



Prefeitura Municipal de São Paulo - SP

Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social

PROJETO 914BRZ3019/2023 – PRODOC UNESCO - SMADS (TR – FAMÍLIAS)

**Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
(UNESCO) e**

Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social

PRODUTO 03:

Material Didático Pedagógico Texto destinado a consolidar o conhecimento acumulado historicamente na academia sobre o tema a troca de saberes dos trabalhadores e os conteúdos abordados no seminário.

Atividade 3.1 Alinhar o fato da necessidade do material didático pedagógico perpassar pelos conteúdos e abordados no seminário realizado sobre a temática.

Atividade 3.2 Apresentar versão parcial do texto, para validação junto à equipe técnica da SMADS e coordenação do Espaço Público do Aprender Social ESPASO

Atividade 3.3 Entregar o produto, em meio digital, da versão final do texto que apresente de forma organizada e didática os conteúdos, indicando as referências bibliográficas e bibliografia complementar para ampliar conhecimentos sobre o tema.

NOVEMBRO

2023

SUMÁRIO

| | |
|--|-------|
| 1 – Identificação da Consultora | p. 3 |
| 2 – Identificação da Coordenação da Pesquisa | p. 3 |
| 3 – Introdução | p. 4 |
| 4 – Material Didático | p. 7 |
| 5 – Referências | p. 14 |

PLANO DE TRABALHO

TERMO DE REFERÊNCIA N° 07/2023

1. IDENTIFICAÇÃO DA CONSULTORA

- 1.1 Nome do consultor: Lúcia Soares da Silva
- 1.2 Número do fornecedor: 0004022707
- 1.3 Identificação Unesco: 438812
- 1.4 Número da SA: SA-2462/2023
- 1.5 Endereço: Rua Cajaíba, 708 – Pompéia – São Paulo/SP – CEP: 05025-000

2. IDENTIFICAÇÃO DA COORDENAÇÃO DA PESQUISA

- 2.1 Nome do Supervisor: Alexandre Isaac
- 2.2 Nome do Assistente: Alan Souza Santos
- 2.3 Unidade supervisora: Espaço Público do Aprender Social (ESPASO) – Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS)
- 2.4 Endereço: Praça Antônio Prado, 33 – Centro

3 – Introdução

O referido produto insere-se no âmbito do Projeto 914BRZ3019/2023 – PRODOC UNESCO - SMADS (TR – FAMÍLIAS), compondo assim um amplo conjunto de ações da Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS), do Espaço Público do Aprender Social (ESPASO), em parceria com a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), no intuito de priorizar a formação e capacitação dos profissionais que atuam na Rede Socioassistencial da Cidade de São Paulo.

O Espaço Público do Aprender Social (ESPASO) há vinte anos age em prol de planejar e pôr em prática cursos de capacitação, assim como de formação para qualificar os profissionais que atuam como servidores municipais ou que trabalham em organizações parceiras, ou seja, quadros que compõem o Sistema Único da Assistência Social na cidade de São Paulo.

O objetivo do **Espaso** é consolidar ações continuadas para ampliar e qualificar o repertório informacional teórico e prático dos trabalhadores do SUAS, visando a melhoria da qualidade do serviço ofertado e a garantia de direitos aos usuários da dessa política pública e, também constituir-se em espaço de intercâmbio de saberes e geração de novos conhecimentos para responder à complexidade das situações de vulnerabilidade na cidade de São Paulo (ESPASO, 2022)¹.

Foi pensando nas metodologias propostas pelo ESPASO, como escuta ativa, investigação cartográfica e pedagogia da ação-reflexão que foi realizado no dia 07 de novembro de 2023, o Seminário Famílias, Arranjos Sócio-históricos e Culturais, destinado aos profissionais que atuam na Rede Socioassistencial da Cidade de São Paulo.

