

O Boletim de Conjuntura (BOCA) publica ensaios, artigos de revisão, artigos teóricos e empíricos, resenhas e vídeos relacionados às temáticas de políticas públicas.

O periódico tem como escopo a publicação de trabalhos inéditos e originais, nacionais ou internacionais que versem sobre Políticas Públicas, resultantes de pesquisas científicas e reflexões teóricas e empíricas.

Esta revista oferece acesso livre imediato ao seu conteúdo, seguindo o princípio de que disponibilizar gratuitamente o conhecimento científico ao público proporciona maior democratização mundial do conhecimento.



BOLETIM DE CONJUNTURA

BOCA

Ano VI | Volume 17 | Nº 49 | Boa Vista | 2024

<http://www.ioles.com.br/boca>

ISSN: 2675-1488

<https://doi.org/10.5281/zenodo.10595259>



DESPROTEÇÕES RELACIONAIS – PERCEPÇÕES E ATUAÇÕES DE PROFISSIONAIS DO SUAS COM FOCO EM CONVIVÊNCIAS PROTETIVAS

Acicleide Cristiane Fernandes Coelho¹

Daiana Silva de Brito²

Maria Inês Gandolfo Conceição³

Resumo

O artigo traz como tema a atuação de profissionais do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) com foco na convivência protetiva familiar e comunitária. O objetivo do estudo foi explorar como profissionais do SUAS percebem barreiras e facilitadores para ações relacionadas à segurança de convívio e à prevenção de desproteções relacionais e de contextos de violência que envolvem crianças, adolescentes e suas famílias. A metodologia usada nesta pesquisa foi de abordagem qualitativa-exploratória, com dados coletados a partir de entrevistas semiestruturadas realizadas com dez especialistas que atuam no SUAS. Os dados foram analisados por meio de análise temática em seis fases: familiarização dos dados, codificação, geração de temas, revisão de temas, definição de temas e elaboração de relatório. Os resultados identificados no estudo nos mostram que, diante das desproteções ampliadas pela crise sanitária, é fundamental priorizar políticas públicas com foco nas seguranças socio-relacionais. Verificou-se que a segurança de acolhida, a escuta qualificada, o vínculo e as ações coletivas são processos importantes que podem gerar relações protetivas e contribuir para identificação de contextos de violência. Para tanto, é preciso garantir a qualificação profissional e investir em melhores condições de trabalho. O presente estudo permitiu levantar aspectos que contribuem para a atuação com foco na ampliação de diálogos sobre a segurança de convívio, sendo relevante para pensarmos caminhos entre a teoria e a prática visando a convivências protetivas.

Palavras-chave: Política de Assistência Social; Prática Profissional; Proteção Infantil; Proteção Social; Violência.

Abstract

The article focuses on the work of professionals in the Unified Social Assistance System (SUAS), in Brazil, with a focus on safe family and community relationships. The objective of the study was to explore how social assistance professionals perceive barriers and facilitators for actions related to safety in relationships involving children/adolescents and their families and prevention of contexts of violence. The methodology used in this research was a qualitative-exploratory approach, with data collected based on semi-structured interviews carried out with ten experts who work in social assistance. The data were analyzed through thematic analysis in six phases: data familiarization, coding, generation of themes, review of themes, definition of themes and preparation of a report. The results identified in the study show us that, given the insecurities increased by the health crisis, it is essential to prioritize public policies aimed at socio-relational security. It was found that reception security, qualified listening, bonds with professionals and collective actions are important processes which can generate protective relationships and contribute to identifying contexts of violence. To this end, it is necessary to guarantee professional qualification and invest in better working conditions. The present study allowed us to identify aspects that contribute to action with a focus on expanding dialogues about the quality of relationships, being relevant for thinking about paths between theory and practice aiming at protective relationships.

Keywords: Child Protection; Professional Practice; Social Protection; Social Work; Violence.

¹ Doutoranda em Psicologia Clínica e Cultura pela Universidade de Brasília (UnB). E-mail: leidecris@gmail.com

² Assistente Social. Especialista em Serviço Social e a Política à Infância e Juventude. E-mail: daiana.prof@gmail.com

³ Professora da Universidade de Brasília (UnB). Doutora em Psicologia. E-mail: inesgandolfo@gmail.com



INTRODUÇÃO

Este trabalho aborda a atuação de profissionais do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) diante das questões ligadas às desproteções na convivência familiar e comunitária de crianças, adolescentes e suas famílias. A análise engloba os aspectos que podem dificultar e/ou facilitar a atuação de profissionais com formações diversas para o enfrentamento de contextos de fragilidades relacionais e situações de violência, bem como para a criação de ações que sejam preventivas no âmbito da insegurança de convívio, visando a promoção de convivências protetivas. Além disso, levantamos alguns desafios para a atuação nessa temática, os quais foram enfrentados nos últimos anos diante do contexto pandêmico e pós-pandemia ocasionado pela Covid-19.

No campo da infância, é preciso destacar que vivemos em uma sociedade onde as relações cotidianas naturalizam uma cultura de violências, visíveis e invisíveis, as quais se estruturam ao longo da história, bem como de padrões de desigualdades socialmente construídos e transmitidos transgeracionalmente, carregados de lógicas machistas, sexistas, racistas e de apagamento da criança enquanto sujeito de direitos. Sob essa perspectiva, é preciso nos perguntar quais estratégias de atuação temos no SUAS diante dos processos de desproteção relacional.

Quanto ao atendimento familiar, as demandas em que se destacam as desproteções presentes na interação entre crianças, adolescentes, suas famílias e comunidades, muitas vezes, só vão se sobressair quando há um dano visível, por meio de notificações formais, destacando situações de negligência ou violências assinaladas e responsabilizando quem cuida – em sua maioria, mulheres-mães-solo quase sempre sobrecarregadas. Todavia, as marcas de desproteções do Estado, de uma estrutura de falta de acesso a serviços, na maioria das vezes, não são notificadas e não constam nos históricos de prontuários e registros dessas famílias. Assim, a ausência de ações que abordem questões de convivência pode ampliar possíveis inseguranças de convívio.

Pensando no alargamento do campo de ação com foco nas questões de convivência e de proteção social, poderíamos nos perguntar: quando o Estado deve abordar questões relacionais? Será que o Estado deve agir só quando há notificações formais de contextos de desproteção e violência? Haveria um começo, um meio e um limite para atuações no âmbito da convivência? Nesse contexto, é preciso ver não apenas como as desproteções de indivíduos e famílias acontecem nos lugares onde vivem, mas, indo além disso, é preciso que haja aprofundamento na escuta sobre relações pensando preventivamente, considerando que situações de violência contra crianças e adolescentes se ampliam a cada ano.

Para tanto, o objetivo do estudo foi explorar como profissionais do SUAS percebem a existência de barreiras e de facilitadores para a atuação com foco na convivência protetiva e na prevenção de



desproteções relacionais e de contextos de violência que envolvem crianças, adolescentes e suas famílias. A pesquisa foi de abordagem qualitativa, de natureza exploratória, na qual realizamos entrevistas com especialistas, profissionais de nível superior, que atuam em unidades do SUAS.

O artigo está estruturado em quatro seções além desta breve introdução: 1- revisão de literatura sobre o contexto atual que envolve as inseguranças de convívio de crianças, adolescentes e suas famílias e estratégias para atuação no campo da proteção infantojuvenil; 2- método, apresentando o tipo de pesquisa e seu contexto, a amostra de participantes, os instrumentos utilizados, os procedimentos de coleta de dados e a técnica de análise dos dados; 3- resultados e discussão realizada a partir da análise temática dos dados que dialogam com a literatura sobre o tema; 4- considerações finais, com reflexões que contribuam para a realização de ações no campo da proteção de crianças, adolescentes e suas famílias.

REVISÃO DE LITERATURA

Esta seção apresenta brevemente o contexto atual de desproteções de crianças, adolescentes e suas famílias, com ênfase em tempos de crise social, pandêmica e pós-pandêmica. Em seguida, visamos evidenciar alguns referenciais que abordam atuações com foco na prevenção e na segurança de convívio.

501

Desproteções relacionais de crianças, adolescentes e suas famílias

Nos últimos anos, enfrentamos desproteções múltiplas em um cenário de ampliação de situações de violência contra crianças e adolescentes, tanto de forma estrutural quanto no âmbito das relações cotidianas (LIMA; SANTOS; PAIVA, 2022; SENHORAS, 2020a). No âmbito da convivência, há múltiplas situações de desproteção relacional, incluindo “situações de abandono, conflitos, isolamento, confinamento, apartação, preconceito, violência em suas diversas manifestações” (TORRES; FERREIRA, 2019, p. 287).

Tais desproteções estão atreladas à fragilidade de vínculos e à insegurança de convívio familiar e comunitário, sendo que essa fragilidade deve ser compreendida em sua dimensão multicultural, intergeracional, interterritorial e intersubjetiva (BRASIL, 2017). Além disso, destacam-se as diversas violências estruturais que ocasionam fragilidades no campo relacional, tais como a insegurança de renda, a falta de acesso a serviços, afetando a saúde mental e a convivência de crianças, adolescentes e suas famílias (JACINTO, 2021).



Para uma compreensão crítica da violência contra crianças e adolescentes, é necessário olhar para a totalidade da realidade social vivida por esse público, bem como o quanto as estruturas de proteção e os espaços de protagonismo infantojuvenil estão ameaçados (JACINTO, 2021; LIMA; SANTOS; PAIVA, 2022). Ainda em uma visão sistêmica, é relevante analisar o contexto histórico-cultural considerando o cenário brasileiro em que questões ligadas ao sistema patriarcal e escravocrata forjaram lógicas de posse de mulheres e de crianças, refletindo atualmente no contexto de violência doméstica crescente (SENHORAS, 2020b).

É nesse contexto que as relações acontecem, sendo naturalizadas e transmitidas transgeracionalmente, favorecendo a perpetuação de mecanismos violentos quando crianças e adolescentes interpretam que a resolução de conflitos deve ocorrer por meios violentos (FONTANA-FILHO; PICCOLI, 2022). Diante disso, é preciso olhar para a qualidade das relações e para as diversas situações que ocasionem desproteções. Os conflitos, estão no campo das desproteções relacionais e podem causar danos quando relacionados a vulnerabilidades decorrentes da desigualdade de poder e das lógicas construídas socialmente, podendo culminar em relações frágeis e situações de violência

A violência pode se manifestar de quatro formas – física, sexual, psicológica e mediante situações de negligência (FONTANA-FILHO; PICCOLI, 2022). Ressalta-se a incidência de violência contra crianças e adolescentes no âmbito intrafamiliar no Brasil (SENHORAS, 2020a). Segundo dados do Disque 100, em 2021, no Brasil, 81% dos casos de violência contra crianças e adolescentes ocorreram no contexto intrafamiliar (ONDH, 2021). Essa violência ainda é praticada e respaldada como recurso pedagógico e disciplinar, a qual é naturalizada e justificada histórica e socialmente e deixa danos na vida da criança (FONTANA-FILHO; PICCOLI, 2022). No mundo, conforme o relatório *Global Status Report on Preventing Violence Against Children* (WHO, 2020), cerca de 1 bilhão de crianças estão sendo vítimas de violência anualmente.

