

# Conselho Tutelar: Rede de Apoio Socioafetiva para Famílias em Situação de Risco?

Carolina Oliveira de Brito<sup>1</sup>

Célia Regina Rangel Nascimento<sup>2</sup>

Edinete Maria Rosa<sup>3</sup>

## Resumo

*Buscou-se identificar as interações estabelecidas entre profissionais do Conselho Tutelar e famílias de crianças e adolescentes acompanhadas por este serviço, verificando se este órgão atua enquanto rede de apoio social e afetiva para estas famílias. Foram realizadas seis entrevistas com conselheiros (as) e seis com familiares de crianças e adolescentes atendidas por este serviço. Os (as) conselheiros (as) apresentaram bons conhecimentos sobre o Sistema de Garantia de Direitos, embora atribuam exclusivamente às famílias as causas da situação que motivou a busca ao serviço, desconsiderando o papel do Estado e da sociedade na garantia dos direitos. Percebeu-se um afastamento afetivo entre os profissionais e usuários do Conselho Tutelar, o que prejudicou o reconhecimento deste órgão enquanto rede de apoio para as famílias. Corroborou-se a centralidade dos processos proximais enquanto promotor do desenvolvimento humano, já que mudanças nestes processos produziram mudanças em outros aspectos da vida da pessoa.*

**Palavras-chaves:** conselho tutelar; família; rede de apoio; teoria bioecológica.

## **Guardianship Council: Socio-affective Support Network for Families at Risk?**

### Abstract

*It was sought to identify the interactions established between professionals of the Guardianship Council and families of children and adolescents accompanied by this service, verifying if this service acts as a social and affective support network for these families. Six interviews were conducted with counselors and six with family members of children and adolescents assisted by this service. The counselors presented good knowledge about the System of Rights' Guarantee, although they attributed exclusively to the families the causes of the situation that motivated the search for the service, disregarding the role of the State and society in guaranteeing their rights. There was an affective gap between professionals and users of the Guardianship Council, which weakened the recognition of this service as a support network for families. The centrality of the proximal processes as a promoter of human development was corroborated, since changes in these processes produced changes in other aspects of the person's life.*

---

<sup>1</sup> Doutora em Psicologia (UFES).

<sup>2</sup> Professora do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da UFES.

<sup>3</sup> Professora do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da UFES.

**Keywords:** *guardianship council; family; support network; bioecological theory.*

A partir da promulgação da Constituição Federal de 1988 e do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) em 1990, inicia-se um processo de rompimento de um olhar estigmatizante e um histórico de exclusão de crianças e adolescentes que fugissem aos padrões sociais de normalidade impostos (Contini, 2002). A elas são garantidos os direitos à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária (Art. 227 da Constituição). Desta maneira, crianças e adolescentes passaram de “objetos de tutela” a “sujeitos de direitos e deveres”. Como uma forma de garantir e proteger os direitos conquistados na Constituição de 1988 e reafirmados pelo ECA em 1990. Em 2006 o Conselho Nacional de Direitos da Criança e do Adolescente (Conanda), institui na Resolução 113 o Sistema de Garantia de Direitos (SGD). Tal sistema se apoia em três eixos de ação: da promoção de direitos, da defesa dos direitos e também o de controle social (Resolução n.113, 2006).

Percebe-se que alguns equipamentos da rede de atendimento à criança e ao adolescente passam a atuar enquanto uma rede de apoio social e afetivo para as pessoas com seus direitos violados. Segundo Brito e Koller (1999, p.115), “ao conjunto de sistemas e pessoas significativas que compõem os elos de relacionamento recebidos e percebidos do indivíduo denomina-se rede de apoio social”. Tais autoras acrescentam ainda a importância do elemento afetivo para a construção e manutenção do apoio.

O apoio social tem extrema relevância, em especial nas famílias em situação de risco, pois disponibiliza recursos que possibilitam que estratégias de enfrentamento sejam bem-sucedidas, atuando como um importante fator de proteção da família (Frizzo & Sarriera, 2005; Silva, Nunes, Betti, & Rios, 2008; Parente, Mendes, Teixeira, & Martins, 2014). A principal rede de apoio social e afetiva é geralmente composta por familiares, parentes, amigos e vizinhos. Em famílias de classes populares, percebe-se a participação intensa dessa rede de apoio no cuidado dos filhos, observando-se uma lógica de solidariedade entre as famílias. Em certos casos (como doenças ou dificuldades financeiras extremas) culmina em práticas de “circulação de crianças”, caracterizadas pela entrega dos filhos a esta rede de apoio (Bastos, Gomes, Gomes, & Rego, 2007; Fonseca, 2002; Sarti, 2007; Bonamigo, Tondin, Szytko, Moro, Ramos, & Biazi, 2015; Silva, 2015).

Outros sistemas vão sendo agregados a essa rede ao longo da vida, tais como os serviços de saúde, de assistência, a educação, os grupos de apoio e religiosos. De acordo com Frizzo e Sarriera (2005, p. 187), “ampliou-se bastante a rede de relações sociais na infância e a cobertura das necessidades básicas deixou de ser responsabilidade única da família e/ou do Estado. Ela se tornou, efetivamente, uma responsabilidade da sociedade”.

