment of social workers.

CRISTIANA P. G. PEREIRA

*Psicóloga formada pela USP, Terapeuta de casal, família e comunidade formada pela PUC-SP, membro da equipe de Coordenação do Instituto de Terapia Familiar de São Paulo- ITFSP.
e-mail: crispgp@uol.com.br*

RODRIGO P. S. COELHO

Economista formado pela UERJ, mestre e doutorando em Economia Social do Trabalho pela UNICAMP, Pesquisador do NEPP/ UNICAMP.

REGINA MARIA HIRATA

Assistente social formada pela PUC-Campinas, Mestre em Economia Social e do Trabalho pela UNICAMP, Pesquisadora do NEPP/UNICAMP.

Este texto pretende discutir a prática de supervisão de equipes multidisciplinares que trabalham nos Centros de Referência de Assistência Social do município de Jundiaí, que, entre outros serviços, realizam trabalho social com famílias. Essa supervisão vem sendo realizada desde 2009 e, em nossa opinião, já acumula certa experiência que pode ser útil para o debate e a prática desse tipo de atividade.

O texto está estruturado em seis seções. Na primeira seção discutimos o contexto mais amplo onde se dá este serviço: um contexto de mudança na forma como a política de assistência social se organiza no nível nacional. Em seguida conceituamos os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), definidos como a “porta de entrada” para a política de assistência social e o *locus* de atuação das equipes que são supervisionadas nesta experiência. Na terceira seção apresentamos rapidamente os CRAS de Jundiaí e suas equipes. Em seguida discutimos diretrizes e as formas idealizadas de atuação da supervisão. Na penúltima seção apresentamos alguns exemplos para dar maior visibilidade aos aspectos discutidos

Recebido em 17/04/2012.

Aprovado em 10/05/2012.

até aqui. Algumas considerações sobre o trabalho de supervisão de equipes fecham este texto.

1. O CONTEXTO AMPLO: UMA NOVA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Uma nova fase da política de assistência social começou a ser desenhada em dezembro de 2003, quando houve a IV Conferência Nacional de Assistência Social. O tema principal foi “*Assistência Social como Política de Inclusão: uma Nova Agenda para a Cidadania*”. Além do tema principal, a Conferência comemorava os 10 anos da promulgação da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS).

O resultado mais concreto da Conferência foi a elaboração de uma nova Política Nacional de Assistência Social (PNAS, 2004) e a edição de uma Norma Operacional Básica que instituiu o Sistema Único de Assistência Social (NOB/SUAS, 2005). Essas normas estabelecem um novo perfil de atuação para uma política radicalmente diferente do que vinha sendo historicamente praticado.

Desde os anos 30 do século XX, a assistência social configurou-se como uma área de intervenção estatal. A criação do Conselho Nacional de Serviço Social (CNSS), em 1938, e da Lei Brasileira de Assistência (LBA), em 1942, são os marcos iniciais de política social. Até essa data existiam ações de assistência social, porém não como uma política pública de responsabilidade do Estado. As ações caritativas eram comandadas pela Igreja ou por senhoras da sociedade, mesmo que eventualmente contassem com recursos e subvenções estatais.

Entre os anos 1930 e 2003, a assistência social caracterizou-se por ações emergenciais, pontuais, des-

contínuas e muitas vezes insuficientes. Não havia clareza sobre qual seria a forma mais adequada de atuação da assistência social. Pereira (1996) chega a afirmar que a situação da assistência social era distinta das demais políticas sociais por ser “*genérica na atenção e específica nos destinatários, ao contrário das demais políticas socioeconômicas setoriais, que são genéricas nos destinatários e especializadas na atenção*”. Em outras palavras, a professora Pereira afirma que a política anterior ao SUAS era vinculada a uma população específica (pobres) e não a uma problemática, um serviço ou uma proposta.

Essas características facilitaram o uso clientelista da política. Assistência Social e Assistencialismo eram vistos quase como sinônimos. Também a associação entre a Política de Assistência Social e ações de caridade foi muito forte à época.

