



# **CONTRIBUIÇÕES DA ORIENTAÇÃO À QUEIXA ESCOLAR PARA O ATENDIMENTO A FAMÍLIAS EM DESCUMPRIMENTO DE CONDICIONALIDADES EDUCACIONAIS DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA**

Raquel Arminda Sória dos Santos  
Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo  
São Paulo, 2023





## SUMÁRIO

|                                                                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Introdução</b>                                                                                                  | <b>2</b>  |
| <b>2. Política de assistência social</b>                                                                              | <b>5</b>  |
| 2.1. A trajetória da Política de Assistência Social no Brasil                                                         | 5         |
| 2.2. A Proteção Social                                                                                                | 8         |
| 2.3 Centro de Referência em Assistência Social (CRAS)                                                                 | 10        |
| <b>3. O CRAS e as demandas escolares</b>                                                                              | <b>13</b> |
| 3.1. A atuação profissional na Política de Assistência Social frente às demandas escolares                            | 13        |
| 3.2. Identificação das queixas escolares no CRAS                                                                      | 14        |
| 3.3. O atendimento às famílias em situação de descumprimento de condicionalidades                                     | 16        |
| 3.4. Relato a partir da experiência de trabalho em um CRAS                                                            | 19        |
| <b>4. Possibilidades de aplicação da OQE ao atendimento a famílias em descumprimento de condicionalidades no CRAS</b> | <b>22</b> |
| 4.1. A Orientação à Queixa Escolar (OQE)                                                                              | 22        |
| 4.2. A OQE e o atendimento referente às condicionalidades do PBF                                                      | 22        |
| <b>5. Considerações finais</b>                                                                                        | <b>29</b> |
| <b>6. Referências</b>                                                                                                 | <b>30</b> |



## 1. INTRODUÇÃO

Não é apenas no contexto de uma Instituição educacional que o psicólogo se depara com queixas escolares. Problemas identificados durante o processo de escolarização são encaminhados para os mais diferentes setores de atendimento. De acordo com Meira (2012), é considerável o número de alunos e suas respectivas famílias que são encaminhados para os serviços públicos e particulares de saúde por conta de demandas escolares. Na minha atuação como psicóloga em um CRAS tenho constatado que o setor da saúde não é o único a receber famílias encaminhadas por questões escolares, os serviços que fazem parte da Política de Assistência Social também se deparam com essas questões em seu cotidiano de trabalho, e é sobre esse cenário que pretendo falar no presente trabalho.

Na realidade dos Centros de Referência em Assistência Social (CRAS) é comum o recebimento de diversos encaminhamentos de famílias cujas crianças e/ou adolescentes apresentaram algum problema durante a trajetória escolar. Dentre os encaminhamentos recebidos, há um que tem chamado a atenção: Várias vezes por ano, o CRAS recebe do órgão gestor do Programa Bolsa Família (PBF), uma lista com as famílias que descumpriram as condicionalidades do PBF pelo fato de terem excedido o limite de faltas escolares que o programa impõe como contrapartida. Essas famílias precisam ser atendidas pelo serviço para justificar as faltas, uma vez que o descumprimento pode comprometer o recebimento do benefício.

A constatação de que uma considerável parcela de tempo de trabalho seria direcionada aos atendimentos e desdobramentos referentes às famílias em situação de descumprimento de condicionalidades nos chamou a atenção, muitas vezes nos deparamos com situações que exigiam mais do que atendimentos individuais ou multifamiliares, percebemos a necessidade de articulação com outros serviços que fazem parte dessa rede de onde emergiu a queixa de faltas escolares. Notamos também a necessidade de uma melhor compreensão a respeito dos fatores envolvidos no excesso de faltas. Em meio ao anseio por aprimorar o trabalho realizado



para que este contribuísse significativamente para a superação das vulnerabilidades vivenciadas pelas famílias, foi na Orientação à Queixa Escolar (OQE) que encontramos alternativas potentes para pensar e repensar essa atuação.

Sendo assim, neste trabalho tivemos como objetivo versar a respeito das contribuições da OQE para o atendimento a famílias em situação de descumprimento de condicionalidades educacionais do PBF. A partir das concepções, princípios e ferramentas de trabalho da OQE, foram exploradas possíveis estratégias e sugestões para aperfeiçoar o atendimento realizado a essas famílias no contexto de um CRAS.

Para alcançar o objetivo proposto, em um primeiro momento será realizada a definição da política de Assistência Social, focando na Proteção Social Básica (PSB), contexto utilizado para reflexão, traremos em seguida uma explanação a respeito das condicionalidades do PBF, a partir de uma perspectiva crítica e, por fim, discorreremos acerca das possíveis aplicações da OQE ao atendimento às famílias em descumprimento de condicionalidades.

Como metodologia para alcançar esses objetivos, foi realizada uma pesquisa bibliográfica e documental, fazendo uso do enfoque qualitativo. Foram explorados os temas referentes à política de Assistência Social, condicionalidades do Programa Bolsa Família e Orientação à Queixa Escolar, recorrendo a livros, artigos científicos e documentos oficiais apresentados pelo Governo federal do Brasil. O trabalho foi enriquecido através dos materiais disponibilizados pelo site da OQE e das discussões e aulas proporcionadas pelo curso de Orientação à Queixa Escolar. Também foi utilizada a metodologia do Relato de Experiência que pretende descrever a experiência vivenciada a partir do esforço acadêmico-científico explicativo, utilizando uma “aplicação crítica-reflexiva com apoio teórico-metodológico” (MUSSI; FLORES; ALMEIDA, 2021, p.64).

O trabalho neste campo segue em construção e para que continue evoluindo são necessárias pesquisas e reflexões que tragam críticas e possibilidades transformadoras que possam colaborar para o alcance dos objetivos de superação das vulnerabilidades, emancipação dos sujeitos e fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários.

Mostra-se importante também produções acadêmicas que abordem as demandas escolares com um olhar que considere os fatores sociais envolvidos na produção do fracasso escolar e busque a compreensão de toda rede envolvida na queixa escolar, negando assim a lógica individualizante e medicalizante.



## 2. POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

### 2.1. A trajetória da Política de Assistência Social no Brasil

O atendimento à população desprovida de recursos essenciais a sua sobrevivência foi marcado no Brasil pelas práticas assistencialistas e clientelistas, que faziam com que o apoio a essas famílias parecesse um favor, em lugar de um direito do cidadão e responsabilidade do Estado.

De acordo com Escorsim (2008), a filantropia e a assistência social estavam reduzidas à prática de caridade no Brasil desde o século XVIII. Estas práticas estavam relacionadas a iniciativas voluntárias e isoladas, na maioria das vezes associadas a Instituições religiosas, carregadas de uma moral cristã, na qual havia a valorização da pobreza, enquanto redentora dos pecados. No decorrer da história algumas mudanças foram sendo realizadas, transportando o trabalho da assistência para a esfera pública. Porém este trabalho era realizado principalmente pelas primeiras damas, reforçando ainda a ideia de caridade. As esposas dos governantes eram vistas como cuidadoras dos desfavorecidos, colaborando com uma visão clientelista.

Após um longo percurso de luta e reivindicação pela ampliação de políticas públicas universalizantes, descentralizadas e participativas, liderada por setores progressistas da sociedade, houve o reconhecimento da Assistência Social como política pública no campo dos direitos sociais, sob a responsabilidade do Estado. Esse reconhecimento só foi consolidado com a Constituição Federal (CF) de 1988 (ESCORSIM, 2008).