No âmbito da violência intrafamiliar, é relevante destacar as contradições diversas e a complexidade quando falamos das relações familiares e da dicotomia proteção e desproteção. É preciso um olhar crítico para as lógicas neoliberais de proteção social que culpabilizam e judicializam questões da relação parental, as quais deveriam nos dizer muito mais da desproteção do Estado e das estruturas de exclusão e de desigualdades macrossociais (CROSSLEY, 2016; MIOTO; PRA; WIESE, 2018).

Outra forma de desproteção relacional no contexto familiar e comunitário se refere ao preconceito – de origem racial, de gênero, de orientação sexual, religiosa ou classe social. O preconceito racial, por exemplo, atinge a vida de crianças e suas famílias em termos materiais e subjetivos, trazendo grande sofrimento e refletindo na saúde e na dignidade da pessoa humana (TRENT; DOOLEY; DOUGÉ, 2019). Outras desproteções, como isolamento, abandono, confinamento e apartação, dizem do



campo da fragilidade e da ausência de relacionamentos cotidianos, afetando a qualidade de vida das pessoas.

Todo esse quadro de desproteções foi intensificado com a pandemia ocasionada pela COVID-19, especialmente pelo distanciamento social, que aumentou desproteções estruturais, tais como: a pobreza, com a perda de empregos e a ampliação de insegurança de renda; o aumento de problemas de saúde mental, sobrecarga parental, afetando a convivência familiar, e a falta de acesso aos equipamentos públicos e privados, principalmente as escolas, reduzindo redes de proteção (ESCUADERO VALLEJO; TREJOS JARAMILLO, 2022; HUANG *et al.*, 2023; SILVIA; BARROS, 2021). A população negra e de maior vulnerabilidade socioeconômica foi a mais afetada pelas inseguranças de saúde e social (SANTOS *et al.*, 2020). As mulheres também foram muito afetadas principalmente pela sobrecarga de tarefas doméstica, no campo do cuidado, e pela redução de redes de apoio (AVERY, 2021). Nesse contexto pandêmico, as inseguranças de convívio aumentaram, interferindo na qualidade das relações e intensificando situações de violência (HUANG *et al.*, 2023; ZAMBRANO-VILLALBA; SÁNCHEZ-MEDINA, 2022). Ressalta-se ainda a exclusão sociodigital como mais uma forma de desproteção social que limitou ainda mais o acesso a serviços disponíveis na modalidade remota (COELHO; CONCEIÇÃO, 2021).

Em relação aos períodos de distanciamento social mais intensos, no Brasil, nos últimos dois anos, as notificações de casos ligados à violência de crianças e adolescentes aumentaram (REINACH; BARROS, 2022). Tal situação mostra duas realidades possíveis: a ampliação das situações de violência e o maior número de notificações em razão do retorno presencial de equipamentos, como as escolas (HUANG *et al.*, 2023). Isso destaca a importância de ações frente aos contextos de violência, os quais promovam um lócus de acolhida que possa ampliar convivências protetivas.

Ações com foco na prevenção de desproteções relacionais e na promoção de convivência protetiva

Como discorrido anteriormente, o quadro de desproteções relacionais não pode ser visto isoladamente. As ações não devem ter foco apenas pontual no atendimento às situações de violência, mas devem visar às ações preventivas e olhar as “desigualdades que alimentam o terreno para a emergência de práticas violentas” (JACINTO, 2021). Isso inclui a qualificação de todo um sistema de proteção para a garantia de escuta qualificada e construção de vínculos que protegem e reconhecem o outro na sua integralidade.

Nesse sentido, a atuação diante dos contextos de violência e de inseguranças no campo da convivência é de responsabilidade de políticas públicas multissetoriais e interdisciplinares



(SENHORAS, 2020b). Neste artigo, trazemos como foco a atuação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), representada por seus trabalhadores que atuam em Unidades do SUAS. Em termos de demandas, a atuação profissional acontece de formas plurais, como apontam Cronemberger e Teixeira (2015), as quais são materializadas nas demandas objetivas de renda, de sobrevivência e naquelas ligadas a vínculos afetivos de identidade e de sentido de pertencimento social e laços de cidadania.

Para a compreensão do contexto de insegurança no campo da convivência e a concretude de como a atuação acontece no SUAS, é importante destacar os conceitos de vulnerabilidade e risco considerando que são estruturantes na PNAS. Assim, a vulnerabilidade estaria relacionada à suscetibilidade a situações de desproteção presentes na vida das pessoas, nos territórios e nas ofertas de serviço, na capacidade e na obrigatoriedade que o Estado tem de prover seguranças sociais, bem como nas condições que indivíduos e famílias portam para reagir e enfrentar riscos (SPOSATI, 2009, P.35). Já o risco se refere àquilo que provoca padecimentos, perdas, privações e danos, abarcando, ainda, danos que surgem das relações, os quais possam levar a situações de isolamento, abandono, exclusão e contextos de violência, mas que também sinalizam o que precisa ser prevenido (MUSIAL; MARCOLINO-GALLI, 2019; SPOSATI, 2009).

Diante desses conceitos, pensamos ações programáticas de políticas públicas, destacando aqui a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), as quais visem à convivência protetiva como direito e segurança (ALCÂNTARA; DUARTE, 2019). Assim, no âmbito da PNAS focamos em uma atuação pautada em garantir cinco seguranças sociais (BRASIL, 2004): 1) segurança de renda – a garantia para o cidadão acessar renda mínima, independentemente de limitações para o trabalho ou desemprego; 2) segurança de sobrevivência – apoio e auxílio em situações de riscos circunstanciais; 3) a segurança de autonomia – promoção de protagonismo, participação e acesso a direitos; 4) a segurança de convivência – na promoção das relações fortalecidas de sociabilidade, de reconhecimento social, troca e vivência, seja na família, seja na comunidade, bem como a prevenção de situações de desproteção relacional; 5) a segurança de acolhida – oferta pública de espaços e serviços para a realização da proteção social, evidenciando a qualidade do acesso a serviços e acolhidas, em que profissionais qualificados devem ter ações protetivas ao proporcionarem a escuta das relações e dos sofrimentos ocasionados pelas inseguranças supracitadas.

As atuações na dimensão relacional têm como foco especialmente seguranças de convívio, acolhida e autonomia (TORRES; FERREIRA, 2019). Ao pensar ações de acolhida e convivência geradoras de proteção, oferecemos oportunidades existenciais de forma material e imaterial, calcadas por vínculos de afeto positivos. Essas ações geram vínculo de cidadania, inclusive com o próprio



serviço, ao ampliarem “o sentimento de autorrespeito, decorrente da sensação de se sentir tratado em condição de igualdade nos serviços públicos” (TORRES; FERREIRA, 2019, p. 294).

Nesse sentido, destacamos a importância da acolhida e de uma escuta qualificada das diversas demandas da dimensão relacional. Situações envolvendo conflitos, isolamentos, apartação, preconceito e violência nem sempre são as primeiras a serem vistas em um atendimento e, mesmo quando são desveladas, há uma carência de qualificação e de ferramentas metodológicas para trabalhar com isso. Em uma pesquisa realizada por Booth *et al.*, (2023), cujo foco foi o levantamento de instrumentos para a identificação precoce de violências sofridas por crianças, os resultados apontaram para a necessidade de escutar ativamente crianças, de qualificação profissional e de criação de instrumentos sistêmicos adequados para apoiar as crianças na identificação precoce das preocupações de segurança familiar. Outros estudos destacam a importância de programas ou grupos voltados ao apoio familiar/parental enquanto políticas de prevenção de contextos de insegurança de convívio, (BENEDETTI; REBESSI; NEUFELD, 2020; RAKOTOMALALA, *et al.*, 2023).

Nos últimos anos, em razão do contexto pandêmico, muitos estudos foram voltados para atuação diante do contexto de isolamento social e após esse período. Lima *et al.*, (2022), ao analisarem as principais políticas públicas implementadas na Espanha e no Brasil, voltadas para a infância desde o início da pandemia, destacaram a implementação de políticas semelhantes, provisórias, principalmente envolvendo programas de auxílio emergencial, considerando a ampliação de insegurança de renda e alimentar. No âmbito da convivência familiar, além de campanhas publicitárias em alguns países para prevenção de situações de risco, foram ofertados serviços de atendimento e de acolhimento socioassistencial às mulheres, às crianças e aos adolescentes, alguns desses na modalidade remota (LETTIERE-VIANA, 2021).

Diante da diversidade de atuações, é importante destacar o papel do profissional que atua no âmbito da proteção. Em uma revisão sistemática orientada para prática com foco na percepção de crianças expostas a contextos de violência doméstica sobre a atuação de profissionais da assistência social, destacou-se o quanto a escuta ativa e o apoio desses profissionais são fatores fundamentais para a proteção e o enfrentamento da violência (VIKANDER; KÄLLSTRÖM, 2023). O estudo destaca os seguintes aspectos na atuação profissional, os quais foram valorizados pelas crianças como potentes: acessibilidade, vínculo e confiança do profissional, informações disponíveis sobre serviços e sobre suas situações, sentimento de espaço seguro em grupos e participação em atividades lúdicas, o profissional que reconhece as necessidades da criança, sendo amigável e bom ouvinte, bem como aquele que se interessa por aspectos da vida da criança para além dos contextos de desproteção.



Diante desses estudos, pensando em atuações protetivas, é preciso qualificar o trabalho profissional, saber identificar situações de desproteção e desenvolver metodologias para a atuação e posterior avaliação dos resultados dessa atuação (TORRES; FERREIRA, 2019). Para tanto, são elementos relevantes: a educação permanente e o cuidado do trabalhador do SUAS. O processo de educação permanente deve ter foco nos resultados que a política deve prover aos cidadãos e na proteção relacional que começa na acolhida e na escuta sobre a convivência, trazendo um olhar para a potência do trabalho profissional (TORRES; FERREIRA, 2019). O cuidado do bem-estar e da saúde mental do trabalhador do SUAS inclui questões materiais e subjetivas, todas essas perpassando as condições de trabalho, a organização do trabalho e o reconhecimento do trabalhador (GUIMARÃES; OLIVEIRA; SILVA, 2020).

