

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS  
INSTITUTO DE PSICOLOGIA**

**José Anderson da Costa Silva Filho**

**Reflexões Associadas ao Conceito da Responsabilidade Relacional sobre o  
Estágio num Serviço da Assistência Social: um relato de experiência.**

**Maceió- Al  
2022**

## **Reflexões Associadas ao Conceito da Responsabilidade Relacional sobre o Estágio num Serviço da Assistência Social: um relato de experiência.**

**José Anderson da Costa Silva Filho**

### **RESUMO**

O presente trabalho trata-se de um relato de experiência de estágio obrigatório do Curso de Psicologia realizado no serviço de Proteção Social Especial da Assistência Social (CREAS e Casa-Lar), do interior de Alagoas. Foram utilizados os diários de campo com intuito de rememorar os eventos e as experiências vivenciadas. Buscase articular o conceito da Responsabilidade Relacional, fundamentado no Construcionismo Social, com as possíveis ações e intervenções, nas quais são propostas a autonomia do usuário. O Referencial teórico configura-se enquanto ferramenta/recurso interventivo, que propicia refletir sobre as propostas de ação em torno dos casos dos serviços da assistência social acompanhados. Resultando na proposição de ações que estimulem os vínculos entre os profissionais do serviçousuário, o fortalecimento da rede de atenção à população e o desenvolvimento de práticas dialógicas.

Palavras-chave: Relato de Experiência; Estágio em Psicologia; Proteção Especial da Assistência Social, Responsabilidade Relacional

### **ABSTRACT**

The present work is an experience report of a mandatory internship of the Psychology Course carried out in the Special Social Protection Service of Social Assistance (CREAS and Casa-Lar), in the interior of Alagoas. Field diaries were used in order to recall events and experiences. It seeks to articulate the concept of Relational Responsibility, based on Social Constructionism, with possible actions and interventions, in which user autonomy is proposed. The theoretical framework is configured as an intervention tool/resource, which allows for reflection on action proposals around the cases of accompanied social assistance services. Resulting in the proposition of actions that stimulate the bonds between the professionals of the service-user, the strengthening of the care network for the population and the development of dialogic practices.

Key-words: Experience Report; Internship in Psychology; Special Protection of Social Assistance, Relational Responsibility.

## **Introdução**

O Brasil possui em média 29,2 mil crianças e adolescentes institucionalizadas em 4.594 abrigos, cerca de 8 crianças são abandonadas por dia (GARCIA, 2021). As ações em torno da institucionalização, historicamente, passaram por mudanças significativas, desde a roda dos expostos, a adoção informal e até a criação do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), em 1990.

No entanto, foi a partir da criação da Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) e do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), que instituições do Estado tomam à frente dos processos de acolhimento de crianças e adolescentes desassistidas no país. O serviço de Proteção Social Especial é dividido em cobertura de média (Centro de Referência Especializado de Assistência Social- CREAS) e alta complexidade (Casas de acolhimento, Casa-Lar e entre outros) que é responsável pelo cuidado desse público.

Durante a graduação foi possível aprender a lidar com algumas questões sociais. O tempo de experiência no estágio me preparou compreender os casos mais delicados futuramente. A escolha do CREAS, como o local a realizar as atividades de estágio, deveu-se por considerá-lo um espaço que me mostraria questões muito complexas, discussões mais profundas e a Casa-Lar surgiu de uma necessidade do serviço, durante o estágio, que foi se tomando uma centralidade, no meu processo de aprendizagem e construção, deste Trabalho de Conclusão de Curso.

Nesse cenário, as diretrizes da política pública têm sido as principais ferramentas para nortear e garantir as práticas dentro do serviço. Entre elas o desenvolvimento da “autonomia do usuário”. Durante as ações surgiram questionamentos, “será que apenas as diretrizes dessa política pública são suficientes para garantir essa proposta?”

Essa questão direcionou-me para uma investigação, crítica e reflexiva em torno das práticas assistenciais, do público para o qual estão direcionadas, do contexto no qual estamos inseridos, sem esquecer da apropriação dos documentos, normas e diretrizes para planejar processos de intervenção.

Diante disso, este texto é um relato de experiência, sobre o estágio obrigatório do curso de psicologia, realizado no segundo semestre de 2021 e primeiro de 2022. Tem como objetivo articular o conceito da Responsabilidade Relacional (RR) a possíveis ações e intervenções, nas quais são propostas a autonomia do usuário, no serviço de Proteção Social Especial da Assistência Social (CREAS e Casa-Lar), do interior de Alagoas.

Para tal, início com a descrição da estrutura das diretrizes e normas técnicas da Política Pública da Assistência Social, em torno da institucionalização de crianças e adolescentes propostas nos documentos: Tipificação dos serviços assistenciais, Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social - NOB-SUAS, orientações técnicas do Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente - CONANDA e Conselho Nacional de Assistência Social - CNAS e ECA (Estatuto da criança e do adolescente), Diálogos com a literatura que focaliza as problemáticas em torno da política pública das instituições de abrigo de criança e adolescente e articulação do conceito da Responsabilidade Relacional com as ações desenvolvidas durante o estágio numa Casa-Lar e num CREAS, que fazem parte da Proteção Social Especial de um município do interior de Alagoas.

Para isso, foram utilizados os diários de campo com intuito de rememorar os eventos e as experiências vivenciadas. Este relato de experiência caracteriza-se enquanto uma fonte de informação destinada à coleta de registros de situações, casos relevantes e depoimentos que sucederam um projeto, uma dada situação problema ou um programa específico (BIREME, 2011).