A partir da implantação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) essa situação começa a se modificar. Um conjunto de normatizações (leis, portarias, normas operacionais) começa a estruturar, de forma inédita, a área. O combate à pobreza e a garantia de direitos são estabelecidos como os focos da política.

As ações de assistência social foram classificadas como de proteção social básica (de caráter preventivo) e de proteção social especial (quando já há que remediar uma violação de direitos), cada qual com um equipamento público de entrada – o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) para a proteção social básica; e o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) para a especial. Uma Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais descreveu quais serviços básicos devem ser obrigatoriamente

te oferecidos, com quais objetivos e com quais estruturas e resultados esperados. Uma outra norma operacional estabeleceu padrões mínimos de equipes técnicas para a execução dos serviços (NOB-RH/SUAS, 2006).

Os avanços observados nos últimos seis anos levam à necessidade de repensar a associação automática de assistência social com assistencialismo, clientelismo ou caridade. Trata-se, agora, de uma política pública com objetivos estabelecidos e formas de atuação acordadas por um grande número de atores sociais*. Porém, o pouco tempo percorrido desde o início desta mudança aponta para um processo ainda em construção. E é neste contexto de construção que vem se dando o trabalho de supervisão das equipes multidisciplinares dos CRAS do município de Jundiaí.

2. OS CENTROS DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS)

O CRAS é definido como

(...) uma unidade pública estatal descentralizada da política de assistência social, responsável pela organização e oferta de serviços da proteção social básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) nas áreas de vulnerabilidade e risco social nos municípios e DF (Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome [MDS], 2009, p. 9).

Trata-se de um equipamento que deve ter uma base territorial definida, a partir de um diagnóstico de vulnerabilidade do município. O CRAS deve contar com uma equipe multidisciplinar que pode variar entre 4 e 8 profissionais, de acordo com o volume de famílias referenciadas e famílias atendidas. A equipe deve incluir assistentes

sociais, psicólogos, técnicos de nível médio, entre outros.

Esta equipe deve fazer a “Gestão do Território”, ou seja, realizar um diagnóstico territorial, conhecendo os demais serviços governamentais e não governamentais que atuam na área, buscando articular as ações da rede socioassistencial; trabalhar por uma ação integrada com outras áreas da política social, como saúde e educação; promover a “busca ativa” – atividade que consiste em ir conhecer e atrair pessoas que poderiam participar das atividades de assistência social, mas que não o fazem por desconhecimento, dificuldade de locomoção ou falta de estímulo.

Também cabe à equipe técnica dos CRAS ofertar o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) e outros serviços de proteção social básica no território. Segundo estabelecido pelo Conselho Nacional de Assistência Social, o PAIF

(...) consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida (MDS, 2009, p. 6).

Além do PAIF, os CRAS podem oferecer, se contarem com estrutura adequada, Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos, o ProJovem Adolescente Federal, projetos de inclusão produtiva e outros serviços de âmbito estadual ou municipal.

3. OS CRAS NO MUNICÍPIO DE JUNDIAÍ/SP

O município paulista de Jundiaí conta, em agosto de 2011, com três CRAS em operação, a saber, o CRAS

* As regras que regem a nova política de assistência social foram discutidas em Conferências Nacionais, Estaduais e Municipais, por um grande número de Conselhos de Assistência Social (também nas três esferas de governo) e por instâncias de negociações bipartites (com representantes dos estados e dos municípios) e tripartites (unindo representantes de municípios, estados e União).

Jardim São Camilo, o CRAS Tamoios e o CRAS Jardim Novo Horizonte. Todos esses territórios apresentam grande vulnerabilidade social, com uma população empobrecida, sofrendo com a presença do tráfico de drogas (maior em um território, menor em outro) e diversas outras vulnerabilidades. Pelo planejamento da Prefeitura, o município ainda carece de um CRAS, que deve ser implantado assim que houver recursos para tal.