O artigo 194 da Constituição Federal de 1988 estabelece que a Assistência Social, somada às políticas de saúde e à previdência social, compõem o tripé da Seguridade Social. No artigo 203, o texto constitucional descreve as ações referentes à Assistência Social:

Art. 203. A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, e tem por objetivos:

- I - a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice;
- II - o amparo às crianças e adolescentes carentes;
- III - a promoção da integração ao mercado de trabalho;



IV - a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária;

V - a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei;

VI - a redução da vulnerabilidade socioeconômica de famílias em situação de pobreza ou de extrema pobreza (BRASIL, 2016, p.122).

Diante da necessidade de uma melhor definição e caracterização desta nova política, em 1993 a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) foi sancionada. Em seu artigo 1º a lei descreve que a Assistência social é "direito do cidadão e dever do Estado, é política de seguridade social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas" (BRASIL, 2009a, p.6).

O artigo 2 da LOAS estabelece como objetivos da Assistência Social:

I - a proteção social, que visa à garantia da vida, à redução de danos e à prevenção da incidência de riscos (...);

II- a vigilância socioassistencial, que visa a analisar territorialmente a capacidade protetiva das famílias e nela a ocorrência de vulnerabilidades, de ameaças, de vitimizações e danos;

III- a defesa de direitos, que visa a garantir o pleno acesso aos direitos no conjunto das provisões socioassistenciais (BRASIL, 2009a, p.6).

O texto da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), aprovado em 2004, estabelece que a Assistência Social deve ser organizada a partir das seguintes diretrizes: A descentralização político-administrativa, a participação da população, a primazia da responsabilidade do Estado na condução da política e a centralidade da família (BRASIL, 2005).

A partir da Constituição Federal, da LOAS e outros documentos que definiram a Assistência Social enquanto política social, direcionada para a universalidade e justiça, houve uma importante contribuição para a dignidade, autonomia e liberdade à parcela da população que se encontra em situações de risco, fragilidade e vulnerabilidades sociais, garantindo-lhes a possibilidade de exercerem a cidadania, enquanto sujeitos de direitos (BOSCARI & SILVA, 2015).

Seguindo com a trajetória da política de Assistência Social, em 2003, durante a IV Conferência Nacional de Assistência Social, foi deliberada a implantação do Sistema Único



da Assistência Social (SUAS), com modelo de gestão para todo território nacional, com o objetivo de consolidar e organizar um sistema descentralizado e participativo, com gestão e financiamento compartilhados pelas três esferas de governo (União, Estados e Municípios) e participação da sociedade civil. O SUAS foi implantado em 2005, proporcionando um reordenamento da Política Nacional e estabelecendo duas formas de proteção social institucionalizadas: a básica e a especial (BRASIL, 2004; BRASIL, 2005).

Boscari & Silva (2015) pontuam que o SUAS é estabelecido enquanto estratégia para construção de um sistema de proteção social que visa reforçar a primazia da responsabilidade do Estado e da justiça social, sucumbir com as práticas clientelistas, assegurando direitos e democratizando a participação da população no exercício do controle social.

O texto da Norma Operacional Básica do SUAS estabelece que:

A Assistência Social, a partir dos resultados que produz na sociedade - e tem potencial de produzir -, é política pública de direção universal e direito de cidadania, capaz de alargar a agenda dos direitos sociais a serem assegurados a todos os brasileiros, de acordo com suas necessidades e independentemente de sua renda, a partir de sua condição inerente de ser de direitos (BRASIL, 2005, p. 89).

A PNAS menciona que a política de Assistência Social deve estar voltada ao desenvolvimento humano e social e seu papel não pode ser confundido com o assistencialismo, devendo a sociedade assumir papel ativo na construção e controle social da política pública. O texto ressalta que o compromisso do Estado com a sociedade, por meio de políticas públicas, deve ser garantido através de normas jurídicas universais para evitar ações protecionistas (BRASIL, 2005).

Diante do histórico brasileiro da atenção as pessoas em situação de vulnerabilidade estar vinculada fortemente a ações individualistas, paternalistas, clientelistas e associadas a caridade, existem desafios para o entendimento da atenção às necessidades sociais como direito associado a um campo de política pública regulado, coordenado e executado por um órgão estatal (BOSCARI & SILVA, 2015).

Quando se fala na participação da sociedade na Política de Assistência Social é necessário refletir sobre a natureza da assistência social que só em 1988 foi elevada à categoria de política pública. A concepção de doação, caridade, favor, bondade e ajuda que, tradicionalmente, caracterizou essa ação, reproduz usuários como pessoas dependentes, frágeis, vitimizadas, tuteladas por entidades e organizações que lhes "assistiam" e se pronunciavam em seu nome. Como resultado, esse segmento tem



demonstrado baixo nível de atuação propositiva na sociedade, e pouco participou das conquistas da Constituição enquanto sujeitos de direitos. A segunda reflexão a ressaltar é a necessidade de um amplo processo de formação, capacitação, investimentos físicos, financeiros, operacionais e políticos, que envolva esses atores da política de assistência social (BRASIL, 2005, p.52).

Carvalho (2002), em seu livro *Cidadania no Brasil*, fala sobre a construção da cidadania do povo brasileiro. As reflexões do autor nos ajudam a entender o desafio da participação social no âmbito das políticas públicas. Ele aponta como a ideia europeia de cidadania geralmente está associada ao exercício dos direitos civis, políticos e sociais e destaca como houve no Brasil uma ênfase nos direitos sociais em detrimento dos demais. Essa ênfase favoreceu a construção de uma democracia propícia a práticas clientelistas e paternalistas e, conseqüentemente, um avanço lento nas conquistas de direitos civis e políticos.

Desse modo, a participação e controle social, assim como o entendimento da política de assistência social enquanto direito, ainda se constituem em um grande desafio. Este cenário dificulta a execução de um trabalho contínuo e qualificado, uma vez que esta política é reconhecida muitas vezes por instituições, figuras políticas e pelos próprios usuários do serviço como um trabalho assistencialista voltado a ações pontuais.

### **2.2. A Proteção Social**

Dentro da política de Assistência Social, a proteção social deve considerar três aspectos: as pessoas, suas circunstâncias e suas famílias, que são sua primeira rede de apoio. Para entender esses aspectos, é necessário que haja proximidade com o cotidiano vivenciado pelas famílias atendidas, porque é nesta realidade que se constituem as fragilidades e riscos, assim como se revelam as potencialidades. A proteção social deve garantir a segurança de acolhida, social de renda, a segurança do convívio ou vivência familiar, comunitária e social, o desenvolvimento da autonomia e a segurança de sobrevivência a riscos circunstanciais (BRASIL, 2005).

O público alvo da Política da Assistência Social são cidadãos e grupos em situações de vulnerabilidade e riscos pela falta ou fragilidade de vínculos, estigmas, desvantagem resultante de deficiências, exclusão pela pobreza, falta de acesso a outras políticas públicas,





uso de substâncias psicoativas, vivência de violência, dificuldades na inserção no mercado de trabalho, situações de risco pessoal e social (BRASIL, 2005).

Como já mencionado anteriormente, para atender esse público, a política de Assistência Social tem dois tipos de Proteções Afiançadas: A básica e a especial.

A Proteção Social Especial (PSE) atua com famílias cujos direitos foram violados e os vínculos rompidos, principalmente quando na composição familiar possuem crianças, adolescentes, jovens, idosos, pessoas com deficiência, assim como a população em situação de risco pela exclusão social decorrentes do "abandono, maus tratos físicos e, ou, psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas socioeducativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outras" (BRASIL, 2005, p.37).