A Responsabilidade Relacional, conceituado por McNamee e Gergen (1999) citado por Camargo-Borges, et. al. (2008), surge enquanto um conceito e/ou ferramenta interventiva a partir das discussões em torno da autonomia dos usuários, exemplificada na área da saúde, entretanto, como apontado pelas autoras, essa concepção expandiu-se para outras áreas, sendo possível identificá-la no contexto da assistência social.

## **Institucionalização das Ações Assistenciais no Brasil**

A assistência social se construiu sob uma ótica da religião e da filantropia com uma forte marca moralista, com intuito de se solidarizar com os mais necessitados. O exercício da caridade tornou-se um traço marcante na história da assistência social, o que dificultou a sua consolidação como política pública. O percurso da política assistencial por muito tempo esteve diretamente ligado com o catolicismo e com a política dominada pelos coronéis, “em que a benemerência e caridade enviesada regiam as práticas realizadas pelas primeiras-damas e por pessoas ligadas às elites, tudo em prol de manter a ordem e higienização social” (AZEVEDO, 2016). O Brasil herda práticas e costumes da Europa, especificamente de Portugal, quanto à assistência e proteção de crianças e jovens abandonadas, desde sua colonização. Não existia, a princípio, nenhuma instituição específica que tratasse dessa problemática. Burocratas e membros da igreja católica eram os principais agentes aplicadores dessas “leis”, que estavam firmadas nas câmaras municipais, a partir de incentivos financeiros às amas de leite (mulheres que eram destinadas ao cuidado a amamentação de filhos alheios), nas rodas dos expostos ou roda dos enjeitados e na prática da adoção informal (MINOSSO 2009).

As câmaras municipais ofereciam dinheiro para as amas de leite cuidar das crianças até os três anos, podendo estender aos sete anos. Muitas vezes essas mulheres eram estimuladas a criar vínculos com esses bebês para que elas, por vontade própria, os adotassem (MINOSSO 2009).

A roda dos expostos, também conhecida como roda dos enjeitados, foi a maior e praticamente única instituição assistencial para crianças abandonadas no Brasil, durante os períodos colonial, imperial e republicano. Sua nomenclatura surge pelo petrecho cilíndrico e de madeira em que as crianças eram colocadas, seja nos hospitais, mosteiros ou até casas de custódia, que tinha a função de colocar as crianças e girar o objeto, protegendo assim a identificação da pessoa que a abandonou (MARCÍLIO, 1997).

O objetivo das rodas dos enjeitados era sempre direcionar as crianças para famílias, mas nem sempre isso acontecia e quanto mais velha fosse menor seriam as chances de serem adotadas. Devido a exposição às doenças nos hospitais e os maus cuidados, a mortalidade dessas crianças era tanta, que dificilmente chegavam à fase adulta, sendo esse um dos motivos que levaram médicos higienistas a combater essa prática até ser extinta no período da república (MARCÍLIO, 1997).

Um outro hábito comum era a adoção informal. Os altos índices de abandono não eram apenas nas instituições e nos hospitais, bebês também eram abandonados nos lixões, nas casas ou em fazendas. Pode-se afirmar que, a maior parte das crianças abandonadas no Brasil não foram assistidas por órgãos especializados e sim, acolhidas por famílias substitutas. A prática de criar filhos e filhas alheios foi amplamente propagada e aceita no Brasil, em qualquer época da história. Além disso são poucas as famílias brasileiras que não possuem um filho de criação em sua cronologia, mesmo antes do sistema de adoção ser instituído (MARCÍLIO, 1997).

Tomadas pela sensibilização e pela caridade, sempre pregada pelas instituições religiosas, muitas famílias, geralmente de origens pobres e rurais, se sentiam no dever de acolhê-las. Esses sentimentos de caridade e bondade pareciam ser estrategicamente propagados nos discursos dessas entidades com o objetivo de despertar o interesse pela caridade e a filantropia. É reiterado que:

A filantropia surge como um modelo assistencial, fundamentada na ciência, para substituir o modelo de caridade. Nesses termos, a filantropia atribuiu-se a tarefa de organizar a assistência dentro das novas exigências sociais, políticas, econômicas e morais que nascem no início do século XX no Brasil (MARCÍLIO, 1997, p. 76).

É possível analisar esse discurso de filantropia, que está amparado pela ciência e pelas entidades religiosas, que nesse período parecia ser a maior força dentro do sistema assistencial. O descaso do Estado, com a problemática do abandono, a falta de incentivos ao cuidado são pontos a serem salientados, pois o estado deveria ser a principal instituição da rede de proteção e por muito tempo se eximiu de ser o responsável pelas crianças e adolescentes abandonados. Um dos primeiros códigos de menores surge já no período da república, extinguindo as rodas dos expostos, mas observa-se a demora para que o Estado intervenha nesse problema. É possível considerar que o discurso e as práticas filantrópicas se tornam uma “muleta” para o estado se escorar e não propor soluções direcionadas para essa questão.

Na época da ditadura, ainda por volta dos anos 70, estávamos inseridos num cenário de crise com relação ao modelo de proteção social, além de embates acerca de novos direcionamentos em torno do sistema da assistência social e de suas

possibilidades. Com desenvolvimento do país e da população em situação de vulnerabilidade nos anos seguintes, era necessário soluções mais rápidas, sólidas e concretas de uma política assistencial, exigindo assim novas participações no âmbito das políticas sociais (AZEVEDO,2016).

Movimentos sociais, sindicatos, organizações não governamentais, entre outros faziam parte desses novos atores que contribuíram diretamente para a condução de novas perspectivas no que diz respeito ao estabelecimento mecanismos garantidores de direito e a efetivação de muitas políticas públicas em torno de diversos segmentos, inclusive, na Assistência Social (AZEVEDO,2016). Porém, só com a promulgação do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), no ano de 1990 e a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), em 1993, que o Estado finalmente assume sua responsabilidade sobre a assistência às crianças e adolescentes abandonados no Brasil, sendo esse o primeiro momento que crianças e adolescentes se tornam sujeitos de direitos e deveres, garantindo proteção integral independente de classe, gênero, raça.