O Seminário Famílias Arranjos Sócio-históricos e Culturais ocorreu no dia 07 de novembro de 2023, das 8h30 às 12h30, na Faculdade Paulus de Tecnologia e Comunicação. Endereço: Rua Major Maragliano, 191 – Vila Mariana, São Paulo - SP. E seguiu o seguinte Cronograma:

1. 8h30 às 9h15 – Credenciamento
2. 9h15 às 9h30 – Abertura e Recepção de Alexandre Isaac
3. 9h30 às 9h50 - Apresentação: “A família hoje” – Profa. Lúcia Soares
4. 9h50 às 10h20 – Apresentação: “Trabalho social, famílias vulneráveis e a importância da linguagem e comunicação” – Profa. Lúcia Soares

¹ Espaço Público do Aprender Social (ESPASO). Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/assistencia_social/gestao_de_pessoas/espaso/index.php?p=3179 Acesso: 21 nov. 2023.

5. 10h20 às 10h30 – Vídeo Comunicação não Violenta – Parte 1 Legendado – Marshall Rosenberg - <https://youtu.be/AbQTnHirOnw>
6. 10h30 às 11h20 – Apresentação: “Comunicação não Violenta” – Prof. Rodrigo Leite
7. 11h20 às 12h – Perguntas e Participação do Público
8. 12h às 12h30 – Encerramento.

Após o credenciamento pudemos ver um público de mais de 150 profissionais da Rede Socioassistencial, como assistentes sociais, psicólogos, educadores, entre outros. A abertura do Seminário Famílias Arranjos Sócio-históricos e Culturais foi realizada pelo diretor do ESPASO, Alexandre Isaac.

Com uma fala potente, Isaac explicou aos participantes a retomada dos trabalhos e os propósitos de se consolidar os processos formativos no ESPASO. Assim, analisar o contexto atual das famílias no âmbito da sua multiplicidade e complexidade torna-se um grande desafio, justamente pelas transformações que incidem sobre a estrutura familiar, as relações afetivas e políticas, mostram a dificuldade de conceituar de forma isolada a denominação de família na contemporaneidade.

Por isso foi concebido o Seminário Famílias Arranjos Sócio-históricos e Culturais, no intuito de ampliar o repertório dos profissionais da rede socioassistencial, para se poder exercitar uma reflexão crítica sobre o atendimento cotidiano de diversos tipos de famílias e pessoas, com seus anseios, dúvidas e necessidades, assim como as particularidades de ações a partir de especificidades que estes profissionais encontram nos territórios em que atuam.

Em seguida, esta consultora, Profa. Lúcia Soares abordou a temática do que se compreende intitular “A Família Hoje”, ao explicar o significado de família no âmbito científico ou no imaginário social, que envolve questões legais, sociais, educacionais, reprodutiva, cultural, moral e ético, desmistificando o padrão instituído no que se refere à família nuclear burguesa, um modelo tradicional predominante internalizado e estimado como ideal na sociedade.

Esta padronização de família formada por pai, mãe e filhos, vinculados por relações afetivas que cercam o imaginário social ou o senso comum, é frágil e não se sustenta quando se analisa as transformações das famílias. A maneira como as famílias se constituem hoje, mostram um comportamento difuso, passando pelo casamento, divórcio, união estável, casamento e uniões homoafetivas, famílias chefiadas por

mulheres, monoparentais, ampliadas, informal, unipessoal etc. Neste sentido, foi apresentado questões urgentes acerca de gênero, novas configurações familiares e papéis sociais.

Dando continuidade à análise crítica, foi abordado o segundo tema, “Trabalho social, famílias vulneráveis e a importância da linguagem e comunicação”, no qual problematizamos a questão da linguagem e da comunicação como instrumentos basilares dos profissionais que atuam na rede socioassistencial, precisamente por trabalharem com mediação, proteção e acolhimento, pilares fundamentais para o exercício das funções estabelecidas.

A prática profissional cotidiana dos profissionais da rede socioassistencial é carregada de adversidades, no que tange à linguagem, comunicação e interação com sujeitos vulneráveis, excluídos, frágeis e expostos a todo tipo de sofrimento, mas que precisam acessar os serviços públicos de atendimento.