Dessa forma, o campo se abre para uma escuta do profissional que está à frente dos serviços ofertados. Assim, neste estudo, profissionais da Política de Assistência Social, por serem atores que, ao serem afetados, carregam em si a potência da ação, podem iniciar construções conjuntas com a rede de serviços do território, os indivíduos, as famílias, a comunidade, focando em relações que produzam proteção.

MÉTODO

Trata-se de uma pesquisa qualitativa-exploratória aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Instituto de Ciências Humanas e Sociais da Universidade de Brasília, sob o CAAE nº 32615220.9.0000.5540. A pesquisa qualitativa tem como foco as percepções e vivências dos participantes e, simultaneamente, o comprometimento com a construção social da realidade, mediada pelas estruturas sociais, políticas, institucionais e pela análise e posição do pesquisador (CONCEIÇÃO, 2021). Enfim, o foco deste estudo está nos sentidos construídos a partir das inter-relações.

Assim, por meio das narrativas de profissionais do SUAS, buscamos construir, mediante a interação com as participantes, significados sobre a atuação no campo das ações com foco na convivência e na prevenção a situações de desproteções relacionais. Portanto, é um estudo exploratório enquanto nos dedicamos a compreender a realidade social envolvendo os participantes e as reflexões geradas a partir de suas narrativas, além de contemplarmos os dados com um olhar sistêmico diante da complexidade que eles se apresentam (LÖSCH; RAMBO; FERREIRA, 2023).

Contexto e participantes

A pesquisa foi realizada no contexto do Sistema Único de Assistência Social (SUAS): nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e nos Centros de Referência Especializada de



Assistência Social (CREAS), ambos localizados em Regiões Administrativas (RAs) do Distrito Federal (DF). Os CRAS são unidades da proteção básica atuando com famílias e indivíduos para a oferta de serviços, benefícios e programas, cujo foco é o convívio sociofamiliar e comunitário e sua principal oferta é o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF – (BRASIL, 2004). Além disso, ligado à proteção básica, o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para todas as fases do ciclo de vida é outro serviço que se destaca pelo foco no trabalho para segurança de convívio. Quanto à proteção social de média complexidade, os CREAS têm como principal oferta o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) com ações voltadas para as “famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social por ocorrência de abandono, maus tratos físicos e/ou, psíquicos, abuso sexual, situação de rua, situação de trabalho infantil” (BRASIL, 2004 p. 37).

Participaram da pesquisa 10 profissionais de nível superior, Especialistas em Assistência Social (EAS), servidoras públicas concursadas, com tempo de atuação entre 8 e 26 anos em unidades do SUAS. Considerando que os equipamentos do SUAS priorizam a diversidade de formação para uma atuação plural, entrevistamos profissionais de diferentes formações. O Quadro 1 apresenta algumas características das participantes.

Quadro 1 – Caracterização das participantes da amostra de profissionais

Nome*	Cargo de atuação	Tempo de atuação	Unidade de atuação atual
Márcia	Assistente social	13 anos	CREAS
Gabriela	Pedagoga	8 anos	CRAS
Bianca	Assistente social	26 anos	CRAS
Aurora	Assistente social	13 anos	CRAS
Emília	Psicóloga	12 anos	CRAS
Franci	Profissional do direito	12 anos	CREAS
Ray	Assistente social	13 anos	CRAS
Dirce	Psicóloga	11 anos	CRAS
Amélia	Psicóloga	12 anos	CREAS
Darlete	Psicóloga	11 anos	CREAS

Fonte: Elaboração própria.

Nota: *Nomes fictícios.

Procedimentos de coleta de dados e instrumentos

Na coleta de dados, realizamos entrevistas semiestruturadas por possibilitar um espaço mais amplo de expressão livre e de produção de novas narrativas pelos participantes (OLIVEIRA *et al.*, 2023). As entrevistas tiveram como norte perguntas disparadoras para a compreensão do contexto de atuação com foco nas relações protetivas. Assim, utilizamos um roteiro abordando os seguintes aspectos: 1) principais estratégias para o diálogo sobre os processos sociorrelacionais de crianças,



adolescentes e suas famílias; 2) percepção da atuação da profissional quanto ao seu trabalho com foco nas inseguranças de convívio; e 3) criação de intervenções e espaços que possam gerar convivências protetivas.

As entrevistas ocorreram de forma *online*, por aplicativo de videoconferência, as quais foram conduzidas conforme as Resoluções nº 010/05 e nº004/20 do Conselho Federal de Psicologia (CFP), bem como orientações para atendimento remoto excepcional em razão do contexto pandêmico consoante orientação do Conselho de Serviço Social CFESS. A pesquisa de campo ocorreu entre fevereiro de 2021 e agosto de 2022, momento em que ainda estávamos enfrentando distanciamento social e reflexos do contexto de crise sanitária.

Para a seleção de participantes, o principal critério foi que tivessem pelo menos cinco anos de experiência em atendimento no SUAS. A seleção aconteceu a partir do método bola de neve, forma de amostra não probabilística que utiliza cadeias de referência e busca pelas redes sociais de participantes que fornecem contatos potenciais (VINUTO, 2014). As profissionais foram informadas sobre os objetivos da pesquisa, confirmando a participação mediante a concordância de Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Análise de dados

A análise foi realizada com base em dados primários gerados a partir da transcrição das entrevistas. Utilizamos o *software* de análise qualitativa WebQDA (COSTA; AMADO, 2018). Esse *software* organiza os dados possibilitando codificações de indicadores significativos, gerados por informações coletadas nas entrevistas, as quais são organizadas pelo pesquisador em temas e subtemas.

Para analisar as entrevistas, usamos a análise temática reflexiva (BRAUN; CLARKE, 2006; GUEST *et al.*, 2012) visando identificar, organizar e interpretar padrões de significados nos dados qualitativos. A análise temática se caracteriza como uma codificação fluída e flexível, em que os códigos podem evoluir e se modificar ao longo do processo. Esse processo analítico visa à profundidade do envolvimento interpretativo (CONCEIÇÃO, 2021) em etapas recursivas que consistem na familiarização com os dados, na produção de códigos, na construção e na revisão de temas. Assim, um tema “captura algo importante sobre os dados em relação à questão de pesquisa e representa algum nível de resposta padronizada ou significado dentro do conjunto de dados” (BRAUN; CLARKE, 2006, p. 82).



Portanto, o Quadro 2 mostra as fases para a realização da análise temática, as quais foram seguidas para a análise das entrevistas e apresentação dos resultados da pesquisa.

Quadro 2 – Fases da Análise temática

Fase	Descrição do processo
1. Familiarização com os dados	Transcrever os dados e revisá-los; ler e reler o banco de dados; anotar ideias iniciais durante o processo.
2. Gerando códigos iniciais	Codificar aspectos interessantes dos dados de modo sistemático em todo o banco; reunir extratos relevantes a cada código.
3. Buscando temas	Reunir os códigos em temas potenciais; unir todos os dados pertinentes a cada tema em potencial.
4. Revisando temas	Checar se os temas funcionam em relação aos extratos e ao banco de dados na sua totalidade; gerar mapa temático da análise.
5. Definindo e nomeando temas	Refinar os detalhes de cada tema e a história que a análise conta; gerar definições e nomes claros a cada tema.
6. Produzindo o relatório	Fornecer exemplos vívidos; realizar a última análise dos extratos escolhidos na relação com a pergunta de pesquisa e literatura; fazer o relato científico da análise.

Fonte: Braun; Clarke (2006).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados e as análises apresentados a seguir são fruto da análise temática e do diálogo com a revisão de literatura sobre o tema deste estudo. O Quadro 3, disposto na página seguinte deste estudo, apresenta duas grandes categorias abarcando temas e subtemas gerados com o conteúdo significativo no conjunto de dados das entrevistas. Além disso, mostramos como esses dados estão ancorados por meio do número de referências (Refs.) codificadas, ou seja, número de falas ligadas a determinado tema/subtema e de fontes que são o número de participantes que trouxeram em suas narrativas os subtemas apresentados. Assim, a estratégia de apresentar o número de referências e as fontes serve apenas como uma ferramenta utilizada para corroborar os resultados, não devendo ser vista com um grau de significância em razão do maior número de narrativas por tema/subtema. Além dos resultados e análise de cada tema, apresentamos, por fim, uma síntese dos principais aspectos para o trabalho com foco em convivências protetivas.



Quadro 3 – Categoria, temas e subtemas gerados pela análise temática reflexiva e sua ancoragem nos dados

Categoria	Temas e subtemas	Total Refs.
Facilitadores para ações relacionadas à segurança de convívio e à prevenção de desproteções relacionais	Tema 1: Acolhida e vínculo para o diálogo sobre segurança de convívio 1.1 Vínculo com o serviço (Fonte: 9 Refs.: 24) 1.2 Segurança de acolhida (Fonte: 7 Refs.: 16) 1.3 Acolhida de crianças e adolescentes (Fonte: 4 Refs.: 6) 1.4 Espaço para novas narrativas (Fonte 10 Refs.: 21)	67
	Tema 2: O trabalho coletivo ampliando espaços de convivência protetiva 2.1 Intervenções grupais como facilitadoras de ações de segurança de convívio e de fortalecimento de vínculo (Fonte: 9 Refs.:48) 2.2 O Serviço de convivência (Fonte: 3 Refs.: 9)	57
	Tema 3: Recursos institucionais para ações de proteção e de prevenção a desproteções relacionais 3.1 Mapeamento e articulação com a rede (Fonte: 4 Refs.: 14) 3.2 Instrumentais, planos de acompanhamento, normativos (Fonte: 7 Refs.: 15)	29
	Tema 4: Reconhecimento da atuação profissional com foco na convivência protetiva 4.1 Olhar crítico para as desproteções relacionais/insegurança de convívio (Fonte: 5 Refs.: 13) 4.2 Reconhecimento da atuação com foco nas proteções relacionais (Fonte: 5 Refs.: 9)	22
Barreiras para ações relacionadas à segurança de convívio e à prevenção de desproteções relacionais	Tema 5: Ampliação de desproteções sociais na pandemia pela Covid-19 5.1 Ampliação de desproteções relacionais (Fonte: 8 Refs.: 11) 5.2 Distanciamento social e dificuldades de atendimento (Fonte:6 Refs.: 14) 5.3 Exclusão sociodigital (Fonte: 7 Refs.: 19)	44
	Tema 6: Falta de condições e formação para atuação profissional com foco na segurança de convívio 6.1 “Não temos tempo para escutar”: Falta de tempo e de condições nos serviços (Fonte: 6 Refs.: 18) 6.2 Falta de Qualificação (Fonte: 7 Refs.: 18)	36
	Tema 7: “Se a família não trazer, eu não pergunto”: não abordagem da temática sobre as relações 7.1 Falta de abordagem do tema segurança de convívio (Fonte: 7 Refs.: 21) 7.2 Crenças limitantes (Fonte: 5 Refs.: 17)	38
	Tema 8: Barreiras para o trabalho coletivo enquanto espaço de convivência protetiva (Fonte: 9 Refs.: 26)	26

Fonte: Elaboração própria.