Nestes Centros de Referência trabalham três equipes que somam cinco assistentes sociais, três psicólogos e três técnicos de nível médio. As equipes realizam atividades de atendimento pontual; orientações psicossociais; entrevistas diagnósticas; acompanhamento individualizado de famílias; visitas domiciliares; grupos socioeducativos; encaminhamentos para serviços e orientações gerais; inscrição de famílias no Pró-Social (sistema de cadastro de beneficiários do Governo Estadual); reuniões de micro-rede (com função de discutir o encaminhamento de casos específicos); reuniões de macro-rede (com vistas a fortalecer a ação intersetorial); e oficinas com instituições parceiras (Pinto *et al.*, 2009).

É com a equipe de técnicos de nível superior dos CRAS que a supervisão é realizada, sempre por meio de uma reunião mensal.

4. QUAL SUPERVISÃO?

No início de 2009, começou o processo de supervisão da equipe dos CRAS de Jundiá realizado pelo Núcleo de Estudos em Políticas Públicas (NEPP), ligado à Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP), e pelo Instituto de Terapia Familiar de São Paulo (ITF-SP). Essa supervisão

foi demandada pela Secretaria Municipal de Inclusão Social (SEMIS)* do município de Jundiá, que pretendia oferecer a seus técnicos um espaço de troca de experiências, de formação permanente e de discussão de casos.

Especialmente, o CRAS mereceu uma atenção especial, devido ao fato de ser um equipamento recente. Havia interesse em apoiar as equipes nesse momento de consolidação da ação desses equipamentos – e as atividades de supervisão se iniciaram em março de 2009. Foram, portanto, quase três anos de trabalho até o momento em que este texto foi redigido (dezembro de 2011).

A equipe de supervisão é formada por três integrantes: uma assistente social, uma psicóloga e um economista. Dentro de cada formação, “planejou-se” que cada profissional contribuísse com um olhar específico. Assim, a psicóloga, especialista em terapia familiar, teria uma intervenção voltada para as relações, os vínculos, buscando enfatizar os conceitos de realidade coconstruída e de diálogos transformadores; já a assistente social deveria discutir o processo de mudança paradigmática pelo qual o serviço social vem passando; e o economista, especialista em políticas públicas, teria a preocupação com a gestão, com a realização cotidiana da política pública: seguir as normas, alcançar as metas, medir resultados.

Na prática, essa separação tão estreita não é possível. Com o desenvolvimento do trabalho conjunto, as intervenções de um determinado supervisor nas “áreas de especialidades” dos demais ficam cada vez mais comuns. Para a equipe de supervisão este é um ganho não planejado inicialmente, mas muito expressivo.

De forma resumida, a supervisão procura:

* Em 2010, a Secretaria mudou de nome para Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SEMADS).

- cuidar dos membros da equipe e das relações entre eles – “Cuidar do Cuidador”;
- ajudar na criação de uma metodologia de trabalho com família;
- sistematizar as ações executadas pelas equipes;
- estimular o trabalho em conjunto com a rede socioassistencial e de outras políticas sociais do território.

Cada atividade específica citada acima se insere em um contexto mais amplo ligado às mudanças observadas na política nacional de assistência social desde 2004. Ao cuidar dos membros da equipe, procuramos iluminar e ampliar seus recursos e ferramentas de trabalho, oferecendo um espaço para compartilharem as dificuldades encontradas e os impactos vividos no intenso contato com a vulnerabilidade das famílias no território.

Também se percebe que há muitas dúvidas quanto à operacionalização do Sistema Único de Assistência Social. Devido ao passado de ações genéricas e inespecíficas da Assistência Social, torna-se importante consolidar as práticas e ações executadas dentro do novo paradigma proposto. Somente assim o trabalho técnico conseguirá superar os antigos limites dessa política. Dentro desta perspectiva se inserem as ações de “Ajudar na criação de uma metodologia de trabalho com família” e “Sistematizar as ações executadas pelas equipes”.

Com a nossa experiência observamos que há ações que fazem bem às famílias e mostram-se úteis no desenvolvimento da resiliência e do protagonismo no enfrentamento das dificuldades cotidianas. A supervisão procura refletir com as equipes dos CRAS sobre como criar contextos em que as famílias possam trocar experiências junto a outras e serem ouvi-

das. Ou seja, criar espaços de reflexão e crescimento, especialmente quando esta escuta busca fortalecer as competências e enfatizar os seus pontos positivos.