O trabalho na PSE é realizado a partir do Serviço de Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI) e se divide em serviços de Média e Alta Complexidade. Os serviços de Média Complexidade são aqueles voltados a famílias e indivíduos que vivenciam violação de direitos, mas sem o total rompimento dos vínculos familiares e comunitários. Já os serviços de Alta Complexidade atuam na garantia de proteção integral para famílias e indivíduos cujos vínculos foram totalmente rompidos e por esse motivo encontram-se sem referência e, ou, em situação de ameaça (BRASIL, 2005).

A Proteção Social Básica (PSB) é o foco deste trabalho, por essa razão, será abordada de forma mais minuciosa.

A PSB visa superar vulnerabilidades e prevenir situações de risco através do trabalho com as potencialidades e por meio do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. O público alvo dessa proteção é a população que se encontra em situação de vulnerabilidade social em virtude da falta de recursos, difícil acesso aos serviços públicos e, ou, fragilização de vínculos afetivos. Desse modo, a PSB da Assistência Social deve garantir a oferta de serviços que potencializam a família como unidade de referência com caráter protetivo, fortalecendo seus vínculos de solidariedade, fomentando o protagonismo de seus membros a partir da oferta de serviços locais que visam a convivência (BRASIL, 2005).

Os serviços da PSB devem ter articulação com as demais políticas públicas para propiciar a sustentabilidade das ações desenvolvidas, o protagonismo da população atendida e o alcance dos objetivos da política. Seus serviços são executados de forma direta nos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS), assim como em outras unidades da assistência social e de forma indireta nas entidades e organizações de assistência social que fazem parte do território de abrangência dos CRAS (BRASIL, 2005).



### 2.3 Centro de Referência em Assistência Social (CRAS)

As Orientações Técnicas do CRAS o definem como a unidade a partir da qual os demais serviços da PSB do SUAS devem ser organizados nos territórios caracterizados por situações de vulnerabilidade e risco social dos municípios. Sua atuação tem caráter preventivo, protetivo e proativo e constitui-se como a principal porta de entrada do SUAS, desse modo, possibilita que um grande número de famílias tenha acesso à rede de proteção da política de assistência social (BRASIL, 2009b).

Segundo a Política Nacional de Assistência Social, o CRAS atua com a população em seu território comunitário, visando a orientação e o convívio social. É responsável pela oferta do Programa de Atenção Integral às Famílias (PAIF), trabalho que visa fortalecer a função protetiva da família e favorecer o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários tão importantes para o enfrentamento das vulnerabilidades. A equipe do CRAS também deve prestar as devidas orientações para a população de sua área de abrangência, assim como articular com a rede de proteção social local. O CRAS realiza, ainda, por meio da orientação do gestor municipal de Assistência Social, o mapeamento e a organização da rede socioassistencial de Proteção Social Básica, a inserção das famílias nos serviços de assistência social do território e o encaminhamento da população para outras políticas públicas e sociais, com o objetivo de romper com o ciclo de reprodução intergeracional da exclusão social, e prevenir a violação de direitos (BRASIL, 2005).

O CRAS se diferencia dos demais serviços da política de assistência social por possuir as funções exclusivas de oferta do PAIF e de gestão territorial da rede socioassistencial da PSB, o que exige conhecimento do território em que se está inserido, organização e articulação das unidades da rede socioassistencial e o gerenciamento dos usuários no SUAS. A equipe de referência do CRAS é responsável pelo trabalho social com famílias do PAIF e a gestão territorial é parte do trabalho do coordenador do CRAS (BRASIL, 2009b).

Dois dos eixos estruturantes do SUAS caracterizam a identidade do trabalho do CRAS: a matricialidade sociofamiliar e a territorialização. A matricialidade sociofamiliar diz respeito à centralidade da família como núcleo social fundamental para a efetividade de todas as ações e serviços e a territorialização refere à centralidade do território como fator fundamental para o entendimento das situações de vulnerabilidade e risco sociais, assim como para seu enfrentamento e superação (BRASIL, 2009b).



De acordo com as normativas estabelecidas nas Orientações Técnicas, a estrutura física do CRAS deve prover disponibilidade de espaços físicos adequados ao cumprimento das funções do serviço, em especial a oferta do PAIF. Seu funcionamento deve ser o padrão de um serviço público, ou seja, 5 dias semanais, 8 horas diárias. A composição da equipe de referência do CRAS, é definida de acordo com a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS - NOB-RH/SUAS e depende do número de famílias referenciadas ao CRAS, sendo a equipe mínima composta por dois técnicos com nível médio e dois técnicos com nível superior, sendo um assistente social e outro preferencialmente psicólogo, devendo contar também com um coordenador. A equipe de referência do CRAS deve ser composta por servidores públicos efetivos, o que pode proporcionar uma menor rotatividade, que é fundamental para o trabalho executado (BRASIL, 2009b).

A equipe do CRAS deve ser composta por assistentes sociais, psicólogos e outros profissionais que compõem o SUAS, como pedagogo, sociólogo, antropólogo ou outro profissional com formação compatível com o trabalho social realizado pelo PAIF (BRASIL, 2009b). Essa composição revela como o SUAS estabelece um modo de trabalhar pautado na interdisciplinaridade:

O enfoque interdisciplinar é adotado como processo de trabalho no âmbito do SUAS, a partir da compreensão de que o principal objeto de ação da política de assistência social - as vulnerabilidades e riscos sociais - não são fatos homogêneos e simples, mas complexos e multifacetados, que exigem respostas diversificadas alcançadas por meio de ações contextualizadas e para as quais concorrem contribuições construídas coletivamente e não apenas por intermédio do envolvimento individualizado de técnicos com diferentes formações. (...)

A interdisciplinaridade é um processo de trabalho recíproco, que proporciona um enriquecimento mútuo de diferentes saberes, que elege uma plataforma de trabalho conjunta, por meio da escolha de princípios e conceitos comuns. Esse processo integra, organiza e dinamiza a ação cotidiana da equipe de trabalho e demanda uma coordenação, a fim de organizar as linhas de ação dos profissionais em torno de um projeto comum (BRASIL, 2009b, p. 65, 66).



### **3. O CRAS E AS DEMANDAS ESCOLARES**

#### **3.1. A atuação profissional na Política de Assistência Social frente às demandas escolares**

Nas discussões a respeito da atuação dentro da PSB da Assistência Social, não parece evidente sua relação com as demandas escolares. Todavia é necessário refletir que a desigualdade social é um dos principais desafios enfrentados pela Política de Assistência Social. Essa desigualdade se manifesta na trajetória escolar de crianças, adolescentes e suas famílias: As taxas de escolarização entre as famílias mais ricas são maiores do que entre as famílias mais pobres, a variação da defasagem escolar também está relacionada ao rendimento familiar e a média de anos de estudo entre mais pobres é muito menor do que entre os mais ricos (BRASIL, 2004).

Logo, questões escolares, por estarem diretamente relacionadas com o problema da desigualdade social, são parte importante do trabalho na Política de Assistência Social.

É interessante pontuar que os profissionais, assistentes sociais ou psicólogos, que atendem essas demandas escolares na política de Assistência Social precisam estar preparados para um trabalho que não se limite a individualização e psicologização do problema. Infelizmente sabe-se que a formação em psicologia, ainda muito focada na clínica, frequentemente não instrumentaliza o psicólogo para atuar em equipe multiprofissional com uma prática que envolva uma visão mais ampla da realidade.

Viégas & Souza (2017), em uma pesquisa a respeito da atuação de psicólogas no CRAS diante de demandas escolares, no estado da Bahia, constatou que, dentre as psicólogas entrevistadas, 46% afirmaram realizar avaliação psicológica, 33,3% faziam atendimento clínico individual com os alunos e 18% atendimento clínico individual com os responsáveis, havendo inclusive a elaboração de diagnósticos em alguns casos relatados.