Facilitadores para ações relacionadas à segurança de convívio e à prevenção de desproteções relacionais

Esta categoria engloba quatro temas abordando aspectos que potencializam o diálogo sobre processos de proteção e desproteções relacionais e fortalecem ações com foco na garantia de espaços de convivências protetivas e de fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.

Tema 1: Acolhida e vínculo para o diálogo sobre segurança de convívio

Este tema captura os relatos das profissionais do SUAS quanto à importância da segurança de acolhida e do vínculo. O subtema *Vínculo com o serviço (1.1)* destaca o processo de confiança e vínculo para que as famílias possam falar sobre convivência, sobre suas relações familiares e comunitárias e possíveis situações que possam ocasionar desproteções e situações de violência:



Então, quando você consegue vincular com essa família, ela tem uma confiança para te levar algumas situações que antes ela não levaria, inclusive situação de violência porque, por exemplo, quando a gente acompanha, há situações que só aparecem lá na frente quando tem mais contato e vínculo porque também não perguntamos sobre a convivência ou porque ainda não tem confiança; por exemplo, numa situação de violência ou negligência contra criança, as pessoas não falam naturalmente. (Aurora, assistente social do CRAS).

O vínculo, o reconhecimento das demandas e a confiança na relação com o profissional permitem ampliar escutas quanto às fragilidades enfrentadas no âmbito da convivência de crianças, adolescentes e famílias (VIKANDER; KÄLLSTRÖM, 2023; TORRES; FERREIRA, 2019). Isso fortalece a convivência com o próprio serviço, possibilitando que as pessoas atendidas identifiquem espaços de escuta e de busca quando precisam: “quando a gente vincula, parece que a pessoa começa a procurar a gente também, né? E traz a realidade da família junto” (Darlet, psicóloga do CREAS).

Assim, nota-se o reconhecimento do outro, que traz seu sofrimento sem medo de uma culpabilização, ampliando vínculos de cidadania, produzindo sentimento de autorreconhecimento e autorrespeito (TORRES; FERREIRA, 2019):

A pessoa fala e se escuta. Se ela percebe que tem alguém escutando ela, ela (a pessoa) se sente amparada nesse sentido de poder confiar inclusive para trazer coisas que talvez não sejam socialmente aceitas. Faz diferença quando você consegue esse vínculo, a pessoa se sente respeitada (Franci, Especialista em Direito, CREAS).

511

Esse vínculo é proporcionado, ainda, como observamos no subtema *Segurança de acolhida (1.2)*, a partir da postura do profissional e da escuta acolhedora. Sobretudo, é possível verificar ainda se os serviços estão sendo ofertados de forma humanizada, isentos de julgamento, ampliando o olhar para a realidade social trazida pelo próprio sujeito (TORRES; FERREIRA, 2019). Há um reconhecimento dessa postura como um aspecto que favorece o conhecimento da história de vida e das demandas relacionais:

A partir da postura, vai ter um impacto muito grande para o usuário/para família que está com uma criança, adolescente ou idoso (...) ele vai poder falar sobre si e sua convivência a depender dessa postura mais acolhedora de compreensão (Darlet, psicóloga do CREAS).

A acolhida amplia a percepção das famílias para o campo da oferta, ou seja, a família vai ao serviço com algumas demandas, mas, ao longo do atendimento, percebe que aquele espaço pode ser de proteção, de ampliação de rede e de busca por estratégias para enfrentar situações difíceis, marcando uma escuta que extrapola a demanda inicial:



Acho que essa postura que você tem de abrir para conversar é maior do que pegar a demanda e tentar ver logo o que você vai fazer. Parece que as pessoas se sentem mais protegidas. Essa acolhida e uma relação de proteção podem reverberar um pouco na casa delas, um pouco na vida delas. Né? (Franci, Especialista em Direito, CREAS).

Essa postura de diálogo muda a família. Por exemplo, dizer assim: “eu tô com muita dificuldade, bato mesmo nos meus filhos, porque não sei mais o que fazer”. O diálogo, na minha postura profissional dá abertura para as pessoas falarem das relações. Isso traz um campo de segurança de que não vou condenar a família (Franci, Especialista em Direito, CREAS).

Outro ponto sobre acolhida e vínculo trazido pelas profissionais se refere ao subtema *Acolhida e escuta da criança e do adolescente (1.3)*, como aponta Márcia, assistente social do CREAS: “é importante ouvir; às vezes, o próprio adolescente traz dificuldades de relacionamento, né?, de dentro de casa, com os pais ou irmãos”. Essa escuta da criança, respeitando sua identidade e criando um espaço seguro, é importante para identificação de situações de insegurança de convívio (VIKANDER; KÄLLSTRÖM, 2023). Todavia, apesar do reconhecimento da importância de atender não apenas o responsável familiar, poucas profissionais trouxeram sobre o atendimento de crianças e adolescentes:

Eu vejo assim em um atendimento presencial: geralmente a mãe leva o filho. Né? Então a gente acaba tendo essa observação naquele atendimento ou atendendo a criança. Como é o convívio deles da relação de mãe e filha ali, precisamos atender mais (Aurora, assistente social do CRAS). Você me fez refletir. Eu atendo as crianças. Mas bem menos do que eu acho que deveria. Agora, na pandemia, ficou mais difícil. Mas precisamos atender e ouvir as crianças (Franci, Especialista em Direito, CREAS).

512

A acolhida pode proporcionar *espaços para novas narrativas (1.4)*, ampliando a oferta de serviços. O interesse pela fala do sujeito fortalece os vínculos e o rol de perguntas feitas pelas profissionais que se interessam pelo cotidiano das pessoas, suas demandas e histórias de vida:

Eu fico me perguntando o quanto que a gente também tem abertura para fazer perguntas. Nós precisamos de perguntas geradoras para a gente saber mais das relações da pessoa na proteção básica... a gente tem que se colocar numa postura de dizer “Pode trazer outras demandas que você precisar, porque eu tô aqui mais para te ajudar do que para responder”. (Darlete, psicóloga CREAS).

A gente tem que fazer escuta primeiro do que o sujeito traz, não é? A demanda é dele, não é nossa. Mas eu acho que, às vezes, talvez uma pergunta faz com que a pessoa se sinta à vontade. Saiba que também é um espaço possível, de outras escutas” (Gabriela, pedagoga do CRAS).

A escuta implicada traz o reconhecimento do sofrimento e a perspectiva do profissional escutar o outro e escutar a si, refletindo a própria atuação (CARRETEIRO, 2020). Assim, espaços de acolhida e de escuta sobre as histórias de vida e as relações familiares e comunitárias se colocam em destaque como recursos que precisam ser visíveis:



A abertura para o diálogo é tão importante. Uma mãe precisa se sentir segura para dizer situações difíceis que vivência. Por exemplo, a criança não tá indo para escola ou ela sai da escola e demora a voltar pra casa. Nós não escutamos casos assim muitas vezes e só vamos ver quando chegar no Conselho Tutelar, quando a situação é de risco. Eu acho isso. É o nosso trabalho de prevenção. É nossa escuta, né? Como profissional, a gente liga no CRAS, só se restringe às vezes à segurança de renda e a gente não escuta o momento do antes da violação, né? (Franci, Especialista em Direito, CREAS).

A gente tá prevenindo violência explicando o que é violência também. Assim, não tô generalizando, né? Mas, muitas famílias, elas vêm transgeracionalmente de uma educação que é pelo castigo ou realmente por agressão e é natural (para elas). E, assim, ao invés da gente culpar, a gente tem que ter um espaço para conversar sobre o porquê senão fica essa lacuna. (Dirce, psicóloga do CRAS).

De uma forma geral, a escuta qualificada destaca-se na construção conjunta de diálogos sobre as relações com as pessoas e famílias atendidas, possibilitando construir espaços de proteção, valorizando a história de vida do sujeito e, de forma contextual, identificando possíveis situações de desproteção. Essa atenção às demandas relacionais é também de responsabilidade do Estado e precisa ser pensada de forma preventiva e protetiva (SENHORAS, 2020, TORRES; FERREIRA, 2019).

Tema 2: O trabalho coletivo ampliando espaços de convivência protetiva

513

Este tema captura a importância de trabalhos em grupos com foco no coletivo, mostrando como os espaços de convivência podem ampliar o vínculo, a proteção e o acesso aos serviços. O subtema *Intervenções grupais como facilitadoras de ações de segurança de convívio e de fortalecimento de vínculo (2.1)* destaca a aproximação das famílias com a oferta de serviços, como discorre Darlete, psicóloga do CRAS: “Acho que, no fim, o grupo aproxima as famílias do serviço; isso é importante”. Destaca-se, ainda, a oportunidade de concretizar ações com foco na prevenção de desproteções relacionais e contextos de violência: “Quando tem um grupo, tipo de acompanhamento de mães/pais, há uma referência. Ela (usuária) tem um grupo (em) que ela pode ir lá e dizer: ‘olha, gente, cheguei no limite.’ Isso é preventivo” (France, Especialista em Direito, CREAS).

O grupo é espaço de convivência e fortalecimento de vínculos, permitindo a acolhida de temas vividos pelas famílias, o compartilhamento de situações que envolvem resolução de conflitos e problemas, melhorando a qualidade da comunicação e das relações (BENEDETTI; REBESSI; NEUFELD, 2020; RAKOTOMALALA, *et al.*, 2023). Assim, é possível olhar para as demandas coletivas de convivência:

Eu acho que, coletivizando a demanda, podemos trabalhar com outros temas para além de necessidades imediatas; dar um pouco de atenção, né? No grupo de fortalecimento de vínculo,



conseguimos trabalhar fortalecimento comunitário, troca entre os iguais. O CRAS está muito restrito à situação de renda, a comunidade nos conhece por isso. (Dirce, psicóloga do CRAS). As pessoas podem compartilhar que vivenciaram coisas bem semelhantes, sofrimentos semelhantes, e aí (quando) uma superou de uma forma, outra superou de outra forma, ou pensar “com quem podem contar” (Amélia, psicóloga do CREAS).