Um importante elemento na rede de atendimento assistencial é o Conselho Tutelar, criado a partir do Art. 131 do ECA, como um órgão permanente e autônomo, não jurisdicional, responsável por zelar pelo cumprimento dos direitos das crianças e adolescentes. Desta maneira, faz parte do segundo eixo do Sistema de Garantias de Direitos (da defesa dos direitos), atuando por meio de orientações e encaminhamentos de crianças, adolescentes e familiares sempre que um direito esteja sendo violado ou ainda sob ameaça de sê-lo, conforme atribuições descritas no Art. 136, tais como: atendimentos a

crianças e adolescentes; aconselhamento a seus familiares; encaminhamentos a serviços públicos, garantindo acessos das crianças e adolescentes a serviços de saúde, educação, trabalho; requisição de documentos, tais como certidão de nascimento e óbito; entre outras funções. Nascimento e colaboradores (2009) indicam que as principais dificuldades enfrentadas pelos conselheiros tutelares no seu dia-a-dia se referem à falta de entidades para atender às famílias (pais e responsáveis).

Percebe-se, portanto, que o Conselho Tutelar pode ser um importante agente na garantia dos direitos das crianças e adolescentes, podendo integrar efetivamente sua rede de apoio social e afetiva. Para isso, os indivíduos devem reconhecer o serviço como sendo parte de sua rede de apoio, uma vez que “a força de sustentação das redes de apoio depende da satisfação mútua dos seus integrantes, de sua motivação, interesse, habilidade social e necessidade da relação” (Brito & Koller, 1999, p. 118).

A rede de apoio social e afetiva pode prover auxílio emocional, material ou informações para que as situações de vulnerabilidade sejam enfrentadas, podendo influenciar diretamente ou indiretamente o comportamento dos pais e da criança, interferindo então no desenvolvimento de todas as pessoas envolvidas no âmbito familiar (Meneses & Sarriera, 2005; Serrano, 2007; Furini, 2011; Lamis, Wilson, King, & Kaslow, 2014; Bailey, Brazil, Conrad-Hiebner, & Counts, 2015).

### **A teoria bioecológica do desenvolvimento humano**

A Teoria Bioecológica do Desenvolvimento Humano de Bronfenbrenner contempla quatro aspectos multidirecionais inter-relacionados, o que é designado como modelo PPCT: “pessoa, processo, contexto e tempo”. Os processos proximais, considerados mecanismos principais responsáveis pelo desenvolvimento humano, consistem na forma como o indivíduo em desenvolvimento interage com pessoas, objetos e símbolos no ambiente no qual está inserido. Para que sejam efetivos devem ser regulares e em períodos duradouros de tempo (Bronfenbrenner & Morris, 2006).

Tais processos são influenciados pelas características da pessoa em desenvolvimento, ou seja, seus aspectos biológicos, físicos e psicológicos. Estas características do indivíduo em desenvolvimento teriam, então, impacto na maneira como as interações são estabelecidas com outras pessoas, objetos e símbolos, tanto quanto nos tipos de contexto nos quais ele se insere. (Bronfenbrenner & Morris, 2006).

Os processos de desenvolvimento ocorrem nos contextos, denominados por Bronfenbrenner de microsistema (mais imediato, onde se estabelecem as relações face a face, como por exemplo na família), mesossistema (caracterizado pela interação entre microsistemas, por exemplo, família e escola), exossistema (não envolve diretamente a pessoa, mas afeta o seu desenvolvimento, tal como o trabalho dos pais para a criança) e o macrosistema (referente aos valores, crenças que influenciam as relações estabelecidas no microsistema). O ambiente de que se trata nessa teoria não se refere exclusivamente a um espaço objetivo, ele pode ser uma nova rede social, um novo vínculo, uma comunicação, etc. (Bronfenbrenner, 1979/2002).

Por fim, o tempo, ou cronossistema, consiste na sequência de eventos que constituem a história e o cotidiano da pessoa em desenvolvimento, através do qual são observadas as vivências das continuidades e rupturas dos processos proximais. (Bronfenbrenner & Morris, 2006).

Desta forma, o presente estudo tem como objetivo principal identificar as interações estabelecidas entre os profissionais do Conselho Tutelar e as famílias de crianças e adolescentes acompanhadas por este serviço, verificando se este órgão é reconhecido enquanto rede de apoio social e afetiva para estas famílias.

Considerando que os processos proximais são o núcleo da Teoria Bioecológica, o presente estudo pretende investigar tais processos a partir das interações entre conselheiros tutelares e familiares atendidos por este serviço.

## **Método**

### **Participantes**

A amostra do presente estudo foi composta por seis conselheiros (as) e por seis familiares de crianças e adolescentes acompanhadas pelo serviço. Como critério de inclusão foi estabelecido que os familiares já deveriam ter realizado outros atendimentos anteriormente, já que o objetivo do estudo foca a relação construída entre os conselheiros e os usuários do serviço. Para preservar o anonimato dos participantes entrevistados, os conselheiros (as) foram identificados por nomes fictícios iniciados pela letra C (Carla, Célia, Catarina, Camila, Cristina e Cláudio), enquanto os familiares foram identificados por nomes fictícios iniciados com a letra F (Fernanda, Flávia, Fabíola, Fátima, Fabiana, Felícia).