Todavia, os profissionais da rede socioassistencial precisam estar atentos ao conhecimento e linguagem, porque seu instrumento de trabalho reside na própria produção de conhecimento e leitura da realidade social, neste caso, ter uma reflexão crítica do cotidiano, e, simultaneamente propiciar aos usuários da rede o acesso a informações. Para tanto, precisa se apartar de uma linguagem e comunicação preconceituosa, discriminatória e estigmatizada, que possa gerar uma culpabilização dos sujeitos.

Para fazer a passagem deste primeiro bloco para o segundo, que foi a explanação realizada pelo Prof. Rodrigo Leite, tivemos um rápido intervalo, posteriormente, assistimos ao vídeo “Comunicação não Violenta” – Parte 1 Legendado, com Marshall Rosenberg.

O psicólogo estadunidense Marshall Rosenberg, foi um estudioso que concebeu o conceito de Comunicação Não-Violenta (CNV) no intuito de solucionar e dirimir conflitos, pensando a partir de práticas que estimulam a empatia e a compaixão cívica.

O Prof. Rodrigo Leite abordou de maneira objetiva e vigorosa o conceito de Comunicação Não-Violenta, visto que há uma contribuição para se pensar o atendimento, a mediação e demais atuações profissionais.

Em sua obra “Comunicação Não-Violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais”, Marshall Rosenberg faz uma definição conceitual, enfatizando a necessidade das pessoas falarem e serem ouvidas, porque somente assim os indivíduos se sensibilizam, podendo se conectar consigo mesmos e

com os outros, o que permitiria acessar e fortalecer a compaixão. Neste sentido, ao se ter compaixão, a interação entre as pessoas deixaria de ser violenta e passaria a uma condição mais afetuosa e acolhedora.

A CNV se baseia em competências de linguagem e comunicação que contribuem para a reformulação da maneira como cada pessoa se expressa e ouve os demais. Rosenberg (2006), afirma que a Comunicação Não-Violenta produz estímulos comunicacionais, afastando as pessoas de respostas automáticas e repetitivas, passando a se comunicar de forma consciente. Além disso, de acordo com o momento, também utilizam a escuta ativa, gerando atenção e empatia.

Depois dessas explanações, foi a vez de ouvirmos os comentários e perguntas do público. Dois profissionais da Rede Socioassistencial enfatizaram que, os conteúdos abordados deveriam chegar a todas as equipes multidisciplinares, por meio de um material que os auxiliasse a pensar estratégias de diálogos e reflexão.

Em suas falas foi explicitado a necessidade de cuidar da saúde mental dos profissionais, que por vezes sofrem com agressões verbais daqueles que procuram os serviços da Rede Socioassistencial. E disseram que estavam animados com este seminário, e esperariam por outros vindouros.

4 – Material Didático Pedagógico

O material didático pedagógico referente ao Seminário Famílias Arranjos Sócio-históricos e Culturais, apresentar e manter as reflexões e análises explanadas no encontro do dia 07 de novembro de 2023.

4.1 – Primeira parte: O Contexto atual das famílias: novas configurações familiares e papéis sociais

De acordo com a Norma Técnica dos Serviços Socioassistenciais/Proteção Social Básica (2012, p.31), a família pode ser compreendida da seguinte maneira: “a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), de 2004, concebe a família como grupo de pessoas unidas por laços consanguíneos, afetivos e/ou de solidariedade, alertando

para a importância de considerarmos os diferentes arranjos, os conflitos e contradições existentes.”

Baseada nos marcos legais que regulam as Políticas Públicas de Assistência Social, a centralidade na família é uma das principais diretrizes para a concepção e implementação de benefícios, serviços, programas e projetos (Norma Técnica dos Serviços Socioassistenciais/Proteção Social Básica (2012, p.31).