As famílias devem contar com apoio para expandir as relações entre gerações, fortalecendo-as como um grupo onde possam mostrar sua incrível diversidade e mobilidade. Assim, surgem os seguintes desafios para as equipes que realizam esse trabalho: elas devem superar preconceitos, conscientizando-se de que contextos de dor devem ser tratados com delicadeza e atenção e dar importância à circulação das informações e histórias familiares. Também é fundamental o conhecimento da trajetória de vida da população alvo, ficando sempre atentas ao risco de descontextualizar as famílias de sua história e tendo cuidado para não tornar as famílias pobres um “OUTRO” problemático em relação a modelos socialmente construídos e naturalizados como “o modelo” (Sarti, 2003).

Se para as próprias equipes da política de assistência social existe o desafio de se trabalhar uma visão do OUTRO que supere práticas assistencialistas e caritativas, podemos imaginar que para os técnicos das demais políticas sociais – educação, saúde, habitação, entre outros –, esta confusão é ainda mais acentuada. Surge, então, o desafio de conseguir estabelecer um novo lugar para a política de assistência social no município. Isto implica estimular a intersectorialidade, sabendo diferenciar as funções e responsabilidades específicas de cada área social, e promover a ação articulada em prol de resultados mais efetivos para os cidadãos. É nesse sentido que age a supervisão, sempre buscando estimular o trabalho em conjunto com a rede socioassistencial e de outras políticas sociais do território frente à necessidade de enfrentar casos

complexos onde vários atores estão presentes fazendo parte do problema e das possíveis soluções.

A equipe multidisciplinar de supervisão busca uma postura pós-moderna para alcançar os objetivos propostos. Por “postura pós-moderna”, seguimos a definição de Harlene Anderson, para quem o termo não se refere a um modelo ou técnica específica, mas sim a uma crítica à possibilidade de apreender a realidade em-si, “do jeito que ela é” (1997). Trata-se de uma crítica ao pressuposto de que a realidade é separada do observador. O conhecimento está construído socialmente a partir de uma linguagem constitutiva acordada por um grupo. “Do ponto de vista pós-moderno, a realidade – mesmo a chamada realidade científica – é tecida e re-tecida em teares linguísticos compartilhados (Anderson, 1997).”

Assim, por meio do diálogo colaborativo entre todos os envolvidos, vamos expandindo ideias, ampliando e coconstruindo novos significados para os casos trazidos para a discussão pela equipe técnica dos CRAS. Conseguimos, assim, valorizar a multiplicidade de vozes e perspectivas que as equipes, em sua diversidade, podem oferecer.

A consciência da própria participação na coconstrução de uma realidade compartilhada em qualquer relação é muito útil em qualquer contexto. Nossa prática mostra que os trabalhadores sociais saem de um construto inicial mais rígido e, à medida que vão se somando outras visões e outras perspectivas, ganham opções novas e criativas. Vemos, também, que as equipes que participam da supervisão tendem a reter melhor aquelas ideias de cujo desenvolvimento participaram.

Além de propor uma construção coletiva dos significados das atividades das equipes, essa perspectiva

pode ser incorporada (e esperamos que efetivamente seja) ao trabalho delas com as famílias atendidas nos territórios. Isso porque as equipes executam um conjunto de atividades (Entrevistas, Plantões de Escuta, Atendimento Familiares, Grupos de Mães, Grupos de Jovens) que podem ser, a partir do espaço da supervisão, descritas como conversas dialógicas transformadoras.

As conversações dialógicas transformadoras dizem respeito a conversas em que os participantes se envolvem uns com os outros (em voz alta) e com eles mesmos (em silêncio) – em palavras, sinais, símbolos, gestos, etc. – em uma indagação mútua ou compartilhada: reagindo conjuntamente (isto é, comentando, examinando, questionando, considerando, refletindo, concordando, etc.) à medida que falam das questões colocadas (Anderson, 2009, p. 42).