### **Instrumentos e procedimentos de coleta de dados**

Foram utilizados dois roteiros de entrevistas semiestruturadas como instrumentos de coleta de dados: um para ser aplicado aos profissionais do Conselho Tutelar e outro para ser aplicado aos familiares. Os dois roteiros continham questões de levantamento de dados sócio demográficos (como: sexo, idade, etnia, escolaridade e situação no mercado de trabalho) e posteriormente perguntas que buscavam compreender as interações mantidas entre os conselheiros e familiares, além da avaliação dos conselheiros sobre o Sistema de Garantia de Direitos. As entrevistas foram realizadas com três profissionais de cada Conselho Tutelar, e também com três familiares de crianças e adolescentes atendidas por cada Conselho, no espaço do próprio órgão em questão, tendo sido gravadas em áudio após o consentimento dos participantes.

### **Considerações éticas e análise dos dados**

Para realização da pesquisa foi solicitada permissão na Secretaria Municipal de Assistência Social, bem como ao Conselho de Direitos Municipal. Esta pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Universidade Federal do Espírito Santo com número do parecer de 348.045.

Durante a realização das entrevistas foram descritos os procedimentos adotados, sendo explicado aos participantes que os dados seriam gravados e posteriormente transcritos, garantindo-lhes o sigilo

das informações. Após realizada a leitura do “Termo de Consentimento Livre e Esclarecido” e suas concordâncias obteve-se a assinatura dos mesmos, respeitando as considerações da Norma nº. 01/2012 da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa - CONEP/Conselho Nacional de Saúde/Ministério da Saúde e da Resolução Nº 466/2012 do Conselho Federal de Psicologia – CFP.

As entrevistas foram transcritas e analisadas a partir da Análise de Conteúdo Temática (Bardin, 2004), além de serem levadas em consideração as proposições da Teoria Bioecológica do Desenvolvimento Humano, proposta por Bronfenbrenner.

## **Resultados e discussão**

A idade dos funcionários do Conselho Tutelar entrevistados variou de 22 a 42 anos ( $M= 32,5$ ;  $DP= 6,92$ ). Cinco profissionais eram do sexo feminino e um do sexo masculino, eram em sua maioria negros e católicos. Quanto à escolaridade, somente um tinha apenas o Ensino Médio Completo, os demais ou estavam cursando o Ensino Superior ou já haviam concluído. No que diz respeito à com quem os profissionais residiam, três moravam com o cônjuge e os filhos, uma morava sozinha, um morava só com o marido e um só com os filhos. A metade trabalhava no Conselho Tutelar há menos de seis meses, e a outra metade há mais de três anos.

Em relação aos familiares entrevistados, todos eram do sexo feminino e tinham idade variando entre 28 a 55 anos ( $M= 40,33$ ;  $DP=9,22$ ). Todas declararam ser de etnia negra e a religião da maioria era católica ou evangélica. Quanto à escolaridade, a maioria possuía ensino fundamental (completo ou incompleto), apenas uma era analfabeta, e em relação à situação no mercado de trabalho, três estavam empregadas, uma desempregada e uma aposentada. No que diz respeito à com quem os usuários residiam, somente uma morava só com o marido, duas só com os filhos e duas moravam com o cônjuge e os filhos e ainda uma morava com filhos e netos. Duas famílias eram acompanhadas pelo Conselho Tutelar há menos de um ano, uma há dois anos e outra há oito anos. As outras duas famílias não precisaram há quanto tempo eram atendidas no serviço.

### **O sistema de garantia de direitos**

Quando questionados o que seria a “garantia de direitos”, os conselheiros fizeram alusão a dois aspectos principais: a necessidade de se efetivar a lei que propõe esses direitos (mas não citaram diretamente o ECA), bem como a menção aos próprios direitos, como pode ser observado na seguinte fala:

*Garantia é ter vaga na escola para todas as crianças e pra todos os adolescentes. Garantia de ter saúde pública atendendo as crianças, os adolescentes e os adultos. Garantia seria ter assistência social de qualidade e com maior abrangência pra todas e todos, né? (Cláudio)*

Ao definirem o papel do Conselho Tutelar nessa garantia de direitos, dois participantes afirmaram que a função deles é “fazer o Estatuto ser cumprido” (Cristina e Catarina), sendo que quatro descreveram mais a maneira como eles fazem isso, ou seja, a partir de denúncias de violação de

direitos, encaminham as pessoas aos equipamentos da rede de atendimento disponíveis, de acordo com cada caso.

*“A gente atua quando o conselho é acionado, quando existe uma ameaça ou a violação desses direitos. Tem denúncia que é mais urgente, a gente vai logo no local averiguar. Quando não é uma denúncia tão grave que possa ser notificado, os pais vêm aqui, a gente conversa, orienta, adverte, encaminha para algum serviço público, então depende muito de qual direito tá sendo ameaçado ou violado”.* (Carla)

Por outro lado, afirmaram que o papel da família é de fundamental importância, destacando a necessidade das famílias buscarem a inclusão dos filhos nos serviços disponibilizados pelo Estado. No entanto, percebeu-se que muitas vezes os conselheiros responsabilizaram as famílias por todas as violações que ocorrem, desconsiderando o papel do Estado e da sociedade na garantia dos direitos. Isso pode ser observado a partir da fala da conselheira Célia: *“eu considero primordial, na garantia desse direito a família vem em primeiro lugar, porque se a família garantindo isso, essas violações não vão ocorrer”.*