A Política Nacional de Assistência Social assinala a matricialidade familiar como eixo estruturante do SUAS:

Por reconhecer as fortes pressões que os processos de exclusão sociocultural geram sobre as famílias brasileiras, acentuando suas fragilidades e contradições, faz-se primordial sua centralidade no âmbito das ações da política de assistência social, como espaço privilegiado e insubstituível de proteção e socialização primárias, provedora de cuidados aos seus membros, mas que precisa também ser cuidada e protegida (BRASIL, 2004, p. 41).

No que concerne aos modelos e formatos familiares, a PNAS (2004) enfatiza a diversidade, sem que isto seja motivo de interferências preconceituosas e discriminatórias no emprego da mediação das relações entre os sujeitos e a coletividade, ou entre público e privado.

Para pensarmos a família na atualidade, precisamos enxergar sua multiplicidade e complexidade, em decorrência das inúmeras transformações que acontecem sobre a estrutura familiar, incidindo em suas relações afetivas e políticas, dificultando uma definição única e isolada.

Para termos um significado fixo de família seria inviável, porque nos deparamos com nuances da esfera acadêmica, científica ou no imaginário social, que nos remetem a analisar questões legais, sociais, educacionais, reprodutivas, culturais, morais e ético. Sabemos que, durante muito tempo o padrão instituído era da família nuclear burguesa, um modelo tradicional predominante, que foi internalizado e disseminado como ideal na sociedade.

Atualmente, procurar classificar e padronizar a família como algo fixo é impossível. A padronização de família formada por pai, mãe e filhos, vinculados por relações afetivas que cercam o imaginário social ou o senso comum, torna-se frágil e insustentável quando se analisa as mudanças das famílias. Sendo assim, a forma como as famílias se organizam revelam um comportamento extenso, no qual transcorre o casamento, divórcio, união estável, casamento e uniões homoafetivas, famílias chefiadas por mulheres, monoparentais, ampliadas, informal, unipessoal etc.

Observemos que, a Constituição Federal de 1988, afirma no artigo 226: “a família, base da sociedade, tem especial proteção do Estado.” Já no artigo 227 a questão é garantir prioridade absoluta às crianças e aos adolescentes, atribuindo aos filhos a posição de centralidade no âmbito familiar.

Outros fatores precisam ser ressaltados, como as mudanças que aconteceram nas últimas décadas, e modulando a família nuclear tradicional. As disposições familiares hoje indicam novos rearranjos, tais como, casamento, união estável, divórcios e dissolução da união estável, constituem a vida cotidiana.

Exemplo de Mudança: o casamento homoafetivo assegurado legalmente por decisão do Supremo Tribunal Federal de maneira unânime, igualou as relações entre pessoas do mesmo sexo às uniões estáveis entre homens e mulheres, corroborando a união homoafetiva como um núcleo familiar.

Ao se tratar de famílias torna-se primordial analisar este agrupamento humano como um núcleo em torno do qual indivíduos se agregam, por motivos diversos de uma existência em comum.

Homens e mulheres, com filhos biológicos ou adotados, pessoas casadas, separadas, divorciadas ou solteiras que constituem suas famílias, sempre existiram. Mas o que mudou? A mudança, reside na aceitação e normalização do comportamento na sociedade.

Segundo Miotto (2004), as transformações na família estão intrinsecamente relacionadas às mudanças históricas, políticas, econômicas, sociais que incidem sobre hábitos e costumes, e ao incremento científico e tecnológico sucedido na sociedade contemporânea.

A seguir formas e modelos familiares:

1. Família Nuclear: inclui duas gerações com filhos biológicos;
2. Família extensa: inclui 3 ou 4 gerações (avós, netos, filhos, pais).
3. Famílias adotivas, que podem ser bi-raciais e/ou multiculturais;
4. Família homoafetivas: compostas por parceiros do mesmo sexo com ou sem filhos/as.
5. Famílias reconstituídas depois do divórcio;
6. Famílias monoparentais: chefiadas por pai ou mãe;
7. Família mononuclear: inclui apenas uma geração com filhos biológicos.