Sobre o acesso aos serviços, apesar de poucas experiências, grupos *online* também tiveram seu destaque no contexto pandêmico e em ações posteriores, como traz Márcia, assistente social do CREAS: “É, eu achei assim bem inovador, porque hoje o grupo *online*, não é só por conta do vírus, mas por conta da dificuldade de acesso. Então, as famílias, elas não chegavam ao CREAS porque elas não tinham dinheiro para chegar. O *online* facilitou muito esse atendimento: é uma alternativa.” Essa possibilidade corrobora com algumas estratégias para o atendimento remoto no contexto da pandemia, fortalecendo espaços de trabalho sobre a convivência e os desafios da rotina das famílias no contexto de pandemia (ZAMBRANO-VILLALBA; SÁNCHEZ-MEDINA, 2022). Apesar disso, as iniciativas reduzidas relatadas pelas profissionais perpassam aspectos da exclusão digital, presente na realidade brasileira (COELHO; CONCEIÇÃO, 2021).

Em relação às temáticas, destacou-se a possibilidade de trabalhar temas que nem sempre aparecem nos atendimentos particularizados, questões invisibilizadas, como de preconceitos, discriminações na vida de crianças, adolescentes e suas famílias:

Uma das mulheres de um grupo falou que ela sempre falava com o filho dela, que foi na reunião, né?, e ele sempre se achava inferior por ser negro, falava mal do cabelo e aí, depois, quando ele saiu de lá, e ela falou que ela reforçava isso nele porque ela falava “porque esse teu cabelo não sei o que lá” e aí ela viu que aquilo que ela fazia com ele era racismo, viu (isso) nesse encontro de grupo que a gente teve. E aí ela disse que ele saiu de lá e falou assim “mãe, eu sou legal, eu sou muito bonito” e aí ela viu que ele aumentou a (sua) autoestima e ela começou também em vez de reforçar o preconceito da sociedade a reforçar o que o grupo tinha gerado nela: uma valorização da sua cor, do seu cabelo. Então você vê que é algo que é bem rico que a gente tem nos nossos encontros, né? A partir da convivência, foi aparecer em um grupo sobre a fragilidade que, narrada pela mãe, teve um lugar de acolhimento a partir do olhar e das reflexões que ela mesmo trouxe (Aurora, assistente social do CRAS).

Nesse relato, é importante perceber o impacto gerado pela situação de preconceito vivida por crianças e adolescente (TRENT *et al.*, 2019) e a importância de espaços coletivos que trabalhem a temática, reconhecendo sofrimentos e potencializando identidades, reconhecendo o outro e trabalhando a autoestima.

Em relação ao trabalho coletivo, as participantes destacaram, ainda, a relevância do *serviço de convivência* (2.2) na identificação e intervenção em contextos de fragilidades nas relações e situações de violência:



Quando a criança, adolescente ou idoso estão inseridos naquele espaço do serviço de convivência, já há um trabalho e escuta sobre as dificuldades. Às vezes, um atendimento aqui que eu faço com a família, eu não consigo perceber algumas coisas que os educadores sociais ou quem faz um grupo vai perceber, e aí eles vêm no CRAS e podemos contribuir com outras intervenções (...). (Gabriela, pedagoga CRAS).

Tema 3: Recursos institucionais para ações de proteção e de prevenção a desproteções relacionais

Este tema captura a relevância de ferramentas e instrumentais para ações com foco no olhar para as relações cotidianas e as desproteções na convivência. O subtema *Mapeamento e articulação da rede* (3.1) traz a perspectiva de que, mapeando a rede significativa das pessoas ao longo do atendimento, amplia-se a possibilidade de conversar sobre as relações familiares e comunitárias e identificar com quem a pessoa pode contar, buscando estratégias de proteção. Como aponta Amélia, psicóloga do CREAS, “mapear e articular a rede ajuda muito na garantia da segurança de convivência; quando mapeamos a rede e falamos sobre isso, podemos identificar situações e trabalhar na ampliação dos vínculos. Para mim, fortalecer a função protetiva é ampliar a rede de apoio”.

Além disso, as redes intersetoriais também podem contribuir na identificação de situações de violência e em um trabalho conjunto com foco preventivo. Mas, como destaca Gabriela (pedagoga do CRAS), “às vezes, a rede precisa ter cuidado e olhar o contexto porque, caso contrário, culpabilizamos o usuário pela falta de condições de uma família para garantir algo, quando nós é que precisamos garantir serviços, precisamos identificar, acolher e ofertar direitos.”

A importância da elaboração ou da adoção de instrumentos (formulários, roteiros de entrevista, mapas) que possam nortear a atuação é outro tema que merece relevo (BOOTH *et al.*, 2023). O subtema *Instrumentais, planos de acompanhamento, normativo* (3.2) ressalta essa necessidade:

Fazer as intervenções baseadas nas seguranças, isso é importante! (seguranças afiançadas pelo SUAS). Então, o formulário, o plano de atendimento, ele foi construído em cima das seguranças. Isso contribui para um olhar nas seguranças. Um formulário ajuda a entender a dinâmica da família (Márcia, assistente social do CREAS).

Há estratégias de atuação que contribuem para a compreensão da dinâmica familiar, como aponta Aurora, Assistente social do CRAS sobre a importância das visitas domiciliares: “Quando a gente vai na casa, conseguimos perceber mais como a criança brinca, como é a convivência. Isso fica mais visível na visita”.

Outra ferramenta que se mostrou muito prática para a ampliação de acesso aos serviços foi o uso de aplicativos de mensagens instantâneas: “eu nunca mais larguei ele (WhatsApp), na pandemia, eu aprendi a usar ele com os usuários. O contato ficou mais fácil. Agora tem um vínculo” (Franci,



Especialista em Direito, CREAS). Após a pandemia, o seu uso permaneceu e se consolidou: “eu tenho utilizado o WhatsApp para a família conseguir me acessar de forma mais fácil. Eu avalio que é uma ferramenta essencial porque o que eu observo nas famílias é uma dificuldade de acesso à informação” (Dirce, psicóloga do CRAS).

Tema 4: Reconhecimento da atuação profissional com foco na convivência protetiva

Esse tema captura o reconhecimento das participantes em relação à sua atuação profissional. O subtema *Olhar crítico para as desproteções relacionais/insegurança de convívio (4.1)* aponta a própria percepção de como as demandas ligadas à segurança de convívio chegam ao serviço e a sensibilidade de olhar criticamente para essas demandas, as questões estruturais e as faltas que ocasionam desproteções relacionais, evitando um olhar linear que culpabilize o sujeito:

Há uma série de desproteções, uma série de vulnerabilidades, muitas faltas anteriores, mas tudo isso atinge a criança e o adolescente. No acompanhamento, podemos falar mais sobre isso, sobre relações, mas esses são fatores que já ajudam na identificação (Bianca, assistente social do CRAS).

Se você não proteger a família na demanda objetiva dela, fica difícil proteger a criança ou o adolescente nesse sentido das relações. A falta, é claro, gera um estresse parental. E inseguranças acontecem principalmente porque aquela mãe, a vida inteira, está acostumada a atuar, agir daquela maneira, então ela não tem outro repertório (Amélia, psicóloga CREAS).

Esse olhar crítico contribui ainda para a criação de espaços que oportunizem falas sobre as relações cotidianas e sofrimentos ocasionados pelas vivências familiares e comunitárias (TORRES; FERREIRA, 2019). O subtema *Reconhecimento da atuação com foco nas proteções relacionais (4.2)* indica a importância de olhar o papel profissional e perceber a própria atuação, como explicita a assistente social Bianca “Sim, eu consigo focar nas relações da família, consigo atuar olhando convivências”. Outras percepções:

O profissional que olha assim é diferenciado (porque) quando você junta não só a questão das relações, mas os aspectos objetivos, que é questão da renda e do acesso ao serviço, e analisa como que isso está na violação de fato e de direito, você pode ver indicadores. E, às vezes, a gente ainda tem o olhar muito fragmentado. Eu acho que é uma questão interessante para a proteção básica visualizar que a renda impacta, mas precisamos aproveitar e trabalhar preventivamente também as relações (Darlete, psicóloga do CREAS).

Eu acho que é um trabalho muito importante pensar essa questão da convivência. Essa questão do fortalecimento de vínculos é comunitária, não é familiar apenas. Eu acho que esse é um trabalho muito importante da assistência social, mas que ele acaba ficando em segundo plano por conta das nossas grandes demandas.” (Gabriela, pedagoga do CRAS).



Barreiras para ações relacionadas à segurança de convívio e à prevenção de desproteções relacionais

Essa categoria apresenta temas que captam algumas barreiras para atuações direcionadas à segurança de convívio. Assim, os temas são compostos por aspectos como: a falta de abordagem de questões sobre desproteções relacionais na família e no território, a falta de estrutura dos serviços, a falta de profissionais, a grande demanda, a falta de qualificação e outros dificultadores.

Tema 5: Ampliação de desproteções sociais na pandemia causada pela Covid-19

Esse tema considera as barreiras para a atuação tendo em vista a ampliação das desproteções sociais, a exclusão digital e a dificuldade de acesso aos serviços durante a crise sanitária ocasionada pela COVID-19. O subtema *Ampliação de desproteções relacionais na pandemia (5.1)* nos aponta o contexto pandêmico como amplificador de vulnerabilidades e riscos relacionais intrafamiliares, destacando a redução da rede de apoio, especialmente em razão do fechamento das escolas e serviços de convivência (HUANG *et al.*, 2023). Essa situação reverbera nos equipamentos que executam a Política de Assistência Social que, no momento da pandemia, permaneceram como serviços essenciais, atendendo as famílias da forma que era possível. Assim, podemos constatar o relato das profissionais e a percepção quanto ao aumento das inseguranças de renda e sobrevivência, bem como das situações de violência contra mulheres, crianças e adolescentes:

Nesse tempo de pandemia, a criança fica mais tempo em casa; os pais, com dificuldades, desempregados, às vezes, ficam mais nervosos ainda e descontam na criança. Nós tivemos uma adolescente cujo pai bebeu na pandemia e ela correu lá para o CRAS, tivemos que chamar o Conselho Tutelar. A situação já está no limite porque não tem o espaço da escola, do serviço de convivência (Emilia, psicóloga do CRAS).