Fonseca (2002a, p. 82) aponta que *“historicamente, Estado e sociedade têm exigido das famílias considerável responsabilidade do bem-estar dos seus, porém, sem a contrapartida da efetiva oferta de recursos públicos facilitadores”.* Estas famílias são dependentes da ação das políticas públicas e se encontram em situação de vulnerabilidade, por isso passíveis da intervenção de quem deveria protegê-las. Assim, a família é culpabilizada por uma situação que deveria ser exercida com o apoio do Estado, que muitas vezes se omite do seu papel, tendo em vista a ineficácia das políticas públicas no atendimento às famílias empobrecidas. Além disso, observou-se também uma atribuição de culpa em características próprias da pessoa, como demonstrado na fala a seguir, dita por Camila: *“Existe sim aqueles pais que lutam, lutam e infelizmente tem a situação da índole da pessoa que quer ir para o lado errado”.*

Quando os conselheiros foram questionados o que faz com que as famílias não cumpram o papel delas na garantia de direitos, muitos atribuíram às características dos familiares, afirmando que eles seriam relaxados, acomodados e irresponsáveis. Yunes (2001, como citado em Yunes, Mendes, & Albuquerque, 2005) demonstra que:

os grupos familiares que compõem o cotidiano dos trabalhadores sociais são descritos como acomodados, submissos à situação de miséria e “desestruturados”. Tais afirmações advêm das observações sobre a configuração não-nuclear das famílias, pelas características de violência nas relações intrafamiliares ligadas ao abandono, negligência das crianças e incidência do uso de drogas por um ou mais membros da família (p. 25).

Além desses motivos, apontaram ainda a falta de conhecimento das famílias, a falta de direcionamento religioso, e indicaram também a forma como os pais criam os filhos, muitas vezes baseados na forma como eles próprios foram criados, a partir do uso de violência física. Falcke, Rosa, e Madalena (2012, p. 128) destacam que *“há algumas décadas, em nosso contexto sociocultural, era comum que os pais educassem seus filhos por meio do castigo físico. O poder do adulto legitimava a utilização da força física como uma demonstração de autoridade”.* Desta maneira, observa-se a dificuldade de utilização de outras maneiras de socialização para algumas famílias, tendo em vista que

acreditam que essa é única forma de correção possível para os filhos, desencadeando um ciclo transgeracional de práticas autoritárias e violentas.

### **A interação entre profissionais e familiares**

Ao serem questionados sobre a interação entre conselheiros e familiares, uma vez que conselheiros (as) apontam que o relacionamento é “extremamente profissional”, “imparcial” e “tranquilo”. Já os familiares apontam que o relacionamento é “tranquilo”, “bom”, que “tratam bem”, e ainda que foram “bem acolhidos”. Quando questionados de qual conselheiro (a) eram mais próximos, a maioria respondeu que não tinha uma pessoa que fosse mais próxima a elas. Estes dados indicam um relacionamento sem conflitos, porém bastante impessoal.

Esse afastamento na interação entre conselheiros (as) e familiares pode ser provocado por alguns fatores, relatados ao longo das entrevistas. O primeiro motivo relaciona-se com uma característica do próprio serviço, uma vez que as famílias não são acompanhadas pelos (as) conselheiros (as), e sim orientadas e encaminhadas para outros equipamentos da rede de atendimento, permanecendo lá geralmente por curtos períodos de tempo. Outro fator que propicia o afastamento entre conselheiros (as) e familiares é que estes nem sempre são atendidos pelo (a) mesmo (a) profissional, como mencionado por Fernanda: “*cada vez que eu venho é uma pessoa diferente*”. Por fim, o último motivo é que os (as) conselheiros (as) não costumam atender pessoas que residem no mesmo bairro onde moram, conforme demonstrado na fala a seguir:

*Então a orientação que a gente tem é de não atender [vizinhos, pessoas da convivência], aí é sempre outra conselheira que atende, pra não misturar as coisas, a gente procura ser bastante imparcial, pra não tomar partido, e é assim, a gente tenta ser profissional no máximo (Carla).*

Assim, percebe-se que ao não estabelecer um profissional que seja de referência para determinada família, o serviço prejudica o estabelecimento de processos proximais fortes, que seriam produtores de desenvolvimento, interrompendo as condições de vulnerabilidade. Isso é corroborado pela fala de Flávia ao mencionar, no trecho abaixo, quem seria a profissional com quem tem uma relação mais próxima:

*Olha é com Carla, até porque ela conhece o meu problema desde o começo, e eu fui atendida poucas vezes por outra pessoa. E assim sempre foi ela, eu sempre dou sorte de chegar aqui encontrar ela, porque quando você é atendida pela pessoa seja em qualquer lugar a primeira vez, aí quando você é atendida por ela de novo você sente mais segurança, ela já me ouviu gritar, xingar e chorar aqui, entendeu?*

Cabe ressaltar que muitas vezes os próprios familiares chegam ao serviço procurando um (a) profissional que já o atendera anteriormente, como demonstrado na fala seguinte:

*Eles chegam assim: ‘ah eu quero falar com a conselheira tal’. Eles querem esta específica, eles acham que só podem ser atendidos com aquela, que ela está tratando o caso dele. Mas na realidade não funciona dessa forma. Um atende - quem está no atendimento atende. Então, até fazer eles entenderem isso... Eles gostam muito, se apegam muito. (Cristina)*

Percebe-se que a maneira como o serviço está organizado em relação às interações com as famílias, privando-as de contatos frequentes com os mesmos profissionais envolvidos, pode dificultar

o estabelecimento de relações afetivas entre ambos. Diniz e Koller (2010) destacam que o estabelecimento de vínculos e relação afetiva estável e contínua pode ser pensado como estimulador à superação das mudanças. Além disso, o afeto é apontado como um elemento importante na construção e manutenção de redes de apoio sociais (Brito & Koller, 1999).