O ECA é o principal instrumento normativo do Brasil, no que diz respeito aos direitos de crianças e adolescentes (BRASIL,1990). Norteou a construção de todas as outras normas técnicas, diretrizes e leis que constituem o processo de institucionalização e as instituições que compõem toda a rede de proteção de crianças e adolescentes.

Atualmente as instituições de abrigo fazem parte da cobertura de proteção social especial de alta complexidade do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), que atende usuários e famílias que estão em situação de ameaça, sem referência e que necessitam ser retiradas do núcleo familiar. Entre os dispositivos para garantir a proteção social estão: a Casa-Lar, Albergue, Medidas socioeducativas restritivas e privadas de liberdade, casa de passagem, república, entre outros (BRASIL, 2004).

A Casa-Lar é caracterizada como uma instituição de acolhimento excepcional e provisório de crianças e adolescentes, não implicando em privação de liberdade, podendo acolher ambos os sexos, indivíduos que possuem alguma deficiência, que estão em situação de risco e a família não possui condições de cuidar e proteger (BRASIL, 2014).

Esse serviço deve garantir habitação, salubridade, segurança, acessibilidade e privacidade para crianças e adolescentes, para isso existe uma série de orientações

técnicas, do Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (CONANDA), do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) para o bom funcionamento do espaço, vale ressaltar que as normas são sustentadas pelo ECA.

No ano de 2004, o Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) aprova a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), na IV Conferência Nacional de Assistência Social e, a partir daí, surge a instauração de um sistema unificado de gestão, organização e descentralização para a assistência social. No ano seguinte, previstos pela PNAS, foram inauguradas as primeiras unidades públicas de referência do SUAS voltadas para a proteção social básica e especial. Faz-se preciso a instituição de unidades públicas que possuem recursos humanos qualificados e capacitados para acompanhar, efetivar e ofertar serviços socioassistenciais (AZEVEDO,2016).

Conforme a Política Nacional de Assistência Social-PNAS/2004, a proteção social especial é um tipo de atendimento assistencial destinada a indivíduos e famílias que se encontram em situação de risco social e pessoal, em razão de abandono, maus tratos físicos e/ou psíquicos, uso de substâncias psicoativas, abuso sexual, situação de trabalho infantil, cumprimento de medidas socioeducativas, situação de rua, entre outras. Assim a repartição atende crianças, jovens, mulheres, homens e idosos/os que tenham seus direitos violados.

Estes serviços se inserem nos municípios e regiões, ou seja, uma territorialização de modo que o serviço chegue a população, que possui condições histórico-culturais e institucionais próprias. Nesse sentido é dever da equipe construir vínculos e alianças que objetivem desenvolver impactos positivos junto aos usuários. Para isso, promove-se o fortalecimento do protagonismo, empoderamento, autonomia, capacidade de proteção de indivíduos, das famílias e da comunidade (AZEVEDO, 2016; COUTO, 2010).

### **A Entrada no Campo da Proteção Social Especial**

O primeiro local de estágio foi o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS). Esse setor é responsável pela proteção especial em que estão inseridos os serviços de média complexidade, que são os serviços de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias Indivíduos (PAEFI); Especialidade em

Abordagem Social; Serviço de proteção social a adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade (PSC); Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias; Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua, e os cargos de alta complexidade que são: Acolhimento Institucional (Abrigo institucional, Casa-Lar, Casa de Passagem); Acolhimento em República; Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora; Serviço de proteção em situações de calamidades públicas e de emergências (BRASIL, 2005).

E num segundo momento, tive a possibilidade de realizar o estágio na CasaLar, que como citado anteriormente, é um serviço inserido na cobertura de alta complexidade da Assistência Social, que tem a função de garantir proteção integral para crianças e adolescentes que estão sem referência, em situação de ameaça e/ou não possuem nenhum outro familiar que possa abrigá-los/las (BRASIL 2009).

Durante o período de estágio, realizado no interior de Alagoas, eram produzidos diários de campo que me auxiliaram a revisitar episódios importantes, dentre eles, a questão da “autonomia”, e como o serviço parecia estar pautado nessa diretriz.

Acompanhei todos os casos que chegavam aos serviços e participei dos atendimentos, junto com a assistente social e a psicóloga, também das discussões da equipe sobre os casos e as tomadas de decisão, além das visitas domiciliares. Atualmente o CREAS é composto por duas psicólogas, um estagiário de psicologia, um advogado, vigilante, motorista, uma profissional de serviços gerais, duas educadoras sociais e duas assistentes sociais, sendo uma delas a coordenadora do espaço. O recinto conta com uma recepção, uma copa, 2 salas de atendimento, sala da coordenação, sala de refeições, sala de discussão dos casos e de documentação e banheiros. Pude observar que o ambiente é bem distribuído e bem confortável.

Inseridos numa lógica multiprofissional, a equipe trabalha junto, entretanto existem atribuições específicas para algumas funções, como por exemplo o advogado que lida com as questões jurídicas. As psicólogas e assistentes sociais são responsáveis pelos atendimentos e recebimento dos casos, que são acompanhados também pelas educadoras. As visitas domiciliares são feitas pelas técnicas do serviço e de acordo com a demanda e o caso, quando se trata de questões locais, por exemplo com idosos que possuem dificuldade de locomoção ou para se fazer análises

da moradia, condições e vivência das pessoas em questão, seja para discussão de casos ou requisições da justiça.

O CREAS faz alguns encaminhamentos para os grupos de vivências e atividades do CRAS (Centro de Referência de Assistência Social), Centro de Atenção Psicossocial (CAPS), atendimentos psicológicos para área da saúde ou até mesmo orienta buscar as instituições jurídicas para levar o caso para justiça.