Essa prática não corresponde à estabelecida nos documentos oficiais que normatizam a atuação do psicólogo na Política de Assistência Social. Em sua atuação no contexto do CRAS, os psicólogos não devem realizar atendimento psicoterapêutico, assim como não devem patologizar, medicalizar ou categorizar os usuários do serviço, devem, de outro modo, utilizar



seus recursos teóricos e técnicos para uma melhor compreensão dos processos subjetivos relacionados a incidências de vulnerabilidades e riscos sociais, contribuir para prevenção de rompimento de vínculos e para a autonomia dos usuários (BRASIL, 2009).

### **3.2. Identificação das queixas escolares no CRAS**

No CRAS são frequentes os atendimentos decorrentes de questões escolares. A identificação de vulnerabilidades ou riscos sociais, a defasagem, o abandono escolar e práticas de violência, geram encaminhamentos rotineiros por meio dos Conselhos Tutelares e Instituições Educacionais. Ao receber essas famílias e identificar situações de vulnerabilidade e fragilidades nos vínculos familiares e comunitários, o CRAS as atende e muitas vezes faz o acompanhamento, por meio do PAIF.

Outro caminho comum no percurso das demandas escolares em direção ao CRAS é o encaminhamento de famílias em descumprimento de Condicionalidades do Programa Bolsa Família (PBF). Nesta sessão será abordado com mais detalhes os procedimentos relacionados a essa demanda escolar.

O Programa Bolsa Família (PBF) é um programa federal de transferência de renda, instituído em outubro de 2003, durante o primeiro mandato do Governo Lula. É destinado a famílias em situação de extrema pobreza. O programa busca associar a transferência do benefício ao acesso a direitos sociais básicos e tem como objetivos combater a miséria e a exclusão social, ao mesmo tempo em que promove a emancipação das famílias, que são público alvo do programa. Surgiu a partir da unificação de outros benefícios sociais do governo federal que existiam na época, como o Bolsa Escola, Bolsa Alimentação, Cartão Alimentação e Auxílio Gás, essa junção visava trazer mais praticidade no acesso aos recursos e diminuir a burocracia envolvida no recebimento do benefício (WEISSHEIMER, 2006).

Para alcançar esses objetivos, as normativas da Política de Assistência Social trazem claramente que as famílias beneficiárias do PBF são público alvo para acompanhamento pelo PAIF, sendo o programa de transferência de renda uma das estratégias no trabalho para a superação das vulnerabilidades sociais (BRASIL, 2009).

O Programa Bolsa família tem sido continuamente alvo de elogios e críticas em diversos setores da sociedade. Em dezembro de 2021, durante o governo Bolsonaro, o Programa Bolsa família foi substituído pelo Programa Auxílio Brasil, porém em 2023, após a



reeleição do presidente Lula, o recém nomeado Programa Auxílio Brasil voltou a ser chamado Bolsa Família e foram estabelecidas novas regras (BRASIL, 2021; 2023).

A legislação apresenta alguns objetivos para o programa:

- I - combater a fome, por meio da transferência direta de renda às famílias beneficiárias;
- II - contribuir para a interrupção do ciclo de reprodução da pobreza entre as gerações; e
- III - promover o desenvolvimento e a proteção social das famílias, especialmente das crianças, dos adolescentes e dos jovens em situação de pobreza (BRASIL, 2023).

Para ser elegível ao programa, as famílias devem ser inscritas no CadÚnico e ter renda familiar per capita mensal inferior a R\$ 218,00 (duzentos e dezoito reais). O valor mínimo de recebimento por família é de R\$600,00 (seiscentos reais), havendo um adicional no valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por criança com idade entre 0 (zero) e 7 (sete) anos incompletos e um adicional no valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais), quando houver na composição familiar gestantes, nutrizes ou crianças com idade entre 7 (sete) anos e 12 (doze) anos incompletos; ou adolescentes, com idade entre 12 (doze) anos e 18 (dezoito) anos incompletos (BRASIL, 2023).

A lei.º 14.601, em seu artigo 10, estabelece condicionalidades para que a família permaneça como beneficiária do PBF:

- I - à realização de pré-natal;
- II - ao cumprimento do calendário nacional de vacinação;
- III - ao acompanhamento do estado nutricional, para os beneficiários que tenham até 7 (sete) anos de idade incompletos; e
- IV - à frequência escolar mínima de:
  - a) 60% (sessenta por cento), para os beneficiários de 4 (quatro) anos a 6 (seis) anos de idade incompletos; e
  - b) 75% (setenta e cinco por cento), para os beneficiários de 6 (seis) anos a 18 (dezoito) anos de idade incompletos que não tenham concluído a educação básica (BRASIL, 2023).

A exigência do cumprimento de contrapartidas já foi alvo de críticas por alguns autores que argumentam que essa exigência é um reflexo da herança do corporativismo e da meritocracia na história brasileira, que faz com que os direitos estejam atrelados a condições,



distanciando-os de serem de fato abrangentes e universalizantes. Afirmam também que a efetividade das condicionalidades depende da qualidade e disponibilidade dos serviços aos quais as famílias precisam acessar. Sabendo da situação precária em que os serviços de educação e saúde se encontram no país, é preciso ponderar se o descumprimento de condicionalidades não pode estar relacionado à precariedade dos serviços (KERSTENETZKY, 2009; MONNERAT, 2007).

Além das críticas à exigência de condicionalidades, as repercussões das condicionalidades podem causar constrangimentos nos serviços de saúde, da assistência social ou da educação, proporcionando vivências de estigmatização e culpabilização das famílias, essas experiências podem favorecer vivências de humilhação social.

Gonçalves Filho (1998) descreve a Humilhação Social da seguinte maneira:

A humilhação crônica, longamente sofrida pelos pobres e seus ancestrais, é efeito da desigualdade política, indica a exclusão recorrente de uma classe inteira de homens para fora do âmbito intersubjetivo da iniciativa e da palavra. Mas é também de dentro que, no humilhado, a humilhação vem atacar. A humilhação vale como uma modalidade de angústia e, nesta medida, assume internamente - como um impulso mórbido - o corpo, o gesto, a imaginação e a voz do humilhado. (p.14, 15).

### **3.3. O atendimento às famílias em situação de descumprimento de condicionalidades**

O Ministério do Desenvolvimento Social (MDS) gera as informações sobre os públicos com perfil para acompanhamento das condicionalidades a partir do Cadastro Único e da folha de pagamento do PBF e disponibiliza para o Ministério da Saúde (MS) e Ministério da Educação (MEC). Após recebimento do público com perfil para acompanhamento, o MEC fará o acompanhamento e o registro do cumprimento das condicionalidades de educação cinco vezes por ano, já o acompanhamento do MS ocorrerá duas vezes por ano. Os dados das famílias são enviados pelos respectivos ministérios para o MDS (BRASIL, 2022).

A partir das informações recebidas do MEC e MS, o MDS dá sequência ao processo de repercussão, que se trata das aplicações dos efeitos decorrentes do descumprimento das condicionalidades. Os efeitos decorrentes são gradativos e aplicados de acordo com o histórico de descumprimentos. São os seguintes: 1) Advertência, no primeiro registro de descumprimento; 2) Bloqueio do benefício por um mês, no segundo registro, neste caso o



benefício fica bloqueado por um mês, podendo o valor ser sacado no mês seguinte; 3) Suspensão do benefício por dois meses, a partir do terceiro registro de descumprimento. Nesse caso a família não receberá as parcelas deste período e reiteradamente a partir da ocorrência de novos descumprimentos; 4) Por fim, pode chegar ao cancelamento do benefício. Esses efeitos são aplicados gradativamente quando o período entre um efeito de descumprimento e o seguinte for menor ou igual a 6 (seis) meses, sendo este mesmo intervalo o tempo de validade do efeito (BRASIL, 2022).