Em relação à frequência com que procuram o Conselho Tutelar, grande parte dos familiares relatou que só procura quando há necessidade. Por outro lado, uma família disse que costumava ir uma vez por ano, e outra que ia mais de uma vez por mês. Ressalta-se que a característica do serviço, como mencionado anteriormente, é de receber as famílias em intervalos irregulares e não frequentes de tempo, ainda que as famílias sejam acompanhadas por um longo período de tempo. Isso também pode dificultar o estabelecimento de processos proximais fortes, uma vez que para que haja o estabelecimento de processos proximais, Bronfenbrenner e Morris (2006) demonstram a importância de relações duradouras.

Embora as relações afetivas estejam distantes, todos os familiares avaliaram positivamente a inserção no serviço, apontando que lá eles são ouvidos e atendidos de imediato, que é um espaço que podem contar para resolverem “problemas mais sérios” (Fabiola). Por outro lado, a metade das famílias entrevistadas ainda assinalaram que não perceberam mudanças significativas após a inserção no serviço. As demais relataram que perceberam mudanças em relação à queixa que as motivaram pedir ajuda, ou ainda, afirmaram a importância do serviço enquanto um local de “desabafo”.

Já os (as) conselheiros (as) foram unânimes ao perceberem mudanças significativas nas famílias após a inserção e acompanhamento no serviço. Apontaram que algumas famílias acabam tendo o Conselho Tutelar como uma referência, e sempre que têm problemas com filhos acabam voltando: “[Tem família que] *aparece constantemente, porque se apoia muito no serviço acha que o conselho tutelar... ah o filho chutou o balde em casa, retorna pro conselho de novo, porque descumpriu*” (Célia).

Além disso, todos os (as) conselheiros (as) apontaram mudanças nas próprias vidas após iniciarem o trabalho no Conselho Tutelar, indicando principalmente aquelas referentes às características no temperamento. Assim, eles mencionaram que se tornaram mais estressados, mais preocupados com os filhos, agem mais na defensiva e são temerosos diante das ameaças recebidas por alguns familiares atendidos pelo Conselho Tutelar, como demonstrado na fala de Catarina:

*“(...) a diferença é de você ter que ir para sua casa se auto vigiando ou ter que pedir alguém da família para te pegar na porta do Conselho. De fato, você não consegue mais andar nas ruas ou frequentar alguns locais. Não vou por que eu vou encontrar diversas famílias que eu atendo aqui no meu dia-a-dia. E como que eu vou me expor para essa família que é violadora, que me ameaça no meu dia-a-dia?”*

Por outro lado, indicam também aspectos positivos, tais como uma maior valorização do tempo em casa junto com a família; a mudança na forma de ver a vida, passando a acreditar que os próprios problemas se tornam pequenos diante daqueles que tem contato no serviço; e também a percepção de que estão contribuindo para a melhoria da sociedade. Da mesma forma, sinalizam mudanças na relação com os filhos após o contato com as histórias que atendem no Conselho Tutelar, pois ficam mais próximos deles e mais cuidadosos, além de valorizarem a condição em que eles vivem e por não terem passado por situações semelhantes às dos casos atendidos. Isto é demonstrado na fala de Célia:



*“Há muito diálogo, então a gente conversa mais sobre essas situações de abuso sexual...Fica muito mais tenso, porque assim, a gente pega caso que [o abusador] é guarda de escola, é tio, é vizinho, não é do próprio membro da família. Eu falo: ‘meu filho se acontecer alguma coisa com você, se alguém fizer alguma coisa com você que você não goste, você conta pra mamãe, não fica com medo da mamãe’”.*

Os (as) conselheiros (as) revelaram ainda que as formas como foram criados e como criam os próprios filhos auxiliam nos atendimentos às famílias que buscam o Conselho Tutelar, como demonstrado na fala a seguir:

*“A forma de criar ajuda, porque conselheira é assim, você não tem receita, você não tem livro, não tem nada. É uma coisa que você já traz consigo, muito do que a gente fala, do que a gente orienta é algo que você já tem dentro de você, do que você acredita, do que é certo, da sua ética de educação.”* (Carla)

### **Avaliação do conselho tutelar e da rede de atendimento**

Alguns familiares apontaram que antes de chegar ao Conselho Tutelar já tinham buscado apoio na igreja, na escola, no psicólogo e também em algum atendimento oferecido na universidade, enquanto outros não tinham recorrido a ninguém anteriormente. Muitos afirmaram que não conheciam o serviço antes, e admitiram inclusive tê-lo procurado com certa descrença, como demonstrado na fala de Fabíola: *“Para ser sincera, como eu não conhecia eu não levava muita fé, não. Eu fui assim... porque uma pessoa falou: ‘Vai lá tentar. Tenta, não é?’”*. Outros indicaram desconhecer o papel do Conselho na rede de atendimento, relatando que *“achava que só atendiam problemas mais sérios”* (Felicía), ou ainda que eles se intrometiam na vida das famílias e na forma de criar os filhos: *“Eles entram na casa da gente, a gente não tem pulso mais, a gente não pode dar uma palmada, não pode corrigir seu filho que tudo leva ao conselho. Eu achava um pé no saco”* (Flávia).