8. Famílias alternativas: o objetivo é buscar novas formas de convivência, compartilhando as despesas, o consumo etc. Exemplo: comunidades hippies, repúblicas.
9. Famílias Fraternais aquelas em que não há relacionamento sexual entre os adultos. Há uma relação fraterna.
10. Casais.
11. Outras. Considerando a relação de exercício de poder na família, esta pode ainda ser classificada como:
 - a) Patriarcal: o homem detém o poder sobre a mulher, filhos, negócios – relação de submissão; homem é o “chefe”; relação sexual com esposa voltado mais para a procriação.
 - b) Matriarcal: a mulher detém o poder.
 - c) Democrática: o poder é compartilhado.

4.2. – Segunda parte: Trabalho social e família - linguagem e comunicação não-violenta

A Política Nacional de Assistência Social apresenta a matricialidade sociofamiliar como um dos temas relativos ao conceito e a base de organização do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Neste sentido, existe a necessidade de se conhecer as famílias às quais estão direcionadas as ações, pela própria multiplicidade de configurações e formas de convivência que envolvem condições sociais, crenças e hábitos culturais, além de contradições e conflitos (Gueiros, 2010).

Segundo Gueiros (2010), as famílias apresentam significativas diferenças entre si, mesmo fazendo parte de um mesmo segmento social. Entretanto, identificar no que as famílias se igualam e no que elas se diferenciam é importante para os serviços que procuram implementar e executar as políticas públicas assistências, de forma efetiva e eficaz para um determinado público-alvo.

Uma eficiente organização da rede de serviços pode proporcionar o atendimento em tempo hábil às necessidades apresentadas pela família. A prática tem mostrado que, em prol da efetividade e eficácia do trabalho social, certas demandas precisam ser respondidas com a maior brevidade possível, inclusive porque disso depende o não agravamento da questão em foco (Gueiros, 2010, p.5).

De acordo com a Norma Técnica dos Serviços Socioassistenciais/Proteção Social Básica (2012), a metodologia participativa é um instrumento fundamental para o atendimento e mediação junto às famílias vulneráveis, para se alcançar sua emancipação social por meio do diálogo e convivência. Visto que, que estas famílias não devem apenas receber e ouvir informações, porque elas não são meros receptores.

O diálogo entendido como fala e também como escuta, enfatizando que é preciso aprender a ouvir o outro e a respeitar a sua **fala**. A convivência deve ter como pressuposto que ao estimular a confiança e a cooperação entre os participantes de um grupo produzimos um impacto positivo no desenvolvimento individual e coletivo. Por sua vez, a interação entre os participantes propicia a reflexão sobre o mundo que os cerca, a compreensão de que os saberes individuais se conectam com outros saberes, novas percepções da realidade se transformam, adquirindo um novo formato e se transformando em conhecimento coletivo. É neste exercício do diálogo e da convivência que aprendemos a ouvir o outro, a respeitar as opiniões diferentes, a não realizar o julgamento prévio e a refletir em e no grupo, na busca de alternativas para solucionar questões individuais ou coletivas. Neste processo exercitamos a democracia e crescemos como cidadãos (Norma Técnica dos Serviços Socioassistenciais/Proteção Social Básica, 2012, p. 23, 24).

Neste sentido, a linguagem e a comunicação são instrumentos imprescindíveis aos profissionais que atuam na Rede Socioassistencial, justamente por se trabalhar com mediação, proteção e acolhimento, pilares fundamentais para o exercício das funções estabelecidas.

A comunicação tem como objetivo emitir uma mensagem clara e eficiente, sem “ruídos de comunicação”, porque estes produzem desinteresse e desatenção, que interferem na compreensão da mensagem, tendo como efeito incômodos pessoais, por exemplo. Toda comunicação precisa acontecer de forma nítida, compreensível, objetiva e direta no que se indica como mensagem.