Todos em casa sem alimentação em quantidade adequada, sem renda, sob estresse de milhares de cuidados para não se contaminar para ficar doente e outras coisas que vão sobrecarregando. Tudo isso gera estresse. Mas é isso: já chega no limite as dificuldades de relação, de convivência (Dirce, psicóloga do CRAS).

Destacam-se, ainda, percepções quanto à maior busca espontânea pelos serviços com notificações para violência contra mulher do que contra criança e adolescente, sinalizando ser uma demanda menos notificada no período da pandemia (HUANG *et al.*, 2023; SILVA; BARROS, 2021), como aponta Gabriela, pedagoga do CRAS: “no momento de pandemia, aumentaram casos de violência, principalmente no caso da violência contra mulher. Ouvimos mais sobre isso, sobre a criança não muito”. Franci, Especialista em Direito do CREAS, também destaca: “foram muitos aumentos aqui



também abuso, violência doméstica, muito, muito, muito mesmo. As situações de violência contra crianças e adolescentes talvez apareçam mais pra frente. Na pandemia, elas estavam trancadas em casa.”.

O *distanciamento social e as dificuldades de atendimento (5.2)* também foram obstáculos para a ampliação de diálogos sobre a convivência, as inseguranças e as dinâmicas relacionais vivenciadas pelas famílias. Assim, as profissionais se voltaram para demandas mais objetivas, ligadas às inseguranças de renda e de alimentação, considerando o aumento da insegurança de renda (HUANG *et al.*, 2023; 2022, SILVIA; BARROS, 2021), destacando ainda as limitações do atendimento *online*:

No atendimento remoto, era ali aquela demanda pontual e a gente não entrava muito em outros aspectos, como de convivência familiar, de fragilidade ou de rompimento de vínculos. Eu particularmente não consegui entrar muito nessas questões (...). (Gabriela, pedagoga do CRAS).

No contexto de distanciamento, a pontualidade nos atendimentos e o formato remoto limitaram o atendimento de crianças e adolescentes, como trouxe Franci, Especialista em Direito do CREAS: “a gente atendeu muito mais os cuidadores do que as crianças, né... na pandemia ficou mais difícil, mas precisamos atender e ouvir as crianças”.

Outra barreira, no momento crítico da pandemia, referiu-se à *exclusão digital (5.3)* de indivíduos e de famílias que precisam do atendimento da Política de Assistência Social:

Agora eu tenho que pensar na exclusão digital, porque a gente vê que (são muitas as) pessoas que não têm telefone. Quando a gente fala de inclusão digital, não é só a internet, mas o próprio telefone. Se a pessoa não tem telefone, como é que ela acessa o serviço? Como é que ela acessou o benefício “prato cheio”, né? Como é que ela acessou os benefícios emergenciais? (Amélia, psicóloga do CREAS).

Assim, a exclusão sociodigital e a falta de letramento digital aparecem como fatores de desproteção (COELHO; CONCEIÇÃO, 2021). Isso é uma barreira não só para as famílias, mas para as profissionais do SUAS que precisam realizar um atendimento remoto, fazer um grupo e mesmo orientar usuários a acessar programas e benefícios digitalmente. “A tecnologia digital, bom, é outra coisa que eu acho importante a gente também não sabe usar todas as ferramentas digitais” (Bianca, assistente social do CRAS). Há o reconhecimento sobre a importância da inclusão digital:

Tem que ter inclusão digital para todos! Até no próprio agendamento do CRAS, tem que saber usar a ferramenta digital, tem que entrar no *site*. Tem muitas famílias que vai lá (no CRAS), eu tenho que saber usar. Se o usuário não tem, aí você tem que dar alternativas (Bianca, assistente social do CRAS).



Em suma, com distanciamento social, no período da pandemia, em que houve o agravamento estrutural das desigualdades sociais e com a crescente busca por serviços de proteção social, o quadro de aceleração de necessidade de atender demandas ligadas à insegurança de renda e sobrevivência ficou ainda maior (BOSCHETTI; BEHRING, 2021), como destacaram as profissionais do SUAS. Percebe-se que, diante dos desafios na atuação, profissionais passam a atender pontualmente essas demandas de inseguranças materiais, produzidas pela renda escassa e pela falta de acessos universais a direitos básicos. Isso, somado às barreiras no que tange à alta demanda, ao funcionamento dos serviços e à falta de qualificação, faz com que as/os profissionais, muitas vezes, não adentrem outras inseguranças. Todavia, é preciso compreender que as inseguranças no campo material, como desproteções ligadas à renda e acesso a serviços, geram um sofrimento que traz, muitas vezes, sentimentos de subalternidades afetando a autoestima, a autonomia, o autovalor e as convivências.

É complexo pensar em uma lógica da seleção de prioridades, em que não se percebe que aqueles que têm insegurança de renda também são acometidos por inseguranças relacionais quando vemos evidências científicas de ampliação de desproteções na convivência de crianças, adolescentes e famílias, antes, durante e após o contexto pandêmico, especialmente pela fragilização da saúde mental de cuidadores/pais, por múltiplos fatores, dentre eles, sobrecargas e problemas socioeconômicos (SILVA; BARROS, 2021).

Tema 6: Falta de condições e de formação para atuação profissional com foco na segurança de convívio

Este tema destaca a falta de qualificação profissional, de recurso, de tempo e a ampla demanda como barreiras para o trabalho com foco na segurança de convívio. O subtítulo “*Não temos tempo para escutar*”: *Falta de tempo e de condições nos serviços (6.1)* traz a falta de capacidade operacional, fazendo com que alguns profissionais atendam de forma rápida as demandas mais pontuais. Como ressalta Gabriela, pedagoga do CRAS: “A gente, às vezes, não coloca em ação por conta da capacidade operacional reduzida mesmo, né? Por diversas vezes, eu fiquei sozinha aqui no CRAS. Então trabalhamos de forma mais precária”. O tempo e a alta demanda são destacados por Aurora, Assistente social do CRAS: “Tem muito a questão do tempo: às vezes, não temos tempo para escutar, porque tem que atender outras pessoas”.

É preciso se atentar ao cuidado do bem-estar e da saúde mental de profissionais do SUAS (GUIMARÃES; OLIVEIRA; SILVA, 2020). A alta demanda e o tempo reduzido de atendimento, especialmente no âmbito da proteção básica, ocasionam um sofrimento para as profissionais:



Ter mais de um atendimento teria mais acesso a avançar para além de concessão de benefício, nos vemos obrigadas a atender rápido para dar conta da demanda. É triste, a gente estava fazendo o que falam de *fast-food*, como dizem as meninas *kit* cesta, e assim, por conta que a gente sabe que ‘eu não vou conseguir te acessar em outro momento’, isso me angustia. (Emília, psicóloga do CRAS).

Eu vou ser bem sincera, não traz (demandas de convivência) porque não damos espaço. Não temos tempo. É muito triste a pessoa começar a contar e nós temos que cortar porque tenho atendimento 9h, 10h. Preciso atender o próximo. Você não está entendendo com qual sentimento que ficamos. Eu acho que o usuário até quer falar, mas não damos tanto abertura porque precisamos atender, atender (Ray, psicóloga do CRAS).

Na média complexidade, a demanda reprimida traz outros sofrimentos, como o tempo de espera e a falta de ações no âmbito da prevenção a situações de violência: “Eu vejo que a gente trabalha muito em cima dessa angústia da demanda reprimida. A gente deixa de talvez fazer uma prevenção um pouco mais universal porque a gente tem mil casos” (Darlete, psicóloga do CREAS).

O subtema *falta de qualificação profissional* (6.2) também destaca a falta de condições de identificar inseguranças de convívio e de intervir, como relava Gabriela, pedagoga do CRAS: “talvez a gente não tenha ainda um arcabouço para identificar ou ter um espaço de diálogo sobre inseguranças de convívio, com questões ou perguntas para dar conta dessa demanda”. Bianca, assistente social do CRAS, também aponta a mesma condição: “A gente não tem um método para perguntar mais sobre as relações, sobre convivência e se eu pergunto, eu também tenho que saber como intervir?”. A qualificação, então, seria uma condição fundamental para que o profissional consiga intervir. “Como intervir? Como é que nós vamos intervir quando uma família chega para você e fala assim, ‘O que é que eu vou fazer? Meu filho vai para a rua, usa droga’. Eu é que me pergunto o que eu vou fazer?” (Bianca, assistente social do CRAS).

É importante ressaltar que, ao mesmo tempo em que o profissional carece de um espaço de maior qualidade para possibilitar diálogos sobre as desproteções relacionais e os diversos contextos de micro e macro violências vividas, ele precisa de instrumentos com perguntas geradoras ou ferramentas que criem diálogos que os tirem da automatização concebida pelo sistema em que ocorre o atendimento. Ademais, é preciso dizer que, muitas vezes, por meio de instrumentos que contribuem para pensarmos nortes para o atendimento, queremos perguntas prontas que tragam segurança. Mas isso não basta, pois, na mesma proporção em que podem possibilitar segurança, podem nos desconectar da identificação da escuta ativa, da possibilidade de narrativas livres. Em razão disso, atrelado a instrumentos e estratégias de atuação, fazem-se necessários processos de capacitação que gerem reflexões, diálogos, acolhidas, convivências profissionais e desvelem as fragilidades e potencialidades do fazer profissional.

Nesse sentido, o processo de educação permanente precisa ter foco nos resultados que a política deve prover aos cidadãos e na proteção relacional que começa na acolhida e na escuta sobre a



convivência, trazendo um olhar para a potência do trabalho profissional (TORRES; FERREIRA, 2019). Assim, sair da lógica da capacitação para a formação dialógica, em que o resultado para o cidadão seja a causa motriz para o processo educativo e isso retorne para esse cidadão de forma a atender suas necessidades e também do profissional, é um caminho necessário para maiores possibilidades de intervenção para proteção relacional.

***Tema 7: “Se a família não trouxer, eu não pergunto”:* não abordagem da temática sobre as relações**

Este tema destaca a não abordagem sobre as inseguranças de convívio por alguns profissionais, seja por não ser uma demanda trazida pela família, seja por crenças que limitam a atuação profissional. O subtema *Falta de abordagem do tema/da segurança de convívio (7.1)* traz o foco apenas na demanda inicial da família e na falta de explorar outros temas na acolhida ou atendimento. Nesse sentido, Ray, assistente social do CRAS, não conseguiu lembrar de situações envolvendo esse tema ao longo dos anos em que atende: “eu tô aqui tentando fazer uma memória passada, né. Mas, se eu te disser que eu não lembro de famílias trazerem alguma situação (sobre relações ou convivência) e eu não pergunto”.