Além disso, os próprios conselheiros afirmaram que muitas vezes os familiares acabam atribuindo ao órgão práticas associadas às policiais:

*“Eles pensam que o conselho é como se fosse... eles pensam que a gente até faz parte da polícia. Às vezes você chega assim que está todo mundo estressado, que acha que a gente está indo pegar o menino. Aí a gente vai explicar que não é bem assim, que não é só assim que o conselho funciona, é como se fosse um órgão encaminhador, com muitos benefícios, entendeu?”* (Cristina)

Isso foi corroborado na fala de Fabíola: *“Minha filha mais velha, ela tem medo daqui. Eu não sei se falaram algumas coisas de prender, eu não sei, entendeu?”*. Percebe-se assim um desconhecimento acerca das funções do Conselho Tutelar por parte dos familiares, atribuindo ao órgão um papel de vigilância e punição, o que pode minimizar a procura pelo serviço para ações de promoção de garantia de direitos. Desta maneira os familiares acabariam recorrendo a este órgão em situações predominantemente de denúncias, onde os direitos das crianças e adolescentes já foram violados, ou ainda em situações nas quais precisariam de ajuda para corrigir ou conter os filhos, ou seja, de uma agência de controle e disciplina. Tais crenças tendem, além de gerar o afastamento com a rede de

apoio, a sustentar decisões que podem ocasionar rupturas dos vínculos familiares, como a institucionalização de crianças e adolescentes (Brito, Rosa, & Trindade, 2014).

No que diz respeito à avaliação do Conselho Tutelar pelos familiares, estes mencionaram que o serviço os ajuda em situações de relacionamento com os filhos nas quais eles não conseguem resolver sozinhos, e escutando as demandas trazidas, como demonstrado por Flávia: *“Para mim é ajuda psicológica, porque agilidade para mim não tem nenhuma. Psicologicamente adianta muita coisa, porque eu saía daqui com outra mente”*. Outros não apontaram as formas como o serviço os ajuda, mas demonstraram acreditar que com o tempo isso ocorrerá: *“Nesse caso das crianças, na parte de escola, que é o que eu estou passando, não é? Eu creio que eles vão me ajudar”*. (Fabiola)

Já em relação às insatisfações em relação ao serviço, os familiares indicam a necessidade de maior agilidade dos resultados dos atendimentos, ou ainda apontam que o Conselho Tutelar poderia atuar também nos processos de decisão de guarda:

*“Devia ser obrigação deles [conselheiros tutelares] também, pegar a guarda e dar a guarda, porque eles estão perto, eles estão vendo a minha queixa (...) Lá na minha casa vê que minha netinha está numa situação de risco, a mãe está negligenciando. O juiz não vai sair do foro para ir lá em casa ver!”* (Flávia)

Os (as) conselheiros (as) sinalizaram a necessidade de melhorias na infraestrutura e nas relações interpessoais entre os profissionais, além de apontar a necessidade de capacitações mais frequentes. Outro ponto abordado foi a demanda muito intensa, o que muitas vezes prejudica a qualidade dos atendimentos realizados, como demonstrado na fala de Cristina:

*“Às vezes eu até renotifico para ver como está a situação... eu sei que a gente não dá tanto conta disso, mas a gente tenta dar um acompanhamento melhor, né? Mas não dá pra fazer isso em todas, a demanda é muito grande”*.

Os (as) conselheiros (as) demonstraram satisfação quanto à rede de atendimento e um fortalecimento desta nos últimos anos: *“Vitória tem uma rede de apoio muito boa mesmo, e a rede é intersetorial, se comunicam entre si, os serviços e assim, os profissionais eu acredito que são bem atuantes mesmo na causa da criança e do adolescente”* (Carla).

Tal percepção da rede de atendimento socioassistencial contrapõe-se ao que é encontrado na literatura, uma vez que geralmente enfatiza-se a desarticulação entre os serviços ocasionada pela dificuldade de comunicação e conseqüentemente de intervenção sobre os casos atendidos (Habigzang, Azevedo, Koller, & Machado, 2006; Paixão & Deslandes, 2010; Santos & Vieira, 2011). Desta forma, a rede demonstra ser um aspecto positivo e que pode beneficiar as famílias em atendimento no Conselho Tutelar.

### **Considerações finais**

O Conselho Tutelar, enquanto um órgão que opera na garantia dos direitos das crianças e adolescentes, poderia atuar de forma mais ampliada na rede de apoio social e afetiva das famílias que tiveram direitos violados. Desta forma, ofereceria condições para a superação desta condição,

auxiliando na promoção de um desenvolvimento saudável dos membros desta família, apesar das condições de vulnerabilidade a que estão expostas.

Os dados revelaram um afastamento afetivo entre os profissionais e usuários do Conselho Tutelar, o que prejudicou o reconhecimento deste serviço enquanto rede de apoio social e afetiva por parte das famílias. Além disso, observou-se que os *processos proximais* entre os (as) conselheiros (as) e o serviço são percebidos como mais fortes do que aqueles estabelecidos entre familiares e o serviço.