Por fim, dentro da própria equipe de supervisão vemos nossas diferenças de enfoque, o que possibilita ainda mais a multiplicidade de vozes. Além de trazer novos pontos de vista para o debate, esta ausência de visão única da supervisão ajuda a diminuir o problema da relação saber/poder da equipe de supervisão. Nesse ponto, concordamos com Joel Birman, quando afirma que os enunciados científicos se apresentam como detentores da Verdade em-si, pois seriam baseados em processos que deveriam pairar acima das “diferenças de perspectivas e de interesses dos diversos grupos sociais em confronto numa sociedade complexa” (Birman, 1997, p. 8). Com base nesse pressuposto, os detentores do saber assumem uma posição de poder frente aos não detentores. Estas verdades científicas, ainda mais se somadas à chancela das “marcas” NEPP/UNICAMP e ITF-SP,

poderiam fazer do discurso da supervisão um parâmetro absoluto.

Mas a multiplicidade de vozes e os diferentes olhares que, pelo diálogo, vão se transformando de díspares a complementares, ajudam a relativizar o lugar da verdade e do certo que, muitas vezes, é colocado na equipe de supervisão.

5. A SUPERVISÃO NA PRÁTICA

Esta seção tem por objetivo apresentar algumas situações ocorridas durante as atividades de supervisão que ajudam a entender a forma como trabalhamos com as diretrizes acima discutidas. O objetivo é ilustrar, por meio de três momentos diferentes, os desafios envolvidos na supervisão de equipes que trabalham com famílias.

Antes, contudo, convém descrever os formatos e ferramentas que a supervisão se propõe:

- encontros abertos: rodada inicial dos participantes e discussão de casos;
- espaço reflexivo: novos significados são construídos mediante o diálogo e a soma das diversas vozes e pontos de vista;
- contexto facilitador de acolhimento dos participantes com afetividade, respeito e humor;
- troca de informações e sistematização de textos.

I. CRAS em situação de emergência

Uma situação particularmente difícil, ocorrida no início de 2011, exemplifica o espaço da supervisão sendo usado para alcançar muitos dos objetivos propostos, bem como: cuidar dos membros da equipe, sistematizar as ações executadas, dar espaço para

elaboração das angústias e vivências da equipe, gerar aprendizado através de novos significados surgidos no diálogo.

Na noite do dia 05/01/2011, fortes chuvas causaram deslizamentos em alguns bairros de Jundiaí, especialmente em dois territórios de atuação dos CRAS – o Jardim Tamoio e o Jardim São Camilo. Embora não fosse a primeira enchente do município, foi a primeira vez, desde a implantação dos CRAS, em que consequências do fato atingiram um grande número de pessoas, ocasionando mortes. Pelo menos nos 3 meses seguintes, as equipes dos três CRAS tiveram como ação prioritária o apoio às famílias desabrigadas nestas áreas.

Apesar da ampla experiência dos técnicos envolvidos (alguns com mais de 15 anos de trabalho na área), a intensidade da tragédia marcou muito este trabalho. Num primeiro momento, as demais ações dos CRAS foram suspensas, incluindo as atividades de supervisão. Em março, a supervisão foi retomada e, por iniciativa dos técnicos dos CRAS, o tema foi largamente discutido. Nesses encontros, através dos vários relatos, das perguntas e comentários procuramos construir coletivamente uma nova dimensão da tragédia e da importância das ações desenvolvidas por eles.

Conversamos muito sobre a reação das famílias frente ao desabrigamento. Em diversas situações as famílias foram aliadas dos técnicos, mas também houve outras situações nas quais direcionaram a eles a insatisfação com “a ausência da Prefeitura”; houve casos de solidariedade entre vizinhos, assim como práticas abertas de violência física e sexual; além disso, havia grande angústia da equipe técnica dos CRAS com o que consideravam como “jeitinho” brasileiro na hora de se conseguir vantagens individuais e “acomodação”

das famílias que se “conformavam” com a situação.