Contudo, a prática profissional cotidiana dos profissionais da rede socioassistencial é desafiadora quando se trata de linguagem e comunicação e interação com sujeitos vulneráveis, excluídos, frágeis e expostos a todo tipo de sofrimento, mas precisam acessar os serviços públicos de atendimento.

Sendo assim, precisam compreender que tanto a linguagem quanto a comunicação são instrumentos de trabalho que requerem estudo, produção de conhecimento e leitura da realidade social, para que se possa fazer uma reflexão crítica do cotidiano. Para tanto, pensar sobre como se utiliza uma linguagem adequada é o cerne da questão, por ser “desafiado a dar respostas às demandas que expressam as desigualdades sociais com a tarefa de tornar legítimo o acesso aos direitos sociais de sujeitos que em sua totalidade,

respeitando a sua faixa etária, gênero, raça, etnia e condição social” (Rodrigues, 2020, p. 37).

De acordo com Rodrigues (2020), a linguagem também permite que os profissionais conheçam o território geográfico no qual está inserido, observe o contexto histórico, econômico e social dos diferentes grupos e classes sociais que compõem a realidade social, considerando o caráter ético e político da profissão. Ao interagir e acionar a escuta ativa, não há espaço para culpabilização.

A linguagem e a interação se articulam com as noções da Comunicação Não-Violenta, precisamente por ser uma forma de comunicação embasada na compaixão e empatia, com uma força extraordinária de uso contribui para a convivência compassiva e humana, melhorando relacionamentos. “Um vocabulário de sentimentos que nos permita nomear ou identificar nossas emoções” (Rosenberg, 2006, p. 76).

Os principais objetivos da CNV perpassam suceder em ligações humanistas e integrar um tipo de linguagem, pensamento e formas de se comunicar, verificando quais fatores se tornam prejudiciais à capacidade humana de ser compassivo. Para tanto, a CNV se estrutura em quatro pilares:

- Observação;
- Sentimento;
- Necessidade;
- Pedido.

Observar sem avaliar, ou seja, é necessário separar **observação** (específica) de **avaliação** (generalizante). Observar sem a inferência de julgamentos, imposição de estereótipos, comparações ou generalizações, “(...) ao combinarmos a observação com a avaliação, diminuimos a probabilidade de que os outros ouçam a mensagem que desejamos lhes transmitir. Em vez disso, é provável que eles a escutem como crítica e, assim, resistam ao que dizemos” (ROSENBERG, 2006, p. 50).

Expressar como nos sentimos. Necessidade de **identificar** e **explicitar** os sentimentos, para isto, é indispensável o uso de palavras que demonstram emoções e não palavras genéricas. Para tanto, é preciso expandir o vocabulário de sentimentos que nos permita nomear ou identificar de forma clara e específica nossas emoções nos conecta mais facilmente uns com os outros.

Um vocabulário que nos permita dizer o que sentimos quando **nossas necessidades ESTÃO sendo atendidas** e quando nossas **necessidades NÃO ESTÃO sendo atendidas**.

Reconhecer nossas necessidades. Ou seja, é fundamental reconhecer **as necessidades implícitas nos sentimentos**, porque quando se identifica o sentimento, é possível visualizar as necessidades, para em seguida termos compaixão em relação ao outro.

Por outro viés, quando alguém se comunica de forma negativa, temos quatro opções de como receber essa mensagem:

1. culpar a nós mesmos;
2. culpar os outros;
3. perceber nossos próprios sentimentos e necessidades;
4. perceber os sentimentos e necessidades escondidos por trás da mensagem negativa da outra pessoa.

Entretanto, ao pedir aos outros algo, temos que pensar qual a melhor forma de se fazer uma solicitação. O pedido deve ser realizado com uma linguagem positiva (expressar o que estamos pedindo, e não o que não estamos pedindo), nas quais se requer ações materiais que possam ser feitas, impedindo a utilização de frases vagas e com múltiplos sentidos.

