

Relações creche e famílias, a quantas andam?

Maria Aparecida Maistro*

RESUMO: O objetivo deste trabalho é apresentar algumas reflexões sobre uma pesquisa do Serviço Social junto a uma creche pública da RMF, que buscou conhecer alguns dos sentimentos e significações tecidas nas relações entre creche e famílias. Foi possível detectar alguns aspectos significativos nas relações creche-famílias como: uma variedade de posturas e perspectivas; uma falta de diálogo que não favorece a explicitação e o confronto das diferentes expectativas sobre o papel da Creche, tanto para as profissionais como para as famílias; um clima de distanciamento; a persistência de uma noção idealizada, fragmentada e preconceituosa de família típica do senso comum. Os resultados obtidos indicam a necessidade de um trabalho articulado educação e serviço social junto aos profissionais de creche na direção tanto da resignificação de sua identidade profissional quanto na diminuição dos preconceitos que a nossa sociedade ainda cria sobre a criança e suas famílias.

Palavras Chaves: 1. Creches; 2. Creches-relações com a família; 3. Educação de crianças.

ABSTRACT: The objective of this paper is to reflect on a study conducted by government social service department at a public day-care-center of the RMF, which sought to understand some of the feelings and meanings woven into the relationships between the day-care center and families. It was possible to detect some of the important factors in the relationships between the day-care center and the family such as: differing attitudes and perspectives; a lack of dialogue, which makes it difficult to express and confront the different expectations of the role of the day-care center, both for the professionals as well as for the families; a climate of separation; the persistence of a stereotyped notion of the typical family that is idealized, fragmented and prejudiced. The results obtained indicate the need to coordinate an educational and social service project that reaches professionals at the day-care center, in order to give new meaning to their professional identity as well as to decrease the prejudices that our society still has about children and their families.

Key words: 1. Child care centers; 2. Child care centers-family relationships

* Assistente Social da Prefeitura Municipal de Florianópolis -Santa Catarina-

50 • Maria Aparecida Maistro

O objetivo deste trabalho¹ é apresentar algumas reflexões sobre o resultado de uma investigação do Serviço Social junto a uma creche pública da Rede Municipal de Florianópolis. Tal pesquisa buscou conhecer alguns dos sentimentos e significações tecidas nas relações entre creche e famílias, procurando compreender alguns aspectos deste difícil relacionamento no meio do qual se coloca a criança.

O que foi possível perceber através das situações observadas e dos depoimentos de algumas profissionais e famílias é que o “muro de isolamento” existente entre estas duas instituições é construído no dia-a-dia.

A despeito das tentativas e esforços feitos, dos dois lados, o que predominou foi um clima de distanciamento, caracterizado pelo silêncio ou pelo “nada a reclamar” dos pais, e pelas queixas da creche sobre a não participação das famílias, por sua pouca permanência - deixam e buscam os filhos rapidamente, não demonstrando interesse em saber como foi o dia deles. As próprias educadoras, contudo, atribuíram à instituição uma parcela significativa de responsabilidade para este fenômeno. Muitas declararam que ao invés de trazê-las e integrá-las no contexto institucional, acabam muitas vezes favorecendo seu afastamento e exclusão:

Eu acho, sei lá...A gente mesmo acaba enxotando os pais da creche, em vez de trazer eles pra dentro da creche... Sabe, já é tudo gritado...Não tem aquele diálogo, aquela conversa...”
(professora)

Isto foi confirmado em diversos momentos, observados nos contatos diários, em que predominava, na maioria das vezes, um clima de desconfiança, cobrança e pouca disposição ao diálogo. Esta é uma questão importante e delicada, pois se refere ao “acolhimento” das crianças. São momentos que podem se constituir uma das “portas de entrada” para iniciar um vínculo de proximidade ou uma das “portas de saída” para uma relação de afastamento, desinteresse, indiferença de ambas partes.

Ao entrevistar as famílias a respeito de como elas compreendiam estas relações, pôr mais que a maioria tenha iniciado dizendo: “*não tenho nada a reclamar...*”, no decorrer da conversa, algumas de uma forma tímida, outras de modo mais explícito evidenciaram tensão neste contato. A impressão era de que qualquer crítica que pudessem fazer, tivesse o significado de “reclamações” ou mesmo de “ingratidão”. Isso sugere que algumas famílias mantêm uma posição submissa frente à instituição utilizando-a como se estives-

Relações creches e famílias, a quantas andam? • 51

sem “recebendo um favor” e não usufruindo do seu direito enquanto cidadãos. Desta forma a creche acaba muitas vezes reproduzindo uma postura de tutela com as famílias, provocando uma relação de submissão, impotência e esperando em troca, gratidão e reconhecimento.