As demandas advêm mais da justiça e do conselho tutelar, que são as instituições mais populares para a comunidade. Violência com crianças e adolescentes são os mais comuns, que surgem geralmente por denúncias de vizinhos e familiares, embora em segredo de justiça, esses casos acabam demorando mais que o necessário para serem resolvidos por questões jurídicas, mas o acompanhamento é feito pelo conselho tutelar e pelo CREAS.

A partir dessa alta demanda com crianças e adolescentes, a Justiça pede que seja criada uma Casa-Lar no município, para que não seja necessário deslocar tanto as/os profissionais quanto as crianças e os adolescentes para a institucionalização em outras cidades. Vale salientar que não é todo município que possui uma instituição de abrigo, são inauguradas de acordo com a necessidade de cada lugar.

Houve um caso que me chamou muita atenção, de uma família que é acompanhada há dezesseis anos pelo CREAS. A última ocorrência foi a institucionalização dos/as filhos/as da quarta geração da família na Casa-Lar, ou seja, a primeira usuária a ser acompanhada foi a bisavó dessas crianças. São casos muito parecidos, os vizinhos sempre fazem denúncias de maus tratos com as crianças, abandono, uso exagerado de álcool e alguns tios fazem usos de drogas ilícitas na vizinhança. Inclusive já é o segundo processo de institucionalização nesse núcleo familiar, os três tios dessas crianças já haviam sido colocados em uma instituição numa outra cidade, quando não existia a Casa-Lar do município.

De acordo com as profissionais, existe um ciclo em que os/as filhos/as acabam reproduzindo os mesmos comportamentos de seus pais, em relação ao consumo de drogas, ao tratamento com os filhos, a gravidez na adolescência e grande quantidade de filhos.

Como estava a pouco tempo no serviço, eu não sabia com detalhes sobre quais intervenções foram feitas com a família durante todo esse tempo, mas pude perceber que as relações eram bem verticais, as conversas com as mulheres daquela família

eram estritamente sobre se elas atenderam as demandas exigidas nas visitas anteriores, geralmente com respostas muito curtas de sim ou não. Quando fazíamos as visitas, as pessoas quando viam o transporte chegando ficavam cismadas, nervosas, a meu ver já esperando a “fiscalização” e o "sermão". Os vizinhos já ficavam atentos para olhar do que se tratava a visita e as conversas pareciam um evento importante na rua.

Não acontece um diálogo entre as pessoas e o serviço e muitas vezes as sugestões de frequentar grupos do CAPS, do CRAS ou a internação em residências terapêuticas não eram acolhidas. Provavelmente, recebidas como uma punição para elas, que sempre respondiam que iriam e mas nunca foram para esses espaços, nem para conhecer.

Até o momento, há três crianças dessa família na Casa-Lar, as mais velhas fugiram e se recusaram a ir para a institucionalização. A mãe não reside mais no bairro que morava. A alternativa, proposta pelo CREAS, foi deslocá-la daquele espaço com o auxílio moradia, programa do município que ajuda no pagamento de aluguel de famílias. A equipe notou uma melhora significativa em relação ao consumo de bebidas alcoólicas, gestão da casa e cuidado com os filhos mais velhos.

O pouco diálogo e o caráter fiscalizador dificultam as intervenções nesses casos. Outras instituições que também fazem visitas mantêm o caráter fiscalizador, como o conselho tutelar e algumas vezes os agentes de saúde. Mas, de que forma trazer a família para o foco das mudanças necessárias? Existe a possibilidade de construirmos juntos/as - usuários/as e profissionais do serviço?

Uma fala das profissionais que eu acompanhava, logo no início das aproximações com as pessoas que eram atendidas, me despertou muita curiosidade “a gente não pode pegar na mão do usuário e resolver os problemas deles, eles devem aprender a resolver”. Naquele instante me peguei pensando: “Quem vai ensiná-los/las?”.

Fundamentado na perspectiva construcionista, pude avaliar que aquela fala sobre as pessoas terem que aprender a resolver seus problemas estava fundamentada no discurso de uma autonomia individualizada, que embora estejamos em um trabalho de equipe, é responsabilidade única do usuário/a resolver sua questão. O que me fazia questionar nesse caso: como o/a usuário/a sozinho/a vai lidar com as suas

questões? Qual seria a função do serviço? Apenas para fiscalizar e dar lição de moral?

A partir dessas indagações surgiram, nas orientações de estágio, conversas em torno da autonomia. Ao focalizar a minha atenção nas relações, na linguagem e no contexto em que o serviço está inserido, pude pensar nesses aspectos e me colocar numa posição crítica e reflexiva sobre o lugar que estamos, enquanto Psicologia e psicólogo.

Foi quando conheci a perspectiva construcionista, que é influenciada pelo pensamento pós-moderno, na qual

As explicações sobre o mundo são resultado da coordenação da ação humana, ou seja, dos significados construídos em relacionamentos. Para os construcionistas, o significado das palavras é decorrente do seu uso social, das formas pelas quais são utilizadas nos relacionamentos existentes (RASERA, 2005, p. 23).

Ao compreender que a realidade é construída socialmente e existe independente da nossa forma de acessá-la, que pude ampliar minhas concepções sobre a importância das relações como principal instrumento de resolutividade, de um posicionamento crítico e reflexivo diante dos casos do serviço, que geralmente são bem complexos. Além de estar atento ao fato de que o conhecimento científico e a posição, na qual estamos inseridos, não podem nos colocar num lugar diferenciado das outras pessoas que compõem aquele espaço.