Quando há o descumprimento de condicionalidades de educação pelos adolescentes e jovens que recebem o Benefício Composição Adolescente (BCA) ou Benefício Composição Jovem (BCJ), o efeito se dará apenas na variável relativa ao jovem ou adolescente. O MDS pode deixar de aplicar os efeitos previstos em caso de força maior ou caso fortuito, quando não houver oferta do serviço, por questões de saúde, étnicas, culturais ou por outros motivos sociais (BRASIL, 2022).

Os efeitos decorrentes do descumprimento das condicionalidades poderão ser revistos a partir de recurso administrativo, que é um instrumento do PBF, através do qual podem ser realizadas contestações do efeito por meio do sistema específico de gestão de condicionalidades, SICON, mediante apresentação de justificativa e de documentação comprobatória pelo Responsável Familiar à coordenação municipal do PBF em prazo pré-estabelecido. A coordenação do PBF deve ser feita preferencialmente pelas equipes da proteção social básica e especial, CRAS ou CREAS, que já acompanham as famílias. Estes serviços, a partir do atendimento às famílias, devem cadastrar no SICON dentro do prazo estabelecido as justificativas, fazer a avaliação, registrar decisão por deferir ou indeferir o recurso e lançar um parecer com a fundamentação para decisão. Se deferido dentro do prazo, o recurso possibilita a anulação do último efeito, porém, se o recurso for indeferido ou não for lançado no prazo, os efeitos do descumprimento são mantidos. A equipe responsável pelo atendimento e registro pode solicitar a interrupção temporária dos efeitos do descumprimento de condicionalidades no SICON, neste caso a família, mesmo voltando a descumprir as condicionalidades, tem a interrupção dos efeitos pelo período de 6 meses, podendo ser prorrogado (BRASIL, 2022).

Fica sob responsabilidade da política de Assistência Social do município, algumas atribuições referentes à gestão de condicionalidades:





- I - analisar, em conjunto com a coordenação municipal do PAB, as informações sobre descumprimento de condicionalidades e garantir que as famílias beneficiárias do PAB em situação de descumprimento sejam atendidas ou acompanhadas nos serviços socioassistenciais;
- II - extrair dos sistemas a listagem de famílias em descumprimento de condicionalidades, territorializá-las e distribuí-las conforme a área de abrangência de cada equipamento ou equipe da assistência social existente no município;
- III - realizar busca ativa e ofertar os serviços socioassistenciais de atendimento ou acompanhamento familiar, no âmbito da Proteção Social Básica ou Especial, para as famílias em descumprimento de condicionalidades, principalmente aquelas em fase de suspensão;
- IV - articular-se com as demais políticas setoriais com vistas à superação das vulnerabilidades identificadas junto às famílias;
- V - registrar as informações do atendimento ou acompanhamento das famílias em descumprimento de condicionalidades no Sicon, preferencialmente pelas próprias equipes dos CRAS, dos CREAS e da proteção social básica ou especial que atendem ou acompanham as famílias; e
- VI - apoiar a capacitação da rede da assistência social no município sobre os processos da gestão de condicionalidades e a utilização do Sicon. Parágrafo único. A oferta de serviços socioassistenciais para as famílias beneficiárias do PAB deve se dar sempre no âmbito do SUAS (BRASIL, 2022).

O acompanhamento das famílias em descumprimento de condicionalidades é uma das atribuições do técnico de ensino superior do CRAS. Nas orientações em relação ao PAIF é ressaltada a necessidade de atenção especial às famílias, quando há descumprimento de condicionalidades do PBF, pois o descumprimento revela situações de agravamento de vulnerabilidades. As condicionalidades existem para garantir o direito de acesso às políticas públicas de saúde, educação e assistência social, que podem possibilitar a superação das situações de vulnerabilidade e também colaboram para reforçar a responsabilização do poder público de prover o direito à saúde e educação. Deste modo, o atendimento a essas famílias é parte importante da função do psicólogo no CRAS (BRASIL, 2005; BRASIL 2009b).

O monitoramento das condicionalidades deve ser uma ferramenta para localizar as famílias e facilitar o acesso das mesmas aos seus direitos. O objetivo das condicionalidades não deve ser penalizar, exercer controle sobre os usuários dos serviços ou fazê-los perder o benefício, mas colocá-los no lugar de protagonistas da situação, tornando-os responsáveis juntamente com o poder público pelo acesso a saúde e educação, entendendo que a segurança



de renda pode ser fundamental para a superação das vulnerabilidades que causam o descumprimento das condicionalidades (BRASIL, 2012).

### **3.4. Relato a partir da experiência de trabalho em um CRAS**

Apresentados os procedimentos gerais do atendimento a famílias que se encontram em descumprimento de condicionalidades educacionais do PBF, quero discorrer um pouco sobre como é feito na prática este procedimento em uma unidade do CRAS, localizada no ABC Paulista.

Recebemos algumas vezes ao ano uma lista com as famílias que residem no território de abrangência do CRAS e se encontram em situação de descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa família. Essa lista é dividida entre os técnicos do serviço, que precisam entrar em contato com as famílias e agendar reuniões, com cerca de 15 famílias por vez.

A reunião é frequentada predominantemente pelas mães das crianças e adolescentes com faltas escolares. Nesse espaço falamos brevemente sobre o CRAS, o PBF e sobre as repercussões por descumprimento de condicionalidades. Coletivamente ou individualmente, dependendo da preferência do técnico, consultamos as justificativas de cada família, que são lançadas em sistema, podendo ser deferidas ou não.

A escolha por colher as justificativas em atendimento coletivo ou individual se deve ao fato de alguns profissionais entenderem que o compartilhamento coletivo pode fazer com que as famílias percebam que sua experiência não foi apenas um caso isolado, gerando trocas e identificação. Por outro lado, o atendimento em grupo muitas vezes colabora para a padronização das justificativas, sendo apresentados muitos discursos semelhantes, o que aparentemente ocorre a partir da influência gerada pela escuta de outros relatos.

As justificativas apresentadas são muito parecidas, de forma geral, são relacionadas a:

1 - Problemas de saúde - sendo frequente o relato de doenças comuns, como resfriados, alergias, em que, apesar da criança não estar disposta para ir à escola, a família não vê necessidade de levá-la a um Hospital. Há também o relato de deficiências e doenças crônicas, que demandam acompanhamento médico frequente. É comum ouvir a respeito de doenças da responsável familiar e de outros familiares, nesta última situação, a mulher, frequentemente responsável pelo cuidado dos diferentes integrantes da família, fica impossibilitada de levar os filhos à escola.



2- Falhas no registro - muitas famílias afirmam desconhecer as faltas computadas, outras alegam terem justificado com atestado médico. Uma queixa frequente é o relato de que em algumas escolas os alunos precisam entregar o atestado médico para que todos os professores assinem, antes de entregar à secretaria. Este processo burocrático muitas vezes ocasiona a perda do documento. Há também o relato constante de situações em que a escola orienta às famílias a não levar os filhos em datas próximas ao recesso escolar.

3- Violência escolar - muitas famílias associam as faltas escolares ao sentimento de insegurança e ansiedade sentido pelos pais e seus filhos diante dos ataques escolares. Episódios de agressões físicas entre alunos, assim como o bullying também são relatados com frequência.