Foram constatadas mudanças significativas na vida dos profissionais após terem iniciado o trabalho no Conselho Tutelar, provocando alterações tanto em características da própria *pessoa* (forma de lidar com adversidades e de ver a vida, etc.) bem como nas interações destes com os próprios familiares. Ou seja, desde a inserção no serviço (que variou de três meses a mais de seis anos) os profissionais do serviço indicaram melhoria na qualidade dos processos proximais estabelecidos em seus microssistemas familiares, principalmente com os filhos. Por outro lado, alguns (as) conselheiros (as) destacaram impactos negativos em suas vidas, tais como aumento de estresse e medo diante de ameaças sofridas.

Já em relação aos familiares, apesar da maioria ser acompanhada pelo serviço há mais de um ano, apenas a metade relatou mudanças significativas após a inserção no Conselho Tutelar, grande parte relacionadas à queixa. Por outro lado, avaliaram positivamente a inserção no serviço, apontando o local como um espaço de “desabafo”, não mencionando, portanto, mudanças relevantes em outros aspectos da sua vida.

Percebe-se então que o Conselho Tutelar proporciona impactos positivos de uma forma mais efetiva na vida dos (as) conselheiros (as) do que nas vidas dos próprios usuários. Isso ocorre em função dos processos proximais serem mais fortes para os profissionais, já que eles possuem contato mais frequente com os familiares, com aumento na complexidade dos atendimentos conforme o tempo trabalhado no serviço. O atendimento de familiares por profissionais diferentes a cada procura dificulta o estabelecimento dos processos proximais com os conselheiros tutelares e, desta maneira, permite menor impacto na vida da pessoa (características da pessoa e do contexto).

Desta maneira, corroborou-se a centralidade dos processos proximais enquanto promotor do desenvolvimento humano, como demonstrado por Bronfenbrenner na Teoria Bioecológica, uma vez que mudanças nestes processos produziram mudanças em outros aspectos, como exemplificado nas interações estabelecidas entre conselheiros (as) e seus filhos.

Os (as) conselheiros demonstraram bons conhecimentos acerca do Sistema de Garantia de Direitos e engajamento para superação das dificuldades cotidianas enfrentadas, tais como a intensa demanda, que acaba por interferir na agilidade dos processos. No entanto, há necessidade de mudanças nas crenças (*macrossistema*) tanto dos familiares em relação ao Conselho Tutelar, quanto dos (as) conselheiros (as) em relação às famílias, o que pode ser viabilizado por meio de capacitações aos profissionais acerca do papel da família, sociedade e Estado na garantia de direitos, e orientações à comunidade sobre o papel do Conselho Tutelar.

Os aspectos dos processos proximais observados no presente trabalho referem-se a relação pessoa-pessoa. Sugere-se a realização de novos estudos que enfoquem também a relação pessoa-objeto e pessoa-símbolo no mesmo contexto (Conselho Tutelar), trazendo então novas descobertas

para o fenômeno em questão. Desta forma, pode-se pensar coletivamente em melhorias para este espaço, que muitas vezes atua enquanto porta de entrada da rede de atendimento, contribuindo para a garantia dos direitos de crianças e adolescentes vítimas de violência.

## Referências

- Bardin, L. (2004). *Análise de conteúdo* (3. ed.). Lisboa: Edições 70.
- Bastos, A. C. S., Gomes, M.M., Gomes, M.C., & Rego, N. (2007). Conversando com famílias: Crise, enfrentamento e novidade. In L. Moreira, & A. M. A. Carvalho (Orgs.). *Família, subjetividade e vínculos* (pp. 157-193). São Paulo: Paulinas.
- Bailey, A. M., Brazil, A.M., Conrad-Hiebner, A., & Counts, J. (2015). Protective factors among Latino families involved with child welfare: A review of Spanish protective factor research on child maltreatment prevention in seven countries. *Children and Youth Services Review*, 55, 93-102. doi: <http://dx.doi.org.ez43.periodicos.capes.gov.br/10.1016/j.childyouth.2015.05.013>
- Bonamigo, I.S., Tondin, C.F., Szytko, M., Moro, E., Ramos, T., & Biazzi, G. (2015). Circulação de crianças e adolescentes na rede tecida pelo Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI). *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 15(spe), 1345-1362.
- Brito, R. C., & Koller, S. H. (1999). Desenvolvimento humano e redes de apoio social e afetivo. In Carvalho, A. M. (Org.). *O mundo social da criança: Natureza e cultura em ação*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Brito, C. O., Rosa, E. M., & Trindade, Z. A. (2014). O processo de reinserção familiar sob a ótica das equipes técnicas das instituições de acolhimento. *Temas em Psicologia*, 22(2), 401-413. doi:10.9788.
- Bronfenbrenner, U. (1979/2002). *A ecologia do desenvolvimento humano: Experimentos naturais e planejados*. Porto Alegre: Artmed.
- Bronfenbrenner, U., & Morris, P. (2006). The bioecological model of human development. In W. Damon (Series Ed.), & R. M. Lerner (Vol. Ed.). *Handbook of child psychology: theoretical models of human development* (pp. 793-828). New York: Jhon Wiley & Sons.
- Contini, M. L. J. (2002). A adolescência e psicologia: Práticas e reflexões críticas. In M. L. J. Contini, S. H. Koller, & M. S. N. Barros (Orgs.) *Adolescência e psicologia: Concepções, práticas e reflexões críticas*. Brasília: Conselho Federal de Psicologia. Disponível em: <[http://www.pol.org.br/publicacoes/pdf/cartilha\\_adolescencia\\_psi.pdf](http://www.pol.org.br/publicacoes/pdf/cartilha_adolescencia_psi.pdf)>.
- Diniz, E., & Koller, S. H. (2010). O afeto como um processo de desenvolvimento ecológico. *Educar em Revista*, 36, 65-76, doi: 10.1590/S0104-40602010000100006.
- Falcke, D., Rosa, L. W., & Madalena, M. (2012). Violência familiar: Rompendo o ciclo transgeracional e seguindo em frente. In M. N. Baptista, & M. L. M. Teodoro *Psicologia de família: Teoria, avaliação e intervenção* (pp. 127-133). Porto Alegre, Artmed.
- Fonseca, C. (2002). Mãe é uma só? Reflexões em torno de alguns casos brasileiros. *Psicologia USP*, 13(2), 49-68. doi: 10.1590/S0103-65642002000200005.
- Fonseca, C. (2002a). *Caminhos da adoção*. 2.ed. São Paulo, Cortez.