Um outro aspecto significativo deste trabalho, foi que a participação das famílias na creche, para as duas instituições, se reduz ao espaço de reunião de pais. Isso evidencia que a compreensão do que é participar parece restringir-se a “vir quando são chamados” pela instituição, o que revela a inexistência de um espaço mais efetivo e cotidiano de inclusão no contexto da creche.

Muitos dos sujeitos criticaram a forma como as referidas reuniões vêm sendo encaminhadas e organizadas, considerando-as cansativas e rotineiras, o que os leva a questionar sua validade.

Para algumas das profissionais, a participação passa pela via de cooperação pôr parte dos pais na manutenção da creche. Nesse sentido, reclamaram que há pouco interesse das famílias em colaborar nas melhorias da instituição, o que as faz considerá-las muitas vezes, omissas, apáticas e ausentes nas tomadas de decisão.

Constatou-se, porém, que a maioria das famílias prefere permanecer neste lugar. Nas entrelinhas de suas falas manifestaram as principais dificuldades que as acompanham, seja nas reuniões, seja no dia-a-dia da creche e esclareceram os sentimentos que as levavam a se auto-excluir - o medo, a vergonha e o silêncio. Estes parecem ser basicamente o que marca a participação da maioria das famílias investigadas, apontando inclusive, que é preferível “amordaçarem sua fala”, não manifestando o que sentem e o que pensam, para evitar o preconceito, a discriminação e até mesmo a ameaça para a permanência de seus filhos na instituição.

Em determinados momentos, porém, foi possível detectar o interesse tanto pôr parte de algumas educadoras, como de algumas famílias em procurar alternativas de aproximação.

Embora algumas das profissionais em determinadas situações procurassem quebrar um pouco este “muro” que as distancia, reconhecem a existência latente, não explícita, de uma política de exclusão da creche para com as famílias, em que predomina uma relação de poder vertical e muitas vezes autoritária.

Ficou claro, que o confronto, as diferenças, as possíveis polêmicas, estão presentes. O medo de entrar em contato com isso tudo, no entanto,

52 • Maria Aparecida Maistro

parece ser tão grande que a melhor forma é disfarçá-la sempre que possível. Talvez o controle, a exclusão e a falsa ilusão de que “tudo está bem”, de não haver “nada a reclamar” sejam os mecanismos mais utilizados para que os confrontos permaneçam latentes e velados.

Uma série de aspectos constatados nesta pesquisa contribuem para esclarecer esta situação. Um deles seria a visão que a maioria das educadoras possuem sobre as famílias que utilizam a instituição, a saber, uma visão idealizada, pautada no modelo de família nuclear (pai, mãe e filhos), tão difundido e naturalizado como aquilo que é desejável.

Apesar de ser permanentemente contradito pela realidade social, tal modelo ele é tomado como referência e implica muitas vezes em idealizações e normatizações, que acabam gerando crenças e expectativas no âmbito do cotidiano. Isto foi detectado através do discurso implícito das profissionais a respeito da incompetência, da desorganização, da incompletude e inferioridade, quando se referiam àquelas famílias que não conseguem viver de acordo com o modelo normativo estabelecido:

Eu acho que não sei se dá para dizer que são uma família, são tudo desgarrados, né?... Eles tem a união deles, mas é uma união separada,... a maioria não tem pai, vive só a mãe e os filhos em casa, então eu não sei se dá para dizer que isso seja família. (auxiliar de direção)

Essa perspectiva interfere inevitavelmente nas relações entre creche e famílias, uma vez que estas últimas acabam não correspondendo às expectativas das profissionais, ao apresentar uma diversidade de trajetórias, que se manifesta em arranjos diversificados e organizações domiciliares particulares, típicas dos contextos contemporâneos.