4- Desinteresse da família ou aluno - o relato de desinteresse é apresentado com menor frequência, geralmente esse relato diz respeito a adolescentes que não querem mais ir à escola ou fingem que vão, mas não entram na instituição. Nesses últimos casos, muitas famílias alegam não terem sido comunicadas pela escola a respeito das faltas frequentes, descobrindo que filhos não estavam frequentando a escola por conta das condicionalidades do PBF. Há situações em que as faltas são justificadas por viagens, também ocorre do aluno deixar de ir à escola para auxiliar em trabalhos domésticos ou acompanhar irmãos e parentes idosos.

É importante pontuar que o relato da família é suficiente para o lançamento das justificativas e como temos apenas acesso ao discurso da família, não temos como ter certeza a respeito da procedência dos relatos.

Havendo a identificação de alguma situação que demande encaminhamento para outros serviços, a família pode ser encaminhada para atendimentos na UBS, CRAS, CAPS ou outros. Algumas vezes entramos em contato com outros equipamentos para falar sobre situações específicas que nos chamaram atenção. Casos que apresentam situação de vulnerabilidade ou necessidade de fortalecimento de vínculos são colocados em acompanhamento pelo técnico que atendeu a família.



## **4. POSSIBILIDADES DE APLICAÇÃO DA OQE AO ATENDIMENTO A FAMÍLIAS EM DESCUMPRIMENTO DE CONDICIONALIDADES NO CRAS**

### **4.1. A Orientação à Queixa Escolar (OQE)**

A Orientação à Queixa Escolar (OQE) é um atendimento breve e focal para as demandas escolares, a partir de uma proposta crítica. Foi desenvolvida pelas psicólogas Beatriz de Paula Souza e Cintia Copit Freller e parte da concepção de que a queixa é emergente de uma rede de relações, que tem como personagens principais, o aluno, sua escola e sua família, podendo ter diversos outros integrantes. Para Souza (2007) o sujeito de investigação e intervenção da OQE é esta rede. O principal objetivo da abordagem é favorecer a movimentação desta rede na direção do desenvolvimento, para superação da queixa apresentada e ampliação da autonomia.

A partir dessa proposta, o Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo (USP) tem ofertado um curso de atualização sobre a OQE, ministrado pela Professora Beatriz de Paula Souza. Longe de restringir suas contribuições exclusivamente a uma prática clínica, a OQE tem trazido importantes instrumentos para as psicólogas que lidam com queixas escolares nos mais variados contextos.

### **4.2. A OQE e o atendimento referente às condicionalidades do PBF**

A OQE dispõe de alguns princípios, concepções e ferramentas de trabalho expostos no capítulo “Apresentando a Orientação à Queixa Escolar”, do livro “Orientação à Queixa Escolar”. Esse conteúdo é compartilhado também através de vídeos que abordam a Introdução a OQE, disponibilizados no canal da OQE. Partindo desse material, serão discutidas as contribuições da OQE para o atendimento às famílias em descumprimento de condicionalidades educacionais do PBF (SOUZA, 2020a; ORIENTAÇÃO À QUEIXA ESCOLAR, 2020a; ORIENTAÇÃO À QUEIXA ESCOLAR, 2020b).



*- A concepção da queixa escolar como um fenômeno emergente de uma rede de relações.*

Adaptando a OQE ao contexto do atendimento às condicionalidades do PBF, é importante que o aluno e sua família não sejam os únicos sujeitos do atendimento realizado pelo CRAS, mas sim a rede de relações que produz essa queixa. As faltas escolares correspondem a uma queixa escolar emergente de uma rede de relações que abrange: as famílias, os alunos e a escola, mas podemos pensar também em outros integrantes como os CRAS, serviços de saúde, dentre outros. Não há possibilidade de um trabalho efetivo com as famílias sem que haja articulação com toda essa rede.

*- O princípio de oferecer espaços de expressão potentes para que uma comunicação efetiva possa acontecer.*

Partindo de uma concepção da rede como produtora das queixas escolares, passamos para a necessidade de oferecer espaços de comunicação dentro desta rede. Muitas vezes os profissionais assumem uma postura de superioridade, buscando as famílias ou escolas com o objetivo de orientá-los sobre como eles deveriam agir. A partir dos princípios da OQE, entendemos que nosso principal trabalho não é impor nosso suposto saber, mas promover espaços de encontro para que os integrantes da rede possam se expressar e estabelecer uma comunicação.

A articulação com a rede é uma preocupação da Política Nacional de Assistência Social (BRASIL, 2005) que reforça que "a história das políticas sociais no Brasil, sobretudo, a de assistência social, é marcada pela diversidade, superposição e, ou, paralelismo das ações, entidades e órgãos, além da dispersão de recursos humanos, materiais e financeiros" (p.47). A realidade brasileira exige que o poder público propicie "espaços de colaboração, mobilizando recursos potencialmente existentes na sociedade, tornando imprescindível contar com a sua participação em ações integradas, de modo a multiplicar seus efeitos e chances de sucesso " (p.47) . O trabalho precisa ser realizado com toda a rede, pois a lógica da fragmentação favorece o isolamento, mostrando-se ineficaz.

*- Colher e problematizar as versões de cada participante da rede (criança, família e escola).*



Na experiência de trabalho no CRAS em relação às condicionalidades, durante o atendimento às famílias nos deparamos com diversas queixas em relação ao modo de funcionamento dos serviços de educação.

Não seria correto apenas aderir a visão das famílias a respeito da escola, sem dar a oportunidade à escola de compartilhar sua versão. É necessário colher e problematizar as versões de ambos contextos. Desse modo, a partir dos princípios da OQE, percebe-se que é imprescindível o estabelecimento de contato com a escola para entender sua posição na relação com o descumprimento de condicionalidades.

Em relação ao contato com a escola, é preciso atenção, pois profissionais alheios a realidade escolar, muitas vezes encaram de maneira tendenciosa e até mesmo de maneira preconceituosa as dificuldades enfrentadas na educação, acreditam na superioridade da sua profissão e propõem uma relação vertical com a escola, que não é bem aceita, o que dificulta a interlocução. A OQE nos ensina a ter uma postura de colaboração e não de confronto, entendendo que a escola, conforme abordado por Souza (2020b), frequentemente é organizada institucionalmente de modo a favorecer a produção do fracasso escolar.

A psicologia escolar, de modo especial a OQE, proporciona importantes subsídios e instrumentos para que se desenvolvam formas de atendimento às famílias em descumprimento de condicionalidades do PBF, que superem a costumeira culpabilização das famílias em situação de vulnerabilidade pela realidade em que vivem, ou a culpabilização da escola (SARAIVA, 2018).

No trabalho com famílias, a Política Nacional de Assistência Social, estabelece que:

Os serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica deverão se articular com as demais políticas públicas locais, de forma a garantir a sustentabilidade das ações desenvolvidas e o protagonismo das famílias e indivíduos atendidos, de forma a superar as condições de vulnerabilidade e a prevenir as situações que indicam risco potencial (BRASIL, 2005, p.35).

Colher e problematizar as versões favorece a articulação com os envolvidos e é fundamental para promover reflexões em cada participante da rede.

*- Promover a circulação de informações e reflexões pertinentes e integração ou confronto das mesmas dentro desta rede, propiciando releituras e buscando soluções conjuntamente.*



Após colher e problematizar as versões, mostra-se importante circular essas informações para favorecer o desenvolvimento e autonomia dessa rede. A OQE mostra a importância de circular as informações que aparecem nos atendimentos, sem deixar de lado o rigor técnico em relação a ética e o sigilo ao lidar com essas informações.