Há um destaque ainda em situações onde o tema só esteja presente em um diálogo quando o usuário trazer uma situação grave ou algo já notificado: “a convivência não é um tema que é trazido de imediato, não perguntamos muito, e as famílias trazem mais quando a situação já é mais grave”. (Gabriela, pedagoga do CRAS). A não abordagem está ligada às dificuldades do profissional e à espera de que a família traga o tema, sem pensar preventivamente ou na ampliação da oferta do serviço:

Se a gente não perguntou, não ofertou isso como um serviço a mais, a família não traz, digamos assim. Quando eu cheguei no CRAS, eu fiquei assustada. Vinha de CREAS e achava que fazia prevenção. Não vejo hoje, vejo que somos focadas em transferência de renda. Não deixa de ser também uma proteção se a gente for pensar em convívio nesse sentido, mas não tem o efeito que poderia ter se tivesse sido bem orientada (Emília, psicóloga do CRAS) (Sobre crianças).

Dentro desse tema de esperar apenas que a família traga situações, há *crenças limitantes (7.2)* que demarcam a atuação profissional e distanciam a possibilidade de um diálogo sobre convivência e a criação de vínculos com as famílias. Destacam-se algumas falas em que perguntar para as famílias poderia ser algo fiscalizatório, trazendo intromissões na vida das famílias. Como aponta Aurora, assistente social do CRAS: “sobre essa escuta das relações, sinto, sim, essa dificuldade. Mas é difícil porque há uma dualidade porque aí a gente fica naquela: tô sendo policalesca, né, ou eu tô sendo negligente”. “Fico pensando se algumas perguntas não seriam uma intromissão na vida da família, como algo fiscalizador (Bianca, assistente social do CRAS).



Outra crença advém do ditado popular “quem procura acha” ou do pensamento de que “se não posso ofertar algo palpável, então é melhor não perguntar” como se a escuta e a acolhida já não fossem parte de uma intervenção. Essa crença está vinculada ainda à noção de resolutividade das demandas de forma imediata e ao temor de abrir uma demanda, mas não conseguir mostrar um resultado ou alcançar uma superação:

Às vezes, eu fico pensando se a gente não pergunta porque também a gente não tem condição de dar vazão ao que vem, né? A gente está muito acostumada a pensar na superação, tem que ter superação, tem que ter resultado. Tem que ter isso, tem que superar isso (se referindo a não perguntar porque não vê uma resolutividade). (Bianca, assistente social do CRAS).

E aí eu fico pensando que não falar sobre questões de segurança de convívio e relacionamento não seria porque a gente não tem o que ofertar? Porque agora, na pandemia, não temos nenhum grupo do serviço de convivência e agora parece que a gente tá um pouco mais limitado. (Dirce, psicóloga do CRAS).

Outra situação limitante da atuação é acreditar que as demandas ligadas ao convívio não tenham lugar de atendimento na proteção básica. Esse é o tipo de demanda que só será atendida no CREAS, ou seja, quando houver uma violência notificada, sem uma perspectiva de trabalhar convivências protetivas, prevenir situações de insegurança de convívio.

522

O meu chefe tinha me falado assim por cima que a entrevista se tratava desse tema (convivência), até disse para ele: “mas não seria bom isso no CREAS?”, porque normalmente as famílias que a gente atende ou faz acompanhamento, a gente é mais sobre benefícios, eu sinceramente, eu vejo pouco sobre as relações familiares ou comunitárias (Ray, assistente Social do CRAS).

Eu tava na gestão, a menina foi procurar o CRAS porque ela estava grávida e ela queria colocar essa criança para adoção. Aí falaram na recepção “não é aqui”. Quando chegaram a me contar essa história, eu fui atrás dessa adolescente. Sabe, porque isso é nosso também. A gente tá falando sobre vínculo mãe/pai/filho, a gente precisa ouvir, a gente precisa acolher, encaminhar, ofertar serviço, escuta. Eu já escutei de várias colegas, sabe sobre esses temas não serem de CRAS, falar de relações ser um tema de CREAS (Dirce, psicóloga do CRAS).

Todos esses resultados nos mostram a necessidade de uma escuta interessada e implicada na totalidade do sujeito e no olhar para a própria atuação (CARRETEIRO, 2020). Além disso, contrapondo a lógica da não abordagem de temas sobre inseguranças de convívio é preciso pensar em uma perspectiva preventiva. Isso abarca tanto contextos da proteção básica como da proteção de média complexidade, pois, ainda que atendamos situações já notificadas de violências diversas ou que não recebamos isso como demanda inicial, há uma dinâmica relacional familiar e comunitária que continua acontecendo e reproduzindo marcas de violências históricas, culturais e estruturais.



Tema 8: Barreiras para o trabalho coletivo

Considerando ser um espaço importante para a ampliação de convivências que protegem, como já discutido no Tema 2, muitas profissionais destacam algumas barreiras para que aconteçam trabalhos com foco coletivo. Essas barreiras estão relacionadas a diversos temas e subtemas que vimos acima, mas reunimos em um tema dada a constância de relatos sobre dificuldades para realizar trabalhos coletivos. Uma das barreiras se enquadra na falta de capacitação de manejo e construção de métodos para o desenvolvimento de grupos:

Sobre acompanhamento em grupo, vejo uma deficiência. Assim, é a falta mesmo porque eu não sou capacitada para isso, precisa de competência técnica mesmo. Gostaria de aprender mais, ter metodologias, uma estrutura mínima que o profissional possa moldar. (Franci, Especialista em Direito, CREAS).

E aí se o profissional não conseguir enxergar aqui num grupo de pais, crianças e adolescente esses fatores que geram situações de violência, estresse e avaliar de forma maior também, não sei se conseguiremos intervir no que é necessário, é preciso capacitar. (Amélia, psicóloga do CREAS).

A sustentabilidade do grupo e a manutenção são aspectos importantes citados em muitos momentos para que os grupos aconteçam. Há barreiras percebidas pelas profissionais que se referem à adesão e à permanência como a compreensão sobre a importância dos grupos. Existem, ainda, ainda algumas falas que associam adesão a estereótipos e colocam na responsabilidade do próprio sujeito a adesão sem compreender a dinâmica de vinculação e integração grupal, sem uma crítica ao papel de facilitador do grupo,

Eu sentia mais dificuldade de elas continuarem (em um grupo) do que de entrarem, porque são famílias que demonstram ser imediatistas e que não percebem às vezes a importância de um processo. Permanecer em um grupo é que é um desafio (Amélia, psicóloga do CREAS).

A pandemia e a sobrecarga de demanda também foram barreiras para o desenvolvimento de grupos nos últimos anos. Isso trouxe reflexos para o desenvolvimento de ações coletivas, como aponta Gabriela, pedagoga do CRAS: “Os grupos ficaram prejudicados na crise, não sobrava tempo para fazer grupo. Acho que a maior barreira é a demanda, é enorme, e dar conta de planejar, desse trabalho de grupo coletivo e do que ele gera é complexo”.

Síntese sobre os aspectos relevantes para a construção de ações com foco na segurança de convívio

Diante das barreiras levantadas – desproteções ampliadas pela crise sanitária, falta de qualificação e de condições estruturais para a atuação –, é relevante ressaltar o papel do Estado como



principal ator da rede garantidora de proteção social. Apesar do desafio em transpor as barreiras para construir ações com foco na segurança de convívio, os relatos das profissionais do SUAS destacam algumas estratégias relevantes para ampliar o olhar para desproteções: a acolhida, a postura profissional, as atividades coletivas, o processo de educação permanente e o cuidado com esse profissional que está à frente da escuta e da oferta dos serviços no campo da ação. Ressalte-se que esse profissional pode e deve ser protagonista na criação de espaços de convivência enquanto proteção social, com a garantia de escuta das desproteções de crianças, adolescentes e de suas famílias.

A Figura 1 traz um mapa temático, síntese do que apresentamos como resultados e discussão enquanto estratégias para se pensar a ampliação de ações com foco na convivência e na qualidade das relações.

Figura 1 - Aspectos importantes para a construção de ações com foco na segurança de convívio



Fonte: Elaboração própria.

No que tange à segurança de acolhida, ao atendimento e ao acompanhamento de famílias, é importante destacar o foco nas seguranças socioassistenciais com o olhar integral para as necessidades materiais e subjetivas, em que é essencial uma escuta qualificada de reconhecimento e valorização da história de vida do sujeito. Além disso, destacam-se vários aspectos importantes para que o profissional possa realizar ações no campo da segurança de convívio, merecendo relevo o uso de instrumentos que contribuam para identificar desproteções relacionais, ampliar narrativas sobre as relações, mapear redes e gerir demandas. Ademais, as construções coletivas foram pontos de destaque porque partiram da práxis de profissionais comprometidas com a qualidade do atendimento, as quais, conforme abordamos



ao longo deste estudo, identificaram a necessidade premente de aperfeiçoamento e análise crítica de suas práticas quotidianas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Um dos objetivos deste estudo foi destacar como profissionais do SUAS percebem suas atuações diante de desproteções relacionais e na construção de espaços que possibilitem convivências protetivas. Os resultados indicaram alguns aspectos que dificultam o trabalho no campo da insegurança de convívio, especialmente pela falta de condições e recursos dos serviços e quando as seguranças socioassistenciais não são olhadas articuladamente e em sua integralidade. Por outro lado, há ações potentes, destacando-se o espaço dialógico no atendimento com as famílias mediante uma escuta ativa e a construção de vínculos e grupos de convivência, nos quais possam ser trabalhados temas sobre a segurança de convívio.

O processo de entrevistas com as profissionais foi um espaço de reflexões e autopercepções, corroborando com o tema levantado nos relatos sobre o reconhecimento da atuação profissional. Assim, ao longo deste trabalho, algumas participantes realizaram autoanálise e reconheceram suas atuações no campo da desproteção relacional, suas fragilidades e potências. Avaliamos que esse foi um processo importante que nos mostrou a necessidade de termos espaços para refletir e avaliar nossa própria atuação. Como em qualquer processo de educação permanente, algumas respostas às barreiras sinalizadas encontram sua transposição pela supremacia do conhecimento prático de profissionais que se ancoram em teorias, técnicas, compartilhamento de saberes entre seus pares e instrumentos, os quais retornam à sua prática com respostas para atender às necessidades dos cidadãos e aos resultados pretendidos com a oferta dos serviços.