- Frizzo, K. R., & Sarriera, J. C. (2005). O conselho tutelar e a rede social na infância. *Psicologia USP*, 16(4), 175-196. doi: 10.1590/S0103-65642005000300009.
- Furini, L. A. (2011). *Redes sociais de proteção integral à criança e ao adolescente: Falácia ou eficácia?* São Paulo, Unesp.
- Habigzang, L. F., Azevedo, G. A., Koller, S. H., & Machado, P. X. (2006). Fatores de risco e de proteção na rede de atendimento a crianças e adolescentes vítimas de violência sexual. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 19(3), 379-386, doi: 10.1590/S0102-79722006000300006.
- Lamis, D. A., Wilson, C. K., King, N. M., & Kaslow, N. J. (2014). Child abuse, social support, and social functioning in African American children. *Journal of Family Violence*, 29, 881-891. doi:10.1007/s10896-014-9639-9.
- Meneses, M. P. R., & Sarriera, J. C. (2005). Redes sociais na investigação psicossocial. *Aletheia*, 21, 53-67. Texto disponível em [www.scielo.br](http://www.scielo.br) (Scientific Electronic Library *on line* – SciELO).
- Nascimento, A. F., Garavelo, M. I., Kohls, M. E. C., Cavalcante, F. G., Silva, H. O., Guimarães, C. F., Assis, S. G., & Pereira, L. M. (2009). Conselhos tutelares. In S. G. Assis, L. M. B. Silveira, M. Barcinski, & B. R. Santos (Orgs.). *Teoria e prática dos conselhos tutelares e conselhos dos direitos da criança e do adolescente*. Rio de Janeiro, Fundação Oswaldo Cruz, Educação a Distância da Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, 139-224.
- Paixão, A. C. W., & Deslandes, S. F. (2010). Análise das políticas públicas de enfrentamento da violência sexual infantojuvenil. *Saúde e Sociedade*, 19(1), 114-126, doi: 10.1590/S0104-12902010000100009.
- Parente, C., Mendes, E., Teixeira, V., & Martins, P. C. (2014). As redes sociais pessoais de crianças e jovens em perigo em regime de acolhimento residencial. In M. M. Calheiros, & M. V. Garrido (Orgs.). *Crianças em risco e perigo: Contextos, investigação e intervenção* (pp. 77-102). Lisboa: Sílabo.
- Resolução n. 113, de 19 de abril de 2006. (2006, 19 de abril). Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (CONANDA). Dispõe sobre os parâmetros para a institucionalização e fortalecimento do Sistema de Garantia dos Direitos da Criança e do Adolescente. Disponível em: <<http://www.sedh.gov.br/clientes/sedh/sedh/.arquivos/.spdca/.arqcon/113resol.pdf>>
- Santos, M. A., & Vieira, E. M. (2011). Recursos sociais para apoio às mulheres em situação de violência em Ribeirão Preto, SP, na perspectiva de informantes-chave. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, 15(36), 93-108, doi: 10.1590/S1414-32832011000100008.
- Sarti, C. A. (2007). *A família como espelho: Um estudo sobre a moral dos pobres* (4ª edição). (55-86). São Paulo: Cortez.
- Serrano, A. M. (2007). *Redes sociais de apoio e sua relevância para a intervenção precoce*. Porto, Portugal: Editora Porto.
- Silva, J. F. (2015). A exposição e a circulação de crianças no extremo sul da América portuguesa: Um estudo de caso (século XVIII). *História Unicap*, 2(3), 133-146.
- Silva, N. C. B., Nunes, C. C., Betti, M. C. M., & Rios, K. S. A. (2008). Variáveis da família e seu impacto sobre o desenvolvimento infantil. *Temas em Psicologia*, 16(2), 215-229. Texto disponível em <<http://www.sbponline.org.br/revista2/vol16n2/v16n2a06t.htm>>.

Yunes, M. A. M., Mendes, N. F., & Albuquerque, B. M. (2005). Percepções e crenças de agentes comunitários de saúde sobre resiliência em famílias monoparentais pobres. *Texto & Contexto – Enfermagem*, 14, 24-31, doi: 10.1590/S0104-07072005000500003.

**Endereço para correspondência**

carolina\_psicologa@hotmail.com

Enviado em 18/08/2017

1ª revisão em 21/09/2017

2ª revisão em 05/03/2018

Aceito em 29/03/2018