Como dito anteriormente, recebemos reclamações das famílias em relação a alguns procedimentos adotados pelas escolas, mas desconhecemos se as escolas sabem a respeito de como esses procedimentos estão sendo encarados pelos usuários. Percebe-se também que as famílias muitas vezes não dispõem de informações suficientes a respeito de como funcionam de fato os procedimentos burocráticos relacionados às faltas escolares e suas justificativas. Desse modo, seria importante melhorar a articulação de rede com as escolas, para colher e circular informações que possam favorecer o diálogo, prevenindo as repercussões referentes ao descumprimento de condicionalidades educacionais do PBF. É necessário proporcionar diálogo com a escola para discutir os problemas apresentados e a partir de então, coletivamente, encontrar soluções que favoreçam o desenvolvimento escolar dos alunos.

Na OQE, um questionário é enviado à escola, solicitando informações a respeito da trajetória escolar de cada aluno atendido. Adaptando à realidade do CRAS, levando em consideração que a quantidade de famílias é muito numerosa para tratar de cada caso em particular, parece interessante fazer um levantamento das principais queixas e demandas das famílias em relação às escolas e discuti-las com as instituições.

Essa articulação faz parte do trabalho da Política de Assistência Social, que, levando em consideração a realidade da população atendida,

deve fundamentalmente inserir-se na articulação intersetorial com outras políticas sociais, particularmente, as públicas de Saúde, Educação, Cultura, Esporte, Emprego, Habitação, entre outras, para que as ações não sejam fragmentadas e se mantenha o acesso e a qualidade dos serviços para todas as famílias e indivíduos (BRASIL, 2005, p.42).

*- Identificar, mobilizar e fortalecer as potências contidas nesta rede, de modo que ela passe a movimentar-se no sentido da superação da situação produtora da queixa.*

As escolas são espaços potentes para a transformação e trazem inúmeras possibilidades de superação das vulnerabilidades. As famílias também mostram importante potencial protetivo. Nas minhas conversas com famílias em descumprimento de condicionalidades, percebo o interesse que as famílias têm em manter os filhos na escola. A



maioria das mães não teve essa oportunidade e falam, em tom carregado de afeto, o quanto gostariam que os filhos tivessem um futuro diferente. Do outro lado, entendemos que é de interesse da escola e seus profissionais que os alunos frequentem as aulas de maneira satisfatória. Porém, sabe-se que inúmeros fatores, que muitas vezes independem de ambas as partes, fazem com essa frequência não seja adequada. Nessa situação, a partir deste princípio da OQE, deve fazer parte do nosso trabalho no CRAS identificar e fortalecer as potências apresentadas pela família e instituição escolar e assim, colaborar para que os descumprimentos das condicionalidades da educação não voltem a ocorrer.

O texto da PNAS afirma que "a proteção social básica tem como objetivos prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários" (p.33). Defende também que a política de assistência social deve qualificar seu olhar para a realidade a partir de uma visão não apenas dos riscos, fragilidades e vulnerabilidades, mas também dos recursos e da força que a população possui para o enfrentamento das adversidades. Devendo captar as diferenças sociais, focando nas possibilidades ou capacidades que devem e podem ser desenvolvidas, favorecendo o protagonismo dos membros da família (BRASIL, 2005).

É necessário voltar o olhar não apenas para as dificuldades e faltas do aluno e sua família, mas fortalecer a função protetiva e potente que a família possui. É fundamental também refletir a respeito da escola, que, assim como qualquer instituição é um espaço vivo, com suas complexidades e contradições, podendo ser identificados nela forças que produzem fracasso e sofrimento, mas também potências que vão no sentido oposto. "A escola é, sim, habitada por muitos seres humanos que constroem vida, inteligência, cidadania, dignidade, alegria e amor" (SOUZA, 2020b, p.242).

*- Atenção à singularidade.*

A OQE não tem protocolos padronizados para todos os atendimentos, adequando o atendimento para cada caso. No trabalho do CRAS com famílias em descumprimento de condicionalidades, também não é possível estabelecer fórmulas gerais para as famílias. Apesar de encontrarmos muitas situações parecidas, é necessário adequar o atendimento e os encaminhamentos à realidade de cada caso.

Saraiva (2018) em uma proposta de aplicação da OQE a famílias em situação de descumprimento de condicionalidades, diante da necessidade de conhecer de perto a realidade na qual o descumprimento ocorria, organizou grupos de famílias de acordo com a escola em





que os alunos com frequência insatisfatória estudavam, como estratégia para conhecer as questões de cada escola. Esse tipo de estratégia com foco na singularidade, favorece o conhecimento de cada contexto e uma atuação mais propositiva.

*- O grupo como dispositivo de trabalho.*

A OQE realiza uma triagem de orientação aos pais em grupo, a utilização do grupo não se dá pela necessidade de atender mais famílias, mas sim porque entende-se o grupo como ferramenta potente de trabalho. O atendimento coletivo favorece identificações e mobilizações. Costa (1984 *apud* SOUZA, 2020a) fala sobre como as atividades realizadas coletivamente facilitam o diálogo horizontal, principalmente tratando-se de famílias em situação de pobreza, favorece a troca, a reflexão e traz a percepção de que elas não são as únicas a passar por esse tipo de situação. Essa prática da OQE reforça a importância de realizarmos os atendimentos das famílias em grupo no CRAS, o que favorece a troca e a percepção de que cada família não está sozinha do enfrentamento das demandas escolares.

*- O acompanhamento.*

A OQE possui a prática de realizar um acompanhamento, que se trata de entrar em contato com a família e escola por telefone, alguns meses após o término do atendimento. A intenção é trazer para esses integrantes da rede o quanto a relação estabelecida foi significativa e real, assim como verificar a efetividade do atendimento realizado. (SOUZA, 2020a). Essa prática parece ser uma importante estratégia para os atendimentos às famílias em situação de descumprimento de condicionalidades, pela oportunidade de verificar a superação da demanda inicial e proporcionar às famílias um melhor vínculo com o serviço.



## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O principal objetivo da aplicação da OQE ao atendimento às famílias em descumprimento de condicionalidades educacionais é que os integrantes da rede (aluno, família e escola) superem a queixa inicial (faltas escolares) e sigam se movimentando em prol de uma boa relação entre eles que gere desenvolvimento para todos, sem que o CRAS precise continuar mediando a situação.

A partir do presente trabalho, foi possível verificar que a Orientação à Queixa Escolar tem muitas contribuições a oferecer para o atendimento às famílias usuárias dos serviços da política de Assistência Social, em especial no trabalho relacionado ao descumprimento de condicionalidades do PBF.

A discussão sobre a Política de Assistência Social e as condicionalidades do Programa Família, evidenciam a necessidade de um atendimento às queixas escolares pautado pela ética e o respeito, com um olhar que vá além de questões individuais, superando a culpabilização das famílias ou das escolas pelas faltas escolares e cultivando uma visão ampliada em que a relação aluno-escola-família deve ser o foco da intervenção.

A busca por aprimorar o atendimento às famílias atendidas pela Proteção Social é fundamental para que os objetivos de superação dos riscos e vulnerabilidades, assim como o fortalecimento de vínculos, de fato se concretizem.

Ressaltamos a necessidade de mais produções acadêmicas que abordem as queixas escolares nos serviços da Política de Assistência Social, entendendo que há muito que se discutir e construir. Destacamos ainda a pertinência de um levantamento quantitativo e qualitativo de dados referentes aos atendimentos e justificativas referentes ao descumprimento de condicionalidades do PBF no CRAS, que propiciem uma visão mais completa dessa realidade. Diante de tantas necessidades e possibilidades de exploração do tema, consideramos que este trabalho permanecerá em construção.