No Construcionismo apresenta-se

Algumas descrições centrais para seu desenvolvimento: a) A especificidade cultural e histórica das formas de se reconhecer o mundo; b) A Primazia dos relacionamentos humanos na produção e sustentação do conhecimento; c) A interligação entre conhecimento e ação; d) A valorização de uma postura crítica e reflexiva, assim o construcionismo nos promove reconhecimento da imersão cultural dos conhecimentos científicos e das práticas por eles sustentadas (RASERA, 2005, p. 22-24).

Com essa abordagem e as reflexões sobre a noção de autonomia, fui apresentado ao conceito da Responsabilidade Relacional, conceituado por McNamee e Gergen (1999) e citado por Camargo Borges, et. al (2008). É compreendido como uma ferramenta ou recurso, que problematiza o conceito de autonomia.

A Responsabilidade Relacional tem um foco no modo de se relacionar. Enfatiza o diálogo como instrumento importante para tudo que participamos, “fortalecendo a sensibilidade relacional no processo de construção social das relações, chamando atenção para uma realidade circunscrita e situada” (CAMARGOBORGES, et. al., 2008, p. 14).

Ademais surge enquanto uma alternativa para além da responsabilidade culpabilizante, que é estruturada numa lógica tradicional do discurso de autonomia, no qual posiciona o indivíduo enquanto autônomo para resolver suas questões. A proposta de uma responsabilidade relacional, de cunho responsivo, possibilita, de forma dialógica, a elaboração de novos sentidos e novas soluções, a partir de novas ideias que surgem da linguagem e da elaboração em conjunto (BIAGI,2018; CAMARGO-BORGES, et. al., 2008).

Uma outra pontuação importante feita por CAMARGO-BORGES, et. al. (2008) é sobre o descomprometimento ético que a ideia individualista de autonomia traz, pois ao colocar toda a responsabilidade de um caso para uma única pessoa ou em um único fato, acaba por reduzir a complexidade do contexto e do caso em si. Nessa situação, há uma redução do que poderia ser uma análise mais circunstanciada, expandida sobre os acontecimentos do mundo, deixando de observar assim, outros pontos relevantes que poderiam contribuir para intervenções satisfatórias, tanto para o/a profissional quanto para os/as usuários/as.

Como aponta a discussão trazida no âmbito da saúde por Carmargo-Borges, et. al (2008) que pude identificar também na Assistência:

..... a relação estabelecida entre equipe de saúde-usuário, o contexto da intervenção, e mesmo o vínculo com o profissional e o serviço, que poderiam contribuir para complexificar o entendimento da questão, ficam limitados à culpabilização do paciente (CAMARGO-BORGES, et. al., 2008, p.13).

### **O Estágio na Casa-Lar**

Num segundo instante, surgiu a oportunidade de participar desse novo espaço, devido a uma demanda da própria rede, possibilitando que eu frequentasse os dois durante a semana, o CREAS e a Casa-Lar. Atualmente a instituição conta com uma coordenadora, uma psicóloga, uma auxiliar administrativa, uma assistente social e

seis cuidadoras, que são distribuídas em três duplas e fazem plantões de 24 horas. Atualmente a casa tem sete crianças institucionalizadas, de duas famílias diferentes, quatro irmãos de uma e três irmãos de outra, a idade varia de dois a sete anos, além de três adolescentes com quinze e dezesseis anos. Importante salientar que, todos/as provém de uma situação de pobreza.

A mudança da gestão política do município promoveu alterações em algumas funções das pessoas que trabalhavam lá, o que acabou modificando a dinâmica da casa e conflitos surgiram nesse tempo pela falta de comunicação entre as cuidadoras. E também devido a entrada de uma nova coordenadora, que não tinha muita experiência com a instituição, outros conflitos emergiram entre ela e as técnicas, que tiveram dificuldades com esse não-saber, por parte da coordenadora que ainda estava aprendendo sobre as normas e diretrizes, a hierarquização das funções e a falta de manejo com as próprias crianças.

Foi com a experiência na Casa-Lar, que pude considerar de forma mais latente a importância das relações dentro do trabalho. Quando cheguei lá, a equipe já estava cindida, as pessoas não se falavam no cotidiano do trabalho, o que gerava um mal estar tanto para as profissionais quanto para as crianças e um constrangimento para mim.

Essa não comunicação tornou o ambiente de trabalho um lugar difícil de estar, como não havia conversa entre as trocas de turnos, as crianças acabavam por ser negligenciadas, não escovavam os dentes nos horários, às vezes não tomavam banho. Nenhuma atividade para as crianças era proposta, além das idas à escola. A única rotina era os horários da alimentação.

As crianças contraíram uma doença de pele, cáries e num período de pandemia pouco se usava as máscaras, apenas para irem à escola. Foi uma fase bem crítica, pois as crianças passaram por uma situação de negligência novamente, só que dessa vez por uma instituição de acolhimento. Essas crianças e adolescentes vivenciaram por muitas situações para além da negligência antes de chegar na instituição, seja pela pobreza, vínculos afetivos frágeis, expostas a violências físicas e sexuais.

Nesse sentido, a casa de abrigo, em hipótese nenhuma, deve conservar e/ou reforçar as práticas das quais foram retiradas. É importante lembrar que esses sujeitos necessitam de tratamento adequado e digno, sem indício algum de ações desumanizadoras (MENDES,2009).

A Secretaria de Assistência do município interveio com reuniões de equipe, mas eram apenas momentos para se “lavar roupa suja” e nada era resolutivo, até o instante que órgãos fiscalizadores como Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA), e o promotor receberam denúncias sobre os eventos ocorridos, como o adoecimento e até denúncias de agressões físicas. Quanto às agressões não há evidências concretas de que tenham ocorrido, mas a instituição teve que prestar esclarecimentos através de relatórios de cada criança e adolescente e deveria passar por mudanças físicas e relacionais.