Uma característica que se salientou em muitos dos depoimentos foi o fato destas famílias serem descritas frequentemente em termos negativos, ou seja, em termos do que elas “não são” ou “não fazem”. Partindo do padrão idealizado, “do que deveriam ser”, não conseguem desenvolver uma visão positiva das mesmas, no sentido do que efetivamente são e de procurar contemplar suas diferenças.

Um dos aspectos que mais se fez presente foi o “culpabilizar as famílias por serem o que são”, o que traz implícita a idéia meritocrática de que a pobreza seria responsabilidade pessoal dos indivíduos, que não se empe-

nam em superá-la. Algumas falas afirmavam pôr exemplo, que “são pobres porque não se esforçam, porque se contentam com pouco e possuem uma postura de acomodação diante do mundo e da vida”. Enfim, “são pobres porque não lutam por melhores condições de existência”.

Diante disso, é possível dizer que muitas das percepções sobre a organização das famílias pobres, construídas historicamente, teimam em permanecer hegemônicas no pensamento cotidiano e no senso comum das educadoras. Estas pareciam presas nas malhas de uma confusão conceitual que identifica pobreza com carência afetiva, diversos tipos de organizações familiares com famílias irregulares, desorganizadas e desintegradas.

Parece fundamental romper com tal concepção, para que outras formas, igualmente válidas, sejam reconhecidas, uma vez que encontramos uma pluralidade de formas de organização familiar. Em todas estas situações, a família não pode ser entendida como “desorganizada”, mas como organizada de acordo com as necessidades e desafios que as vicissitudes da vida lhe impõe.

Nesta perspectiva vale salientar que, enquanto as instituições educativas não trabalharem no sentido de desfazer esta visão idealizada e muitas vezes preconceituosa a respeito das crianças e das famílias que atendem, prevalecerá uma ótica na qual tais famílias são desqualificadas. Na medida em que acabam por negar o contexto em que as classes subalternas - principais usuárias da instituição - vivem cotidianamente, estas são vistas como desprovidas de afetividade, incapazes de estabelecer vínculos positivos com seus filhos e de mudar suas condições de vida.

É importante, entretanto, lembrar, que a inserção destas famílias no contexto sócio-econômico, não ocorre por uma escolha deliberada e consciente, mas é resultado de uma modalidade de inserção social. Vivendo em condições adversas que favorecem o processo de reprodução das relações sociais, o lugar destinado à pobreza é marcado pela exploração, subalternidade e exclusão, lugar este que não escolheram.

É importante deixar claro, que não se está pretendendo com tais reflexões idealizar a pobreza ou escamotear seus aspectos negativos, pois, de fato, há pais e mães que cuidam precariamente de seus filhos. Sabe-se que a miserabilidade tem consequências nefastas que levam a um processo de desumanização crescente e muitas vezes irreversível dos homens. O que se pretende é denunciar o caráter generalizador do preconceito e apontar a existência de uma diversidade de situações nas famílias atendidas.

54 • Maria Aparecida Maistro

Isso não significa que não tenham consciência das condições a que estão submetidas e que não as enfrentem das mais diversas formas, através de verdadeiras estratégias de sobrevivência. Pode-se dizer que a maneira pelo qual as famílias são reconhecidas e tratadas na vida social deixam marcas na tessitura de suas identidades. Assim é que posturas, valores, modos de comportamento adequados ao lugar que ocupam na sociedade vão reproduzindo uma forma de inserção nas relações sociais.

É preciso admitir que as famílias não têm sido contempladas nas diretrizes e programas traçados pela política social brasileira. Na realidade, as atenções atualmente voltadas a elas são respaldadas no contexto da cultura tutelar dominante. Para que se efetivasse a priorização das famílias na agenda da política social teria que ser elaborada concretamente uma pauta, com encaminhamentos de programas de geração de emprego e renda entre outros.

É importante esclarecer que não pretendeu-se neste trabalho, simplesmente inverter a polaridade das culpas - das famílias para as profissionais -, uma vez que ambas são vítimas de uma mesma situação econômica e social. As educadoras são apenas parte deste quadro e vivem as consequências de suas precárias condições de trabalho e formação, de serem socialmente desprestigiadas, de sofrerem e experimentarem momentos de muita angústia e impotência diante de situações determinadas pelas condições sociais mais amplas, sobre as quais não têm o poder interferir diretamente.