A equipe de supervisão contextualizou o momento difícil vivido pelas famílias desabrigadas, os sentimentos, as perdas, medos e angústias pelos quais estariam passando. Refletimos que em circunstâncias tão drásticas, de total fragilidade, podem emergir aspectos menos colaborativos e amorosos nas pessoas envolvidas. Esse processo conversacional ajudou os técnicos a ampliarem algumas ideias sobre a população que, num primeiro momento, foi descrita como anárquica, sem solidariedade e caótica.

Também procuramos refletir sobre a ação do Poder Público, pois havia uma alternância de interpretações: num momento se dizia que o mesmo não se fez presente e, quase em seguida, se afirmava que a ação da Prefeitura foi muito importante. Indagar sobre os apoios recebidos e as ausências sentidas durante o período, foram importantes reflexões, inclusive, para que as equipes assumissem seu papel como representantes do Poder Municipal.

Para tratar destes temas, além de pedir que cada técnico falasse sobre como viveu pessoalmente a experiência (o que marcou? como viu a situação? pior momento? aprendizagens?), foi sugerido que a equipe escrevesse um texto que sistematizasse o trabalho. Por meio do texto, foi possível à equipe:

- materializar, na forma de um texto, uma experiência coletiva tão marcante: ao fazer um balanço sistematizado, foi necessário avaliar os prós e contras dessa vivência, tanto no nível pessoal quanto profissional;
- levantar algumas ausências: por que não se mencionou a dificuldade em lidar com a violência? Por que não se deu destaque para as

vitórias e pontos positivos alcançados?;

- questionar a avaliação de certas situações: Por exemplo, algumas equipes da própria Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social que ajudaram no trabalho não foram, inicialmente, creditadas;
- desenvolver um discurso menos fragmentado na medida em que todos colaboraram com as discussões e com a elaboração do texto: O discurso menos fragmentado, porém, não deve ser entendido como único, pois as diferenças ficaram por vezes expressas no texto – mas foi construída uma clareza sobre quais situações permitiriam descrições distintas.

Nesse processo, a elaboração do texto escrito ficou totalmente por conta das equipes dos CRAS. A equipe de supervisão recebia uma versão do texto antes da reunião e apresentava as questões citadas nos tópicos acima, que levavam a equipe a refletir e, posteriormente, mexer no texto, aperfeiçoando-o.

Apesar de todos terem a ideia da seriedade do ocorrido, muitos afirmaram, ao final da supervisão, que a partir das conversações construídas e da ampliação dos temas trabalhados conseguiram ter uma visão mais abrangente da experiência vivida e do trabalho executado por cada um deles.

II. Construindo relações colaborativas entre CRAS e CREAS

Outra situação marcante vivida na supervisão ocorreu em 2010, ano em que a Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social de Jundiá montou um equipamento novo: o Centro de Referência Especializado de As-

sistência Social (CREAS). Ao CREAS, segundo a normatização do SUAS, cabe o atendimento de casos nos quais a violação dos direitos já aconteceu. É o caso de famílias onde, por exemplo, há trabalho infantil, abuso sexual ou cumprimento de medidas socioeducativas de liberdade assistida.

Em Jundiaí, a criação desse equipamento sinalizou para as demais equipes que haveria, finalmente, um serviço para onde encaminhar os casos mais graves – o que permitiria um desafogo no volume de trabalho. Porém, isso não se concretizou da maneira idealizada, pois havia um limite de atendimento dado pelo tamanho da equipe do CREAS*. Durante uma reunião de supervisão, a equipe de um CRAS apontou que uma reunião para discussão de um caso específico junto com o CREAS tinha fracassado, já que este teria “se negado a assumir o caso”. A equipe de supervisão começou, então, a se informar sobre a reunião, sobre as alternativas possíveis, sobre os motivos da recusa, entre outras questões.