Após as denúncias irem a público, a própria gestão do município tomou a decisão de demitir algumas funcionárias e as trocas aconteceram aos poucos, uma cuidadora, a psicóloga e a coordenadora foram substituídas nesse período. O que já traz outra problemática, a alta rotatividade de profissionais na Casa-Lar, pois possuem vínculos de contrato trabalhista e podem ser demitidas a qualquer momento. Apenas uma técnica é concursada.

A rotatividade das cuidadoras acontece cotidianamente e as crianças e adolescentes precisam se adaptar a essa rotina da instituição, que dificulta o fortalecimento de vínculos. As substituições frequentes de profissionais levam os/as institucionalizados/as a reeditar o processo de rompimento de vínculos, vivenciado não só da relação com a mãe e do núcleo familiar, mas também das cuidadoras responsáveis da instituição (NOGUEIRA,2005).

Apesar dos momentos críticos, a substituição da equipe trouxe novos ares e as relações melhoraram, mudanças estruturais na casa facilitaram a dinâmica da equipe, o escritório foi para um cômodo fora da casa, coisas novas como mesas e cadeiras para as crianças, uma nova televisão, uma mudança significativa. Foi levado em conta, que a instituição deve manter um caráter residencial e que as crianças se sintam o mais confortável possível nesse espaço (BRASIL, 2009).

Entretanto, as relações entre a equipe ainda estão se formando e as turbulências cotidianas dificultam a formação dos vínculos. O não diálogo entre as cuidadoras impossibilita o alinhamento de como será a rotina das crianças, já que cada dupla está em um dia diferente, o que prejudica a aprendizagem e o fortalecimento da autonomia das crianças em relação aos horários e as atividades diárias.

Vale ressaltar que é atribuição da instituição fortalecer a autonomia dos adolescentes e crianças, construindo espaços de diálogos, com objetivo de solucionar problemas que são de cunho coletivo.

A orientação técnica do CONANDA sugere a realização de “assembleias” para que eles/elas possam estar inseridos/as nas conversas e que participem das decisões construindo alternativas mais interessantes para todos que fazem parte da instituição, além de estimular o papel participativo e a proatividade (BRASIL, 2009; MINOSSO, 2009).

Há um interesse em fortalecer gradativamente a autonomia, que nesse contexto significa poder lidar com as questões pessoais e coletivas quer sejam elas na casa, na escola ou nos desafios da vida. É a partir dessa concepção, que propomos considerar o conceito da responsabilidade relacional como ferramenta, nos espaços da assistência social.

O fortalecimento dessa autonomia pessoal nos jovens e crianças, quando é produzido a partir de processos dialógicos, pelo desenvolvimento de metodologias e atividades de inclusão dos indivíduos, saem da posição de objeto do debate para ator participativo na resolução de seus problemas, vivenciados diariamente. . Nesse sentido, pude observar que as cuidadoras também ficam de fora das discussões sobre o desenvolvimento das atividades da instituição. Elas são contratadas como profissionais de serviços gerais e não passam por atividades de preparação para realizar suas funções. Desta forma, podemos considerar que as relações estabelecidas na instituição se mantêm hierarquicamente, sem considerar a necessidade de participação das cuidadoras nas decisões, nem nas construções de propostas para os seus espaços de trabalho.

Porém, é interessante notar que as cuidadoras são pessoas chaves para o planejamento de possibilidades de reestruturação e reparação da instituição. Elas são as que passam a maior parte do tempo naquele lugar com as crianças, sendo as principais responsáveis pelo ambiente harmônico e pela rotina. São elas que mais conversam com as crianças e os adolescentes, que mais tem contato com o

comportamento das crianças e suas demonstrações de afeto, tristeza, alegria e dificuldades que elas enfrentam (NOGUEIRA, 2005).

Outra questão muito interessante é sobre a privação de liberdade. Em uma das visitas que fiz com o CREAS, a uma família na qual quatro crianças tinham voltado

recentemente da institucionalização em uma Casa-Lar de outro município, durante a conversa, a assistente social perguntou a uma das meninas se ela gostava da CasaLar, onde estava, argumentando que lá ela tinha comida, brinquedos e roupas lavadas. Esperava, uma resposta afirmativa da criança, entretanto, fomos surpreendidos com a seguinte fala: “Gosto não de lá, porque lá eu fico presa!”. Essa resposta marcou-me demais, pois naquele instante eu percebi, que o bem estar não é só sobre boas condições, roupas lavadas e comida na mesa, é também, sobre afeto, vínculos e liberdade. Nesse momento fiz uma conexão direta com a instituição que eu estava estagiando, na qual os jovens e as crianças não tinham atividades para além da escola, idas ao médico ou oficina do CRAS. Então, possivelmente, elas também têm os mesmos sentimentos daquela menina, privada de liberdade.

Em todos os escritos sobre a política pública de abrigamento existe a exigência da não privação de liberdade. É possível propor atividades para fora da residência, passeios nas praças, eventos comunitários, conhecer novas pessoas, novos espaços. A instituição deve possibilitar que eles/as possam construir vínculos para além da casa de abrigamento e a escola, que elas possam construir suas histórias e novos projetos para além da institucionalização (GUARÁ,1998; MINOSSO, 2009). O Acolhimento deve ser provisório, mas as sete crianças estão lá na casa há mais de dois anos. O primeiro grupo de três irmãos são as crianças citadas anteriormente da família há muito tempo acompanhadas pelo CREAS. O segundo grupo é de quatro irmãos de uma mesma família, que mora numa cidade vizinha. São dois casos que possuem um grande histórico nos serviços da proteção especial da assistência social da localidade. A sensação que me passa é que as crianças vão permanecer na instituição por mais anos. As técnicas falavam que elas eram “casos perdidos” e estavam apenas esperando a decisão do promotor sobre o caso.