Na verdade, elas próprias acabam por desqualificar não só a instituição em que atuam, mas o trabalho que realizam no seu dia-a-dia, colocando-se num lugar tão desvalorizado socialmente quanto o das famílias. É preciso, portanto, ao analisar suas falas entendê-las como constitutivas de um contexto amplo e complexo. Sabe-se que dificilmente dispõem de uma formação que lhes permita construir uma compreensão e uma visão histórica e crítica destas famílias e da vida em sociedade. Pelo contrário, encontram-se também mergulhadas na ideologia e no modelo padrão dominante de família.

Um outro aspecto que interfere nas relações entre creche e famílias, diz respeito às diferentes expectativas de ambas sobre o papel da creche.

Primeiramente, é importante reconhecer o significativo avanço que a Educação Infantil teve nas últimas décadas no Brasil, inclusive com uma expansão do atendimento público à creche. Esse vem se tornando cada vez mais, não só uma necessidade significativa por parte das famíli-

as, como também um resultado da consciência da importância da educação infantil e do reconhecimento da criança como sujeito de direitos.

A curta trajetória destas instituições e a falta de uma decisão política que garanta sua consolidação têm resultado em permanentes avanços e retrocessos na definição do papel e da legitimidade social da creche. Na instituição infantil investigada ainda era marcante a indefinição quanto ao seu papel educativo, o que interfere nas relações creche-famílias, criando conflitos e desencontros, pois as profissionais, na prática, apresentam dificuldades em compreender que a função da creche está em cuidar e educar, complementando os cuidados e a educação realizados no âmbito familiar.

As entrelinhas de suas falas remetem para possíveis resquícios de um passado recente em que predominava uma visão dicotomizada do educar e do cuidar. Subjaz um receio de que, se assumirem que a creche também tem a função de cuidar, de prestar assistência à criança pequena, o “pedagógico” poderá perder seu espaço e seu valor, correndo o risco da creche possuir um papel exclusivamente assistencialista.

Isto ficou evidenciado nos depoimentos por parte de algumas profissionais de que a maioria das famílias vêem a instituição como “um depósito”, como um espaço onde deixam seus filhos para poderem trabalhar.

O que se constatou no depoimento das famílias, entretanto, foi que, de fato, esta instituição tem para elas a função primordial de “cuidar” dos seus filhos. Iniciaram suas falas valorizando a creche, deixando claro que este é um espaço de cuidado e segurança para si e seus filhos enquanto estão na labuta diária.

Vale salientar, entretanto, que apesar desta necessidade premente, aparece em suas falas, com frequência, o reconhecimento e até mesmo a expectativa sobre o papel pedagógico deste espaço.

Numa linguagem que lhes é própria, manifestaram a compreensão de que a creche além de cuidar também educa. De alguma maneira sinalizaram que este é um espaço onde as crianças, “aprendem um monte de coisas”. Percebem que “versinhos, músicas, letras, brincadeiras...” ensinadas impulsionam os filhos a ficarem “mais falantes”, “mais espertos”, enfim, contribuem para o seu “desenvolvimento”. A maioria delas atribuiu isto ao trabalho das educadoras. Nesse sentido, a instituição e seus profissionais são vistos por eles como parceiros, no processo de educação.

É possível perceber que o que ocorre é que a visão destas famílias sobre o “pedagógico” não tem a mesma dimensão atribuída pelas pro-

56 • Maria Aparecida Maistro

fissionais. Destacaram em primeiro lugar o cuidado e depois o educativo, enquanto as profissionais inverteram essa ordem.

Diante de tudo o que foi exposto, parece necessário que se trabalhe numa perspectiva de formação em serviço, na qual o Serviço Social poderia contribuir trabalhando de uma forma integrada com a Educação, sendo uma das ações, o trabalho de formação continuada junto aos profissionais de creche, para que possam se dar conta de suas posturas, resignifiquem sua identidade profissional, submetendo à crítica e provocando mudanças nas concepções já constituídas, podendo assim, ajudá-las a diminuir os preconceitos que a nossa sociedade ainda cria sobre a criança e sobre as suas famílias, só assim poderão redefini-las e com isso ousar criar novas práticas e propostas. Este pode ser um dos caminhos para romper com a força do senso comum, que oferece garantias, segurança e uma pretensa harmonia. Enfim, é preciso romper com o mascaramento das diferenças, onde cada qual ouça apenas a sua própria voz e considere seus pontos de vista como os únicos legítimos, freando a construção de uma relação mais sintonizada, embora sempre sujeita a conflitos.