## 6. REFERÊNCIAS

BOSCARI, M.; DA SILVA, F. N. **A trajetória da assistência social até se efetivar como política social pública**. Revista interdisciplinar de estudos em saúde, [s. L.], v. 4, n. 1, p. 108-127, 2015. DOI: 10.33362/ries.v4i1.341. Disponível em: <https://periodicos.uniarp.edu.br/index.php/ries/article/view/341>. Acesso em: 20 nov. 2023.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional da Assistência Social- PNAS/2004 e Norma Operacional Básica da Assistência Social - NOB/SUAS** - Brasília, DF: MDS, 2005. 178p. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/PNAS2004.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf). Acesso em: 15 nov. 2023.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **LOAS Anotada**, 2009a. 36 p. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Normativas/LoasAnotada.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/LoasAnotada.pdf). Acesso em: 15 nov. 2023.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social - CRAS**. Brasília: MDS, 2009b. 72p. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Cadernos/orientacoes\\_Cras.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/orientacoes_Cras.pdf). Acesso em: 15 nov. 2023.

BRASIL. **Orientações Técnicas sobre o PAIF - O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Brasília: MDS, 2012. v. 1. Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia\\_social/Cadernos/Orientacoes\\_PAIF\\_2.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Cadernos/Orientacoes_PAIF_2.pdf). Acesso em: 21 de Nov.. 2023.



BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 2016. 496 p. Disponível em: [https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88\\_Livro\\_EC91\\_2016.pdf](https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf). Acesso em: 15 nov. 2023.

BRASIL. **Lei n.º 14.284, de 29 de dezembro de 2021. Institui o Programa Auxílio Brasil e o Programa Alimenta Brasil**. Brasília: Presidência da República, 2021. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/l14284.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14284.htm). Acesso em: 15 nov. 2023.

BRASIL. **PORTARIA MC Nº 766, DE 20 DE ABRIL DE 2022. Regulamenta a gestão de condicionalidades do Programa Auxílio Brasil**. Brasília: Ministro De Estado Da Cidadania, 2022. Disponível em: <https://blog.mds.gov.br/redesuas/portaria-mc-no-766-de-20-de-abril-de-2022/#:~:text=Regulamenta%20a%20gest%C3%A3o%20de%20condicionalidades,2012%2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAs>. Acesso em 21 nov. 2023.

BRASIL. **Lei n.º 14.601, de 19 de junho de 2023. Institui o Programa Bolsa Família (...)**. Brasília: Presidência da República, 2023. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2023-2026/2023/lei/l14601.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/lei/l14601.htm). Acesso em: 15 nov. 2023.

CARVALHO, J. M. de. **Cidadania no Brasil**. O longo Caminho. 3ª ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2002.

ESCORSIM, S. M.. **A filantropia no Brasil: entre a caridade e a política de assistência social**. Espaço Acadêmico, n. 86, jul. 2008. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/220366106/A-Filantropia-No-Brasil-entre-a-Caridade-e-a-Politica-de-Assistencia-Social>. Acesso em: 20 nov. 2023.

GONÇALVES FILHO, J. M. **Humilhação social - um problema político em psicologia**. Psicol USP [Internet]. 1998;9(2):11-67. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-65641998000200002>. Acesso em 21 nov. 2023.



KERSTENETZKY, C. L. **Redistribuição e desenvolvimento? A economia política do programa bolsa família.** Dados, Mar 2009, vol.52, no.1, p.53-83. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/dados/a/SPc7rTD3TjSprTSnGrqKJHn/>. Acesso em 21 nov. 2023.

MEIRA, M. E. M. **Para uma crítica da medicalização na educação.** Psicol. Esc. Educ., Maringá, v. 16, n. 1, p. 136-142, 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pee/a/Fbgwty4bzXgVTcdqwjFQNHK/?format=pdf&lang=pt> Acesso em: 21 de Nov.. 2023.

MONNERAT, G. L. et al. **Do direito incondicional à condicionalidade do direito: as contrapartidas do Programa Bolsa Família.** Ciênc. saúde coletiva, Dez 2007, vol.12, no.6, p.1453-1462. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/ybSQDy69yVCPdCMvX6NrZ4P/abstract/?lang=pt>. Acesso em 21 nov. 2023.

MUSSI, R. F. de F.; FLORES, F. F.; ALMEIDA, C. B. de. **Pressupostos para a elaboração de relato de experiência como conhecimento científico.** Práx. Educ., Vitória da Conquista, v. 17, n. 48, p. 60-77, out. 2021. Disponível em <[http://educa.fcc.org.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2178-26792021000500060&lng=pt&nrm=iso](http://educa.fcc.org.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2178-26792021000500060&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 28 nov. 2023. Epub 25-Nov-2021. <https://doi.org/10.22481/praxisedu.v17i48.9010>.

ORIENTAÇÃO À QUEIXA ESCOLAR. **OQE - Introdução - Parte 01.** YouTube, 18 mai 2020a. Disponível em: [https://www.youtube.com/watch?v=km7XmZu3CHY&list=PLiuEGW4Yhs9piZPQCCAl3q8lS7E4WQIY5&ab\\_channel=Orienta%C3%A7%C3%A3o%C3%A0QueixaEscolar](https://www.youtube.com/watch?v=km7XmZu3CHY&list=PLiuEGW4Yhs9piZPQCCAl3q8lS7E4WQIY5&ab_channel=Orienta%C3%A7%C3%A3o%C3%A0QueixaEscolar). Acesso em: em 21 nov. 2023.

ORIENTAÇÃO À QUEIXA ESCOLAR. **OQE - Introdução - Parte 02.** YouTube, 18 mai 2020b. Disponível em: [https://www.youtube.com/watch?v=SmX3WCM2HBc&t=13s&ab\\_channel=Orienta%C3%A7%C3%A3o%C3%A0QueixaEscolar](https://www.youtube.com/watch?v=SmX3WCM2HBc&t=13s&ab_channel=Orienta%C3%A7%C3%A3o%C3%A0QueixaEscolar). Acesso em: em 21 nov. 2023.



SARAIWA, L. F. de O. **O atendimento a queixas escolares no CRAS**. *Psicol Esc Educ* [Internet]. 2018Jan;22(1):215-7. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2175-35392018011944>. Acesso em: 21 de Nov.. 2023.

SOUZA, B.P. **Apresentando a Orientação à Queixa Escolar**. In SOUZA B. P.(Org.).*Orientação à queixa escolar*. São Paulo: Instituto de Psicologia. Universidade de São Paulo, 2020a. Disponível em: <https://doi.org/10.11606/9786587596075>. Acesso em: 26 nov. 2023.

SOUZA, B. P. **Funcionamentos escolares e produção de fracasso escolar e sofrimento**. In: SOUZA, B. P. (Org.) *Orientação à Queixa Escolar*. São Paulo: Instituto de Psicologia. Universidade de São Paulo, 2020b. Disponível em: <https://orientacaoaqueixaescolar.ip.usp.br/wp-content/uploads/sites/462/2020/11/CAP.10.pdf>. Acesso em: 26 nov. 2023.

VIÉGAS, L. de S.; SOUZA, L. S. **A queixa escolar e a atuação de psicólogos nos serviços públicos de Assistência Social da Bahia: perfil, práticas e concepções**. *Revista Entreideias: educação, cultura e sociedade*, [S. l.], v. 6, n. 2, 2017. DOI: 10.9771/re.v6i2.20394. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/entreideias/article/view/20394>. Acesso em: 23 nov. 2023.

WEISSHEIMER, M. A. **Bolsa família: avanços, limites e possibilidades do programa que está transformando a vida de milhões de famílias no Brasil**. - São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2006. 164p. Disponível em: [https://fpabramo.org.br/publicacoes/wp-content/uploads/sites/5/2017/05/Bolsa\\_Familia.pdf](https://fpabramo.org.br/publicacoes/wp-content/uploads/sites/5/2017/05/Bolsa_Familia.pdf). Acesso em: 15 nov. 2023.