Porém, mesmo a instituição tendo caráter excepcional e provisório, é proposto na política pública, sua função de ter condições para manter as crianças no espaço, o tempo que for preciso até que seja encontrada uma família substituta ou o retorno para o núcleo familiar. Com os adolescentes mais velhos, caso não haja possibilidade de retorno, o suporte tem que priorizar a qualificação profissional, os laços comunitários e o desenvolvimento de um projeto de vida (BRASIL, 2009).

Embora o tempo seja um ponto que me preocupa, o que mais me angustiou nesses casos, foi perceber que não há discussões, nem estratégias para planejar a

volta dessas crianças para suas famílias, nem o fortalecimento de vínculos entre mães e filhos/as. Nenhuma estratégia foi sequer cogitada desde o instante que iniciei o estágio. A sensação que ficou é de que os/as profissionais dos serviços estão todos/as cansados/as de lidar com a mesma situação e desesperançosos/as. Dentre as possibilidades de ação no espaço da Casa Lar, influenciado pelo conceito de responsabilidade relacional, considerei a possibilidade de atividades para o fortalecimento dos vínculos entre os/as usuários/as e profissionais. Planejar juntos/as, construindo com eles/as cronogramas de visitas, almoços e brincadeiras aos finais de semana, avaliando a possibilidade de participação das famílias, acompanhadas pelo CREAS e Casa-Lar. Estreitar o laço entre os serviços, que têm sido vinculados mais pelos encaminhamentos da justiça, do que pela rede de proteção em si.

## **Discussões**

Quando iniciei o estágio, no serviço de Assistência Social, pude aprofundar as leituras das políticas públicas e foi possível identificar que a elaboração do SUAS, do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), das orientações técnicas do CNAS E CONANDA trazem reflexões importantes sobre o seu funcionamento. São documentos que aparentam englobar todas as questões que historicamente foram negligenciadas pelo Estado, construindo assim um conjunto robusto de direitos e deveres de crianças e adolescentes.

Ao mesmo tempo, a experiência de estágio levou-me a perceber contradições entre as propostas da política e as ações realizadas, em relação a rede de proteção especial, pois mesmo amparados pela lei, as instituições públicas, por muitas vezes, podem produzir violências à população, seja com privação de liberdade, imposição do serviço para determinada atividade, omissão e entre outras.

Ademais, os casos que chegam no serviço de assistência possuem uma complexidade que está para além de apenas uma demanda. Ainda que geralmente os casos cheguem com apenas um pedido, avaliamos que o problema é bem mais complexo. Não se restringe a apenas uma violência ou negligência, pois tem todo um contexto e um cenário de diversas violações de direitos e situações de vulnerabilidade que atravessam os/as usuários/as que chegam ao serviço.

Além disso, embora a formulação e construção de políticas públicas para que sejam uma ferramenta muito importante para manutenção dos direitos sociais, elas não são suficientes. Nos serviços de assistência são encontrados diversos problemas e limitações, para sua execução de forma satisfatória, algumas delas, apontadas na literatura acadêmica, são: hierarquização das relações, vínculos frágeis de trabalho, falta de estruturas físicas, caráter clientelista do serviço, abuso de poder por parte da gestão, terceirização do trabalho, burocratização das ações, falta de competência profissional, participação dos usuários nos processo de construção e avaliação das atividades desenvolvidas, entre outras (SENRA, 2012; RIBEIRO, 2014). Quanto a psicologia especificamente, é observado que, em sua maioria, os cursos possuem formações mais engessadas, voltada para o atendimento clínico, uma prática mais individual, sendo que “quase inexistem inclusão de temáticas que permitam a discussão de políticas públicas da assistência social ou práticas que preparem os alunos para atuarem com problemas sociais e comunitários” (CRUZ, 2009).

A partir do contexto, no qual eu realizei o estágio, outras questões surgiram que sinalizam a complexidade do contexto em que estão inseridas as ações. Pude notar que a política eleitoral e a imposição do saber têm muita força nesses espaços, as disputas políticas e de conhecimentos dificultam os vínculos e a construção de uma rede de proteção coesa e alinhada. Afinal, o que permanece são mais perguntas do que respostas, tais como: se há disputas no próprio serviço, como é possível alinhar a relação com os/as usuários/as? Como intervir nos casos sem ser negligente, ao mesmo tempo como atender as necessidades da política pública, sem ser impositor? Assim, trazer a Responsabilidade Relacional para o centro da discussão pode propiciar mudanças nas ações e nas conversas, proporcionando outras realidades e resultados diferentes. Quando os casos deixam de ser vistos como um processo individual e são trazidos para um grupo, em conjunto, elas saem das narrativas únicas. Fortalecendo a ideia de que sucesso, fracasso, problemas e dificuldades não são responsabilidades apenas de um indivíduo, mas sim interligado a um processo maior de pessoas (MCNAMEE, 2001).

O que possibilita modificar o entendimento dos indivíduos diante do que seria “bom” ou “mal” naquele contexto no qual ele está inserido, passando a ver as situações como criadas em conjunto, fundando um diferente espaço conversacional.

“Esta forma diferenciada de compreensão da realidade, evita a tradicional culpabilização individual revitalizando o sentido de comunidade, relevância social e cultura” (MCNAMEE, 2001).

### **Considerações finais**

As metodologias relacionais não são a receita mágica para o fim dos problemas no campo da assistência, nem devem ser práticas impositivas para profissionais desse serviço, mas é importante ter em mente que é possível, a partir dessas práticas trazer o usuário desse espaço para dentro do processo de intervenção e modificação do contexto no qual ele está inserido.