Diferentemente do que se pensa com frequência, a expressão dos sentimentos e desconfortos traz resultados positivos, pois é possível compreender as necessidades envolvidas e partir dessa explicitação, pode-se realizar o pedido.

Quando falamos, quanto mais claros formos a respeito do que desejamos obter como retorno, mais provável será que o consigamos. Uma vez que a mensagem que enviamos nem sempre é a mesma que é recebida, precisamos aprender como descobrir se nossa mensagem foi ouvida com precisão. Pedidos são percebidos como exigências quando os ouvintes acreditam que serão culpados ou punidos se não os atenderem.

Podemos ajudar os outros a confiar em que estamos fazendo um pedido, e não uma exigência, se indicarmos nosso desejo de que eles nos atendam somente se puderem fazê-lo de livre vontade.

Por fim, é preciso investir em **empatia**. A empatia é a compreensão respeitosa do que os outros estão vivenciando. Para ter empatia é necessário esvaziar a mente e ouvir o outro com todo o nosso ser.

5 - Referências

ALVES, Z.M.B. **Continuidades e Rupturas no Papel da Mulher Brasileira no Século XX**. Psicologia: Teoria e Pesquisa Set-Dez 2000, Vol. 16 n. 3, pp. 233-239.

BARROS, D. P. de. A Comunicação Humana. In: FIORIN, José Luiz (org.). **Introdução à Linguística**. I. Objetos teóricos. São Paulo: Contexto, 2010.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 15 set. 2023.

_____. **Lei Orgânica de Assistência Social**. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília, DF, 1993. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8742compilado.htm. Acesso em: 15 set. 2023.

_____. **Norma Operacional Básica da Assistência Social**. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília, DF, 2005. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/public/NOBSUAS_2012.pdf. Acesso em: 15 set. 2023.

_____. **Política Nacional de Assistência Social**. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília, DF, 2004. Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf. Acesso em: 15 set. 2023.

CAPUTI, L. **Família Contemporânea: uma instituição social de difícil definição**. Programa de Pós-Graduação em Serviço Social na Universidade Estadual Paulista - UNESP/Franca-SP, 2011.

DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS (DIEESE). **As Dificuldades das Mulheres Chefes de Família no Mercado de Trabalho**. Boletim Especial. Março, 2023. Disponível em: <https://www.dieese.org.br/boletimespecial/2023/mulheres2023.pdf> Acesso: 25 set. 2023.

GUEIROS, D.A.; SANTOS, T.F.S. **MATRICALIDADE SOCIOFAMILIAR: COMPROMISSO DA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITO DA FAMÍLIA**. Revista Serviço Social & Saúde. UNICAMP Campinas, v. X, n. 12, dez. 2011.

IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 17. ed. São Paulo, Cortez, 2009.

MIOTO, R. C. T. **A centralidade da Família na Política de Assistência Social: Contribuições para o Debate.** Rev. Pol. Públ, Maranhão, v. 8. n. 1, p. 133-142, 2004. Disponível em: <http://www.periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/rppublica/article/view/3756>. Acesso em: 15 set. 2023.

PREFEITURA DE SÃO PAULO (Assistência Social). **Norma Técnica dos Serviços Assistenciais/Proteção Social Básica.** São Paulo, 2012.

RODRIGUES, A.A.G. **Serviço Social e os Gêneros do Discurso: a linguagem como mediação do trabalho do/a assistente social.** Dissertação de mestrado. Programa de Pós-Graduação em Serviço Social PUC-SP, 2020.

ROSENBERG, M. **Comunicação Não-Violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais.** São Paulo: Ágora, 2006.

ROUDINESCO, E. **A Família em Desordem.** Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

SPOSATI, A. Modelo Brasileiro de Proteção Social não Contributiva: concepções fundantes. In: Brasil. **Concepção e gestão da proteção social não contributiva no Brasil.** -- Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, UNESCO, 2009.