Há dificuldades estruturais que levantamos, as quais precisam de ações políticas que criem condições para atender a demanda crescente diante das iniquidades sociais. Todavia, existe um processo de compreensão de atuações possíveis, o qual está voltado a uma postura de escuta profissional e criação de grupos que promovam convivências protetivas. Alguns desses aspectos nos fazem questionar: por que existem práticas que se limitam às barreiras? Não há uma única resposta diante da pluralidade de aspectos levantados aqui, mas é relevante destacar que as limitações também são ampliadas pela falta de clareza de intencionalidade quanto aos objetivos e resultados que se pretendem alcançar com a oferta do serviço. Dessa forma, não é possível encontrar caminho sem saber aonde se pretende chegar. Muito mais que ferramentas e técnicas, é importante haver clareza da intenção, pois isso possibilita a busca por



estratégias e processos formativos para encontrar caminhos possíveis ao atendimento das necessidades dos profissionais do SUAS e da proteção relacional dos indivíduos e famílias.

Dessa forma, destacamos, no campo da convivência, a dimensão do afeto, em uma complexidade de olhares, no que tange ao que nos afeta, na lógica das sociorrelações familiares, comunitárias, sobretudo na construção de escuta, vínculo e ações protetivas entre famílias/indivíduos e serviços. Enfim, é possível mudar a relação entre a demanda e a oferta de serviços quando eu – formuladora e executora de políticas públicas – me vejo também afetada, interesse-me pela emoção humana diante das fragilidades diversas e me incluo enquanto agente que é e está nesse coletivo, pois também construo convivências que podem ser protetivas ou potencializadoras de desproteções.

REFERÊNCIAS

ALCÂNTARA, L. M. E.; DUARTE, F. G. “Manifestações das desproteções sociais: relações entre o neoliberalismo e a (des)proteção social”. **O Social em Questão**, vol. 22, n. 45, 2019.

AVERY A. R. *et al.* “Differences in Stress and Anxiety Among Women With and Without Children in the Household During the Early Months of the COVID-19 Pandemic”. **Frontiers in Public Health**, vol. 9, 2021.

BENEDETTI, T. B.; REBESSI, I. P.; NEUFELD, C. B. “Programas de Orientação de Pais em Grupo: Uma Revisão Sistemática”. **Revista Psicologia: Teoria e Prática**, vol. 22, n. 1, 2020.

BOOTH, A. T. *et al.* “Child-reported family violence: a systematic review of available instruments”. **Trauma, Violence, and Abuse**, vol. 0, 2023.

BOSCHETTI, I.; BEHRING, E. R. “Assistência Social na pandemia da covid-19: proteção para quem?” **Serviço Social e Sociedade**, n. 140, 2021.

BRASIL. **Concepção de convivência e fortalecimento de vínculos**. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social, 2017. Disponível em: <www.mds.gov.br>. Acesso em: 05/10/2023.

BRASIL. **Política Nacional de Assistência Social. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome**. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social, 2004. Disponível em: <www.mds.gov.br>. Acesso em: 10/07/2023.

BRAUN, V.; CLARKE, V. “Using thematic analysis in psychology”. **Qualitative Research in Psychology**, vol. 3, n. 2, 2006.

CARRETEIRO, T. C. O. C. “Reflexões sobre adolescências e a complexidade das comunidades de afeto no processo socioeducativo”. **Sociedade e Estado**, vol. 35, n.1, 2020.

COELHO, A. C. F.; CONCEIÇÃO, M. I. G. “Exclusão sociodigital e desproteção de crianças, adolescentes e famílias em tempos de crise”. **Pesquisas e Práticas Psicossociais**, vol. 16, n. 2, 2021.



CONCEIÇÃO, M. I. G. “Análise temática: como fazer análise qualitativa de dados qualitativos”. In: SEILD E. M. F. *et al.* (eds.). **Estratégias metodológicas de pesquisa em psicologia clínica: avanços e desafios**. Curitiba: CRV, 2021.

COSTA, A. P.; AMADO, J. **Análise de conteúdo suportada por software**. Aveiro: Ludomedia, 2018.

CRONEMBERGER, I. H. G. M.; TEIXEIRA, S. M. “O sistema de proteção social brasileiro, política de assistência social e a atenção à família”. **Pensando Famílias**, vol. 19, n. 2, 2015.

CROSSLEY, S. “Realising the (troubled) family, 'crafting the neoliberal state'”. **Families, Relationships and Societies**, vol. 5, julho, 2016.

ESCUADERO VALLEJO, F. J.; TREJOS JARAMILLO, W. A. “Covid-19 y su relación con la violencia intrafamiliar durante los meses abril a octubre del año 2020”. **Latinoamericana de Estudios de Familia**, vol. 14, n. 1, 2022.

FONTANA FILHO, M.; PICCOLI, G. R. “Efeitos psicológicos da violência doméstica nas crianças pela lente da psicologia social: o projeto integrador da Unijui”. **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, vol. 12, n. 35, 2022.

GUEST, G. *et al.* **Applied thematic analysis**. London: Sage, 2012.

GUIMARÃES, A. P. D.; OLIVEIRA, H.; SILVA, J. M. “Violência relacionada ao trabalho e apropriação da saúde do trabalhador: sofrimento anunciado no Sistema Único de Assistência Social”. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, vol. 30, n. 2, 2020.

527

HUANG N. *et al.* “The prevalences, changes, and related factors of child maltreatment during the COVID-19 pandemic: A systematic review”. **Child Abuse and Neglect**, vol. 135, 2023.

JACINTO, P. M. S. “Violência e saúde mental na infância e adolescência: um ensaio reflexivo”. **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, vol. 7, n. 19, 2021.

LETTIERE-VIANA, A. *et al.* “Coping strategies for violence against children, adolescents and women in the context of social isolation due to COVID-19: scoping review”. **Texto e Contexto Enfermagem**, vol. 30, 2021.

LIMA, A. E. O.; SANTOS, H.; PAIVA, R. “Políticas públicas para infância: um estudo da condição da criança no Brasil e na Espanha durante a pandemia da Covid-19”. **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, vol. 12, n. 36, 2022.

LÖSCH, S. S.; RAMBO C. A.; FERREIRA J. L. “A pesquisa exploratória na abordagem qualitativa em educação”. **Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação**, vol. 18, 2023.

MIOTO, R. C. T.; DAL PRÁ, K. R.; WIESE, M. L. “Política Social e processos de judicialização: Serviços sociais e famílias em foco”. **Ser Social**, vol. 20, n. 42, 2018

MUSIAL, D. C.; MARCOLINO-GALLI, J. F. “Vulnerabilidade e risco: apontamentos teóricos e aplicabilidade na Política Nacional de Assistência Social. **O Social Em Questão**, vol. 44, 2019.

OLIVEIRA, S.; GUIMARÃES, O. M.; FERREIRA, J. L. de. “As entrevistas semiestruturadas na pesquisa qualitativa em educação”. **Revista Linhas**, vol. 24, n. 55, 2023.



RAKOTOMALALA V. T. S. S. *et al.* “A mapping of parenting support policies worldwide to prevent violence against children”. **Child Abuse and Neglect**, vol. 146, 2023.

REINACH, S.; BARROS, B. W. “O aumento da violência contra crianças e adolescentes no Brasil em 2022”. **Anais do XVII Anuário Brasileiro de Segurança Pública**. São Paulo: Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2023.

SANTOS, M. P. A. *et al.* “População negra e Covid-19: reflexões sobre racismo e saúde”. **Estudos Avançados**, vol. 34, 2020.

SENHORAS, C. A. B. M. “Dimensionamento da violência contra a criança e o adolescente no Brasil”. **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, vol. 1, n. 1, 2020a.

SENHORAS, C. A. B. M. “Tipologia da violência contra a criança e o adolescente no Brasil”. **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, vol. 1, n. 2, 2020b.

SILVA, J. L.; BARROS, W. C. T. S. “Evidence on the impacts of COVID-19 pandemic on violence against children: scoping review”. **Texto e Contexto Enfermagem**, vol. 30, 2021.

SPOSATI, A. O. “Modelo brasileiro de proteção social não contributiva: concepções fundantes”. *In*: UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura. **Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil**. Brasília: Unesco, 2009.

TORRES, A. S.; FERREIRA S. S. “Trabalho Profissional: Responsabilidade de Proteção Nos Serviços Socioassistenciais”. **O Social em Questão**, n. 45, 2019.

TRENT, M.; DOOLEY, D. G.; DOUGÉ, J. “The impact of racism on child and adolescent health”. **Pediatrics**, vol. 144, n.2, 2019.

VIKANDER, M.; KÄLLSTRÖM, A. “What children exposed to domestic violence value when meeting social workers: A practice-oriented systematic research review”. **Child and Family Social Work**, vol. n. 1, 29, 2024.

VINUTO, J. “A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto”. **Temáticas**, vol. 22, 2014.

WHO - World Health Organization. “Global Status Report on Preventing Violence Against Children”. **World Health Organization** [2020]. Disponível em: < <https://www.who.int> > Acesso em: 15/01/2024.

ZAMBRANO-VILLALBA, C.; SÁNCHEZ-MEDINA, R. “Relaciones interpersonales y violencia en el sistema familiar en confinamiento por COVID 19 en América Latina: revisión sistemática”. **Revista Eleuthera**, vol. 24, 2022.



BOLETIM DE CONJUNTURA (BOCA)

Ano VI | Volume 17 | Nº 49 | Boa Vista | 2024

<http://www.ioles.com.br/boca>

Editor chefe:

Elói Martins Senhoras

Conselho Editorial

Antonio Ozai da Silva, Universidade Estadual de Maringá

Vitor Stuart Gabriel de Pieri, Universidade do Estado do Rio de Janeiro

Charles Pennaforte, Universidade Federal de Pelotas

Elói Martins Senhoras, Universidade Federal de Roraima

Julio Burdman, Universidad de Buenos Aires, Argentina

Patrícia Nasser de Carvalho, Universidade Federal de Minas Gerais

Conselho Científico

Claudete de Castro Silva Vitte, Universidade Estadual de Campinas

Fabiano de Araújo Moreira, Universidade de São Paulo

Flávia Carolina de Resende Fagundes, Universidade Feevale

Hudson do Vale de Oliveira, Instituto Federal de Roraima

Laodicéia Amorim Weersma, Universidade de Fortaleza

Marcos Antônio Fávaro Martins, Universidade Paulista

Marcos Leandro Mondardo, Universidade Federal da Grande Dourados

Reinaldo Miranda de Sá Teles, Universidade de São Paulo

Rozane Pereira Ignácio, Universidade Estadual de Roraima