Desse diálogo surge uma outra visão por parte de uma técnica recém-contratada que estava presente na reunião em questão. Segundo ela, o CREAS teria proposto que sua função fosse de retaguarda à equipe do CRAS num primeiro momento. O argumento era que a equipe do CRAS já tinha criado importantes vínculos com a família atendida. Nesse primeiro momento, o CRAS seria o protagonista enquanto o CREAS começaria a estabelecer estes vínculos para, em seguida, assumir o caso. É, portanto, a visão de um outro ponto de vista, na qual a equipe do CREAS reconhece uma competência do CRAS (que já estabeleceu vínculos com a família), oferece um trabalho de apoio e, principalmente, planeja como assumir o caso. Esta descrição traz mais possibilidades do que aquela apresentada inicialmente.

A equipe de supervisores passa, então, a refletir e discutir a importância de reconhecer os pré-conceitos que atravessam as atividades profissionais no cotidiano para evitar mal entendidos que atrapalhem o fluxo das atividades.

O grupo também teve a oportunidade de refletir sobre o trabalho em conjunto com outros serviços da mesma secretaria e se a prática de reuniões conjuntas entre as equipes dos diversos serviços pode se consolidar como um procedimento a ser recorrentemente adotado em casos semelhantes.

III. Diferentes olhares - desafio de integrar diferentes cuidados

Por fim, vale discutir um caso trazido à tona por uma equipe de CRAS no mês de agosto de 2011. Em um dado contexto de violação de direitos, a equipe do CRAS sugeriu o acolhimento institucional de parte das crianças de uma família, enquanto o bebê ficaria ainda sob os cuidados da mãe. A justificativa para tal diferença de tratamento é que o bebê parecia ser extremamente importante para o equilíbrio da mãe e, também aparentemente, não sofria as consequências das violências a que os irmãos mais velhos estavam submetidos. A equipe do CRAS trouxe esta questão porque, de alguma forma, a decisão não tinha sido completamente aceita por eles.

Num primeiro momento, foi pedida às equipes uma avaliação sobre a situação, pensando em quais seriam os prós e contras do desfecho momentâneo da história e quais seriam as alternativas. Sempre deixando claro que não se tratava de julgar a decisão, mas sim de aumentar as perspectivas sobre a questão. Diversos esclarecimentos foram solicitados, para se tentar entender o percurso da equipe até a

* Esta situação ficou tão evidente que já em 2011 a SEMADS passou a articular a criação de mais dois CREAS no município – um voltado especificamente para o atendimento da população em situação de rua.

decisão, e muitas considerações foram feitas. Porém, este caso se destaca pelas intervenções da equipe de supervisão. Talvez em nenhum outro caso recente cada integrante da equipe de supervisão tenha assumido sua área de especialização com tanto vigor e, assim, se tenha produzido um mosaico que trouxe olhares díspares, mas complementares, para a questão.

A psicóloga achou a alternativa proposta pela equipe do CRAS muito positiva. Para ela é importante manter o foco na família como um todo, entendendo que a mãe necessitava de tanto acolhimento quanto as crianças. A psicóloga concordou que o afastamento do bebê poderia aprofundar as dificuldades da mãe; como a relação dessa mãe com o bebê era muito importante para ambos, ela poderia e deveria ser mantida. Inclusive por uma crença nas possibilidades de mudança das atitudes da família a partir do empoderamento da mãe.

A assistente social, por sua vez, deu ênfase à defesa dos direitos da criança. Para ela o bebê deveria ter a mesma medida de proteção aplicada para os irmãos, pois a situação da suposta violação de direitos era a mesma, inclusive com o agravante do bebê ter menor condição de defesa. Desse modo, a proteção às crianças prevaleceria à necessidade de proteger os interesses da mãe (adulta). Mais ainda, deveria se evitar ao máximo a separação de grupos de irmãos, ou seja, ou se acolhe a todos ou se mantém todos na família. São duas as justificativas para esta diretriz: Primeiro, como ficam as crianças que foram afastadas do convívio familiar? Será que elas não internalizarão que os problemas vividos pela família são de responsabilidade exclusiva delas? Será que entenderão por que o filho menor (o irmão) ficou com a mãe enquanto elas se afastaram? Além disso, se a famí-

lia apresentou motivos para que a equipe do CRAS a considerasse, naquele momento, impossibilitada de garantir os direitos de seus filhos, o que garante que com o filho menor seria diferente? É certo que o bebê não consegue reclamar nem apresentar comportamentos que demonstrem alguma insatisfação. Mas isso não significaria, de forma alguma, que esta criança estaria protegida neste contexto.