Conclui-se que, essa discussão não se encerra neste trabalho, as alternativas em torno das metodologias relacionais são ilimitadas e de extrema importância para os serviços que lidam diretamente com usuários. Foi possível com essas discussões modificar a forma com que compreendo os processos grupais e formas que nos inserimos nos espaços, por mais que sejamos convidados para isso.

A Responsabilidade Relacional expandiu minha compreensão em torno das horizontalidades das relações, de como a hierarquização dificulta os diálogos em torno de decisões conjuntas e da possibilidade de expandir o conhecimento para além do acadêmico.

Ao mesmo tempo que nós podemos ser instrumentos de transformação nos espaços em que adentramos, podemos modificá-lo e ser modificado por ele, ao nos inserirmos em um grupo, tornando o processo de aprendizagem relacional com o outro.

### **REFERÊNCIAS**

AZEVEDO, A. R. D.; SILVA, E. L. P.; DIAS, M. D. R. J.; SOUZA, M. F. M. Avanços e desafios para a proteção social especial na média complexidade: um olhar sobre o CREAS. In: CONSERVA, M. de S.; ALVES, J. de M.; SILVA, E. L. P. da. (Org.). A Gestão da Proteção Social em Debate. 1ed. João Pessoa/PB: CCTA, 2016, v. 1, p. 136-160.

BIAGI, B. A. D.; RASERA, E. F. A construção da responsabilidade relacional em terapia familiar. **Pensando fam.**, Porto Alegre, v. 22, n. 1, p. 3-17, jun. 2018. Disponível em <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1679-494X2018000100002&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-494X2018000100002&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em 04 abr. 2022.

BRASIL. Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente e Conselho Nacional de Assistência Social. Orientações Técnicas: serviços de acolhimento para crianças e adolescentes. Brasília, 2009.

BRASIL. Estatuto da Criança e do Adolescente. Lei 8.069/90. São Paulo, Atlas, 1991.

BRASIL. Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004; Norma Operacional Básica – **NOB/Suas**. Brasília: Ministério do desenvolvimento Social e Combate à Fome – Secretaria Nacional de Assistência Social, 2005.

BRASIL. Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Resolução CNAS nº 109 de 11 de novembro de 2009. Disponível em <http://www.mds.gov.br/suas/resolucao-cnas-nº109-2009-tipificacaonacional-deservicos-socioassistenciais>. Acesso em 11 jun. 2022.

BRASIL. Presidência da República. Estatuto da Criança e do adolescente, 1990.

CAMARGO-BORGES, C.; MISHIMA, S.; MCNAMEE, S. Da autonomia à responsabilidade relacional: explorando novas inteligibilidades para as práticas de saúde. *Gerais, Rev. Interinst. Psicol.*, Juiz de fora, v. 1, n. 1, p. 08-19, jun. 2008, Disponível em <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S19838220200800010003&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S19838220200800010003&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em 05 jul. 2022.

COUTO, B. J.; YAZBEK, M. C.; SILVA, M. O. S. & RAICHELIS, R. O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento. São Paulo: Cortez, 2010.

CRUZ, J. M. O. Práticas psicológicas em centro de referência da assistência social (CRAS). *Psicologia Em foco*, 2(1), 11-27, 2009.

GARCIA, M. F. Por dia, 8 crianças são abandonadas e acolhidas em abrigos no Brasil. Observatório do Terceiro Setor. 24, Ago 2021. Disponível em: <<https://observatorio3setor.org.br/noticias/por-dia-8-criancas-sao-abandonadas-eacolhidas-em-abrigos-no-brasil/>>. Acesso em: 12 de agosto de 2022.

GUARÁ, I. M. F. R. (org.) Trabalhando abrigos. São Paulo: IEE/PUC; Brasília: Secretaria de Assistência Social/ MPAS, 1998.

MARCÍLIO, M. L. A roda dos expostos e a criança abandonada na história do Brasil: 1726-1950. Em M. Freitas (Ed.), *História Social da infância no Brasil* (pp. 51-76). São Paulo. Cortez, 2007.

RASERA, E. F.; JAPUR, M. Os sentidos da construção social: o convite construcionista para a Psicologia. *Paidéia* (Ribeirão Preto) [online]. 2005, v. 15, n. 30 [Acessado 4 fevereiro 2022], pp. 21-29. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0103-863X2005000100005>>. Epub 11 Fev 2009. ISSN 1982-4327. <https://doi.org/10.1590/S0103-863X2005000100005>.

MCNAMEE, S. Reconstruindo a terapia num mundo pós-moderno: recursos relacionais. In GONÇALVES, M.; GONÇALVES, O. (Orgs.) *Psicoterapia, discurso e narrativa: a construção conversacional da mudança* (pp. 235-264). Coimbra: Quarteto, 2001.

MENDES, V.R. Atividades recreativas em uma Casa Lar: contribuições à formação universitária. *Motriz*, Rio Claro, v.15 n.4 p.1014-1024, out./dez. 2009.

NOGUEIRA, P. C. & COSTA, L. F. A criança, a mãe social e o abrigo: limites e possibilidades. **Rev. bras. crescimento desenvolv. hum.** São Paulo, v. 15, n. 3, p. 36-48, dez. 2005. Disponível em <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S01041282200500030005&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S01041282200500030005&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em 11 jun. 2022.

RIBEIRO, M. E.; GUZZO, R. S. L. Psicologia no Sistema Único de Assistência Social (SUAS): reflexões críticas sobre ações e dilemas profissionais. *Pesquisas e Práticas Psicossociais*, 9(1), 83-96, 2014.

SENRA, C. M. G.; GUZZO, R. S. L. Assistência social e psicologia: sobre as tensões e conflitos do psicólogo no cotidiano do serviço público. *Psicologia & Sociedade*, 24(2), 293-299, 2012.