Em nível específico, isto significa que tanto a creche como as famílias precisam explicitar no dia-a-dia suas diferenças, e trabalhar o confronto coletivamente. E tal explicitação pode se constituir num ponto de partida.

O entendimento de que creche e famílias são instituições que se complementam nas funções de “cuidar” e “educar” resultará em mais tranquilidade para as crianças, uma vez que elas assumem uma situação de “duplo pertencimento”, pois na realidade pertencem ao mesmo tempo a estes dois mundos.

É neste sentido que, se exige uma luta pela resignificação do papel da creche de modo a colocá-la efetivamente a serviço da sociedade.

Lutar por esta ruptura na creche pública significa, em nível mais amplo, lutar pelo envolvimento de todos os sujeitos comprometidos no projeto de transformação social das classes subalternas, e pela participação e gestão em todos os níveis de tomadas de decisão sobre a política educacional. Desta forma, rompendo com os interesses pessoais, com as formas tradicionais de domínio e reconhecendo o espaço da creche como um equipamento público que pertence às crianças e suas famílias, seus interesses, razões e vontades poderão ser contemplados e reconhecidos como direito legítimo.

Diante disso, é necessário que os educadores compreendam que romper com uma prática assistencialista, não significa romper com o serviço em si, mas com o engodo, com a sua aparência, com o círculo vicioso e fechado,

Relações creches e famílias, a quantas andam? • 57

que trata a população como um beneficiário, pois desta forma se reproduz a dominação e se oferece os serviços como um “favor” que o Estado concede. Trata-se de recuperar, no âmbito de ação profissional, os interesses dos setores populares, tendo presente que esses serviços precisam ser transformados, isto é, passar de “necessidades e carências” a “direitos”.

Neste contexto, que lugar ocupa a creche afinal? Trata-se de um mero equipamento de favor, de ajuda emergencial ou de um direito social, com o papel de compartilhar com as famílias as obrigações relativas à educação das futuras gerações, devendo integrar políticas sociais e educacionais?

Atribuir à creche um papel *também* social/assistencial e não *meramente* assistencial é redimensionar o caráter educativo que ela possui e buscar a complementação e cumplicidade destes dois aspectos. É romper com a dicotomização destes papéis, como se existência ou permanência de uma invalidasse a existência ou permanência do outro. É por fim, desenvolver uma perspectiva de parceria entre as políticas da educação e as políticas de saúde e de assistência social, para que o caráter educativo das creches e pré-escolas seja consolidado.

Pode-se assim, atingir concreta e objetivamente, um grau mínimo de qualidade que respeite a dignidade e os direitos básicos das crianças, nas instituições onde a maioria delas vive cotidianamente uma boa parte de sua infância.

Esta reflexão pretendeu constituir-se numa contribuição, no sentido de democratizar as relações, quebrar o “muro de isolamento”, iniciar um diálogo, enfim, abrir a creche à comunidade, de modo que a presença e a participação das famílias no contexto da instituição de educação infantil possa, de fato, se concretizar.

Notas

- 1 Este trabalho origina-se de minha dissertação de mestrado intitulada: “As relações creche-famílias - um estudo de caso, defendida em maio de 1997 pelo Programa de Pós-Graduação em Educação da UFSC.

Referências bibliográficas

ANDALÓ, Carmem Sílvia de Arruda. *Fala professora! Repensando o aperfeiçoamento docente*. Petrópolis, RJ, Vozes, 1995.