Por fim, o economista focou no processo de tomada da decisão. Como um serviço de proteção social básica chegou a assumir a responsabilidade pelo afastamento das crianças da família? Esta ação somente pode ser executada pela Vara da Infância e Juventude, segundo a Lei 12.010/2009. Em casos excepcionais, o Conselho Tutelar pode realizar o acolhimento das crianças, mas rapidamente submetendo o caso ao Poder Judiciário. A questão colocada foi: qual o papel destes outros atores no processo? E os serviços de proteção social especial existentes no município? Como participaram deste processo o CREAS, as instituições de acolhimento, o serviço de Famílias Acolhedoras? Houve conversação conjunta para embasar esta sugestão ou esses serviços estiveram ausentes?

Enfim, tivemos na supervisão diferentes pontos de vista enfocando diferentes aspectos que ajudaram a iluminar outros ângulos da problemática, tentando lidar com a complexidade da situação e que apontam para os desafios a serem enfrentados pelas equipes que trabalham com famílias em territórios de vulnerabilidade social.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como já citado, entendemos a supervisão como um espaço de reflexão, atentos a construir um contexto facilitador.

tador de acolhimento dos participantes com afetividade, respeito e humor.

Esse processo participativo e colaborativo propõe gerar um diálogo entre as diversas vozes, incluindo cada ponto de vista, de forma a utilizar todos os recursos disponíveis para ampliação de novos significados que são reconhecidos como produto da relação das pessoas envolvidas. Todos são distinguidos como autores das conversações.

A prática desse formato de supervisão contribui efetivamente para que cada participante – trabalhador social – nos seus encontros conversacionais possa desenvolver relações dialógicas de modo a incluir as vozes, respeitar e valorizar os múltiplos pontos de vista presentes.

Finalizamos, dividindo com o leitor o privilégio que sentimos ao realizar esse trabalho. Ao entrelaçar nossas formações, olhares e vozes, assumindo a posição de ouvintes respeitosos das equipes, preocupados em validar e ampliar possibilidades, escolhendo uma linguagem cooperativa, exercitamos os diálogos transformadores, sintonizados com a mudança paradigmática do serviço social e com a coconstrução coletiva de uma política pública.

REFERÊNCIAS

Anderson, H. (1997). *Conversation, language and possibilities*. Nova York: Basic Books.

Anderson, H. (2009). Terapia Colaborativa: relacionamentos e conversações. *Nova Perspectiva Sistêmica*, 33, 37-52.

Birman, J. (1997). A clínica entre saber e poder. *Physis*, 7(1), 7-11.

Fagundes, N. et al. (2010). Trabalho com famílias em um contexto de vulnerabilidade social. In: M. Andolfi, & L.C. De La Barca (eds.). *O livro de Oaxaca: trabalhando com famílias e comunidades marginalizadas*. São Paulo: Instituto de Terapia Familiar de São Paulo – ITFSP.

Lago, K.C. (2008). *Fadiga por compaixão: quando ajudar dói*. [Dissertação de Mestrado]. Brasília: Instituto de Psicologia/UnB.

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. (2009). *Orientações Técnicas para o Centro de Referência de Assistência Social*. Brasília: MDS.

Pereira, P. (1996). *A assistência social na perspectiva dos direitos: crítica aos padrões dominantes de proteção aos pobres no Brasil*. Brasília: The-saurus.

Pinto, A.C. et al. (2009). *Sistematização de tarefas executadas pelas equipes do CRAS*. Mimeo. Jundiaí: SEMADS.

Sarti, C.A. (2003). *A família como espelho: um estudo sobre a moral dos pobres*. São Paulo: Cortez.