58 • Maria Aparecida Maistro

- ARIÉS, Philippe. *História social da criança e da família*. Rio de Janeiro, Zahar, 1973.
- ARROYO, Miguel Gonzalez. *O significado da Infância, Anais do I Simpósio Nacional de Educação Infantil*. Brasília: MEC/SEF/DPE/COEDI, 1994.
- BRUSCHINI, Cristina; RIDENTI, Sandra. *Família, Casa e Trabalho*. Cadernos de Pesquisa, São Paulo, 88, p -, fev. 1994.
- CAMPOS, Maria Malta. *Educar e Cuidar: questões sobre o perfil do profissional de educação infantil*. In: Por uma política de formação do profissional de educação infantil, Brasília : MEC/SEF/COEDI, 1994.
- CARVALHO, Maria do Carmo Brant (org). *A Família Contemporânea em Debate*. São Paulo, Cortez, 1995.
- CARVALHO, Marília Pinto; Vianna, Cláudia Pereira. *Relações entre educadoras e mães de alunos em escolas públicas de I grau: Um (des) encontro*. Relatório de pesquisa, (instituição), São Paulo, 1993.
- CARVALHO, Marília Pinto. *Um invisível Cordão de isolamento: Escola e Participação Popular*. Cad. de Pesq, São Paulo, n. 70, agosto, 1989.
- CHAUÍ, Marilena. *Conformismo e Resistência: aspectos da cultura popular no Brasil*, São Paulo - Brasiliense, 1986.
- DEIRO, Nosella, M.L.C. *As Belas Mentiras : a ideologia subjacente aos textos didáticos*. São Paulo, Moraes, 1981.
- GOMES, Jerusa Vieira. *Família popular: Mito ou estigma?* Travessia, no 1991.
- _____. *Socialização Primária: Tarefa familiar?* Cad. Pesq. São Paulo, n.91, p. 54-61, nov. 1994.
- HADDAD, Lenira. *A Creche em Busca de Identidade*, São Paulo, Ed. Loyola, 1991.
- JENSEN, Jytte Juul. *A Educação Infantil na Comunidade Européia*. In: Anais do I Simpósio Nacional de Educação Infantil. Brasília: MEC/SEF/DPE/COEDI, 1994.
- KALOUSTIAN, Sílvio Manoug (organizador) - *Família brasileira, a base de tudo*, São Paulo, Cortez, Brasília, UNICEF, 1994.
- MACEDO, Rosa Maria, *A família do ponto de vista psicológico: lugar seguro para crescer?*, Cad. Pesq, São Paulo, n.91, nov. 1994.
- MAISTRO, Maria Aparecida, *“As relações creche-famílias - um estudo de caso”*. Florianópolis, 1997. Tese (mestrado) UFSC/SC.
- MANTOVANI, Susanna. *I Rapportitra La Scuola e la Famiglia*. Istituto di Pedagogia, Università di Milano, 1994 (mimeo).

Relações creches e famílias, a quantas andam? • 59

- MELLO, Silvia Leser. *Trabalho e sobrevivência, Ática*, São Paulo, 1988.
- _____. Família: perspectiva teórica e observação factual, In: Carvalho, M. (org). *A Família Contemporânea em Debate*. São Paulo, Cortez, 1995.
- ROSEMBERG, Fúlvia. *Qualidade na Educação Infantil: Uma perspectiva internacional*, in Anais do I Simpósio Nacional de Educação Infantil. Brasília: MEC/SEF/DPE/COEDI, 1994.
- SOUZA, Ana Maria Costa - *Educação Infantil: Uma proposta de Gestão Municipal*, Campinas, SP: Papirus, 1996. (Coleção Magistério : Formação e Trabalho Pedagógico).
- SPOSATI, Aldaíza...(et al.) *A assistência na trajetória das políticas sociais brasileiras : uma questão em análise*, São Paulo: Cortez, 1985.
- SPOSATI, Aldaíza e Falcão, Maria do Carmo. *LBA: Identidade e efetividade das ações no enfrentamento da pobreza brasileira*. São Paulo, EDUC, 1989.
- SPOSITO, Marília Pontes - *A ilusão fecunda: a luta por educação nos movimentos populares*. São Paulo, Hucitec, 1993.
- SZYMANSKI, Heloisa - *Teorias e "Teorias" de famílias*, In:Carvalho, M. (org). *A Família Contemporânea em Debate*. São Paulo, Cortez, 1995.
- TELLES, Vera da Silva. *A pobreza como condição de vida: família, trabalho e direitos entre as classes trabalhadoras urbanas*. São Paulo em Perspectiva. Revista da Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - SEADE, vol.4, n.2, abr/jun.1990.
- VITÓRIA, T. & Rossetti-Ferreira, M.C. *Processos de Adaptação na Creche*. Cadernos de Pesquisa, São Paulo, (86), agosto, 1993.
- YAZBEK, Maria Carmelita, *Classes subalternas e assistência social*, São Paulo, Cortez, 1993.