Nós que Construímos o SUAS

Relatos de trabalhadoras da assistência social de Corumbá



Corumbá • MS

Nós que Construímos o SUAS

Relatos de trabalhadoras da assistência social de Corumbá

Kátia Capilé
Penélope Dawkler Hiran de Moraes
Adriana Selasco Fontes Pizzarro
Aurice Alves de Barros
Vania Dias Samoza
Eulália Maria Sant Anna Nicodemos de Moraes
Gislaine Melise Aguiar da Conceição

Corumbá MS
2026

A justiça social ganha vida

Inspirada no pensamento da economista Maria da Conceição Tavares, que defendia o compromisso da economia com a justiça social, esta obra nasce do reconhecimento de quem transforma esse compromisso em trabalho cotidiano.

Homenagear as mulheres do SUAS é reconhecer vocês: as mentes e os corações que fazem da justiça social uma realidade na vida de quem precisa de proteção. Em cada acolhida, em cada escuta e em cada direito assegurado, há conhecimento, responsabilidade e dedicação.

Como idealizadora deste livro, desejo que estas histórias preservem a memória das trabalhadoras que ajudaram a construir a assistência social em Corumbá e inspirem novas gerações a defender uma sociedade mais justa.

A todas vocês, meu respeito e minha gratidão.

Wânia Alecrim

Idealizadora

Sumário

Prefácio....4

Introdução....5

Memórias de tecitura social....6

Minha história no serviço público....19

Minha trajetória como assistente social no SUAS....28

Minha trajetória na assistência social em Corumbá....35

História da minha vida....41

Minha trajetória no Cadastro Único....49

Minha trajetória e contribuição no SUAS....53

Palavras finais — Wânia Alecrim....58

Prefácio

Como secretário municipal de Assistência Social e Cidadania, tenho a responsabilidade de cuidar das condições em que nossas equipes trabalham e de como os serviços chegam à população. Ao apresentar este livro, quero reconhecer as mulheres que ajudaram a construir essa política pública em Corumbá e que, nestas páginas, contam sua história com as próprias palavras.

O que mais me toca nesses relatos é a atenção que as trabalhadoras dedicam a decisões que nem sempre aparecem nos registros do serviço. É a equipe que volta a procurar uma família depois de um encaminhamento. É o atendimento que precisa acontecer longe da sede urbana, mesmo quando não há uma sala disponível. É o tempo de escuta oferecido a quem chega à nossa fronteira sem saber para onde seguir.

Para mim, essas histórias também dizem muito sobre o papel de quem está na gestão. Cabe a nós ouvir as equipes, entender as dificuldades de cada território e dar suporte para que o atendimento tenha continuidade. O compromisso com o SUAS se revela nas condições que criamos para que cada pessoa seja acolhida com respeito e possa exercer seus direitos.

Agradeço às autoras pela generosidade de partilhar seus aprendizados, suas dúvidas e seus recomeços. Agradeço também a Wânia Alecrim, idealizadora desta obra, pela iniciativa de reunir essas memórias e dar a elas um lugar na história da assistência social de Corumbá.

Espero que quem trabalha no SUAS se reconheça nestas páginas e que quem chega agora encontre nelas boas perguntas para levar ao trabalho. Às mulheres que ajudaram a construir o SUAS em Corumbá, deixo meu respeito e minha gratidão.

Alexandre Ramos de Ohara
Secretário Municipal de Assistência Social e Cidadania

famílias. Na prática, isso significa dar tempo para que cada pessoa conte sua história com as próprias palavras, identificar com ela o que precisa de atenção primeiro e conversar sobre as orientações para verificar se ficaram claras.

A articulação com a rede dá continuidade ao que começa na acolhida. Com a equipe, articulo encaminhamentos para as demandas apresentadas. Também oferecemos orientações iniciais sobre regularização migratória e apoiamos as pessoas acolhidas no acesso aos órgãos responsáveis. Para quem acaba de chegar a uma cidade desconhecida, saber aonde ir, com quem falar e o que esperar de cada atendimento ajuda a decidir como seguir. É nesse trabalho, da escuta à articulação com a rede, que reconheço minha contribuição para que as pessoas acolhidas tenham acesso a seus direitos.

O SUAS que ajudo a construir

Ao longo dessa trajetória, fui entendendo que a minha contribuição como psicóloga também está no que acontece depois da escuta. No CREAS, isso significava pensar com a equipe em como proteger e acompanhar uma família diante de uma situação de violência. Nos CRAS, significava ajudar a organizar o trabalho para que o atendimento chegasse a comunidades distantes. Hoje, na Casa do Migrante, passa por escutar quem acaba de chegar e ajudá-lo a compreender os apoios com que pode contar, mesmo quando ainda está decidindo para onde ir.

O SUAS que ajudo a construir ganha forma nessas decisões do dia a dia. Ele se faz presente quando a equipe organiza uma ida à comunidade, quando retoma o contato com uma família depois de um encaminhamento ou quando dedica mais tempo a uma conversa para que a pessoa possa decidir com clareza sobre o próximo passo. É nesse trabalho coletivo que encontro o sentido da minha atuação na Assistência Social e sigo contribuindo para que as pessoas possam exercer seus direitos onde quer que vivam ou por onde precisem passar.

Ao assumir a coordenação, passei a acompanhar também a organização das idas às comunidades e as condições dos espaços onde os atendimentos aconteciam.

Em 2021, assumi a coordenação do CRAS Itinerante, que atendia tanto as famílias das comunidades ribeirinhas quanto as que viviam na parte baixa da área urbana de Corumbá. Nas comunidades ribeirinhas, os deslocamentos da equipe faziam parte da organização do trabalho. Na parte baixa da cidade, a presença do CRAS também aproximava os serviços das famílias que viviam no próprio bairro e nos bairros vizinhos.

Trabalhar nesses dois CRAS foi um presente de Deus na minha vida. Guardo com carinho o que aprendi sobre atuar com amor, mesmo diante das dificuldades. Na escuta das famílias e na coordenação das equipes, pude contribuir para que a Assistência Social estivesse presente em comunidades onde chegar a um serviço público já era, por si só, um desafio.

Escutar e acolher em uma cidade de fronteira

Em 2025, fui designada para atuar como psicóloga da Casa do Migrante, em Corumbá. Retornei à Proteção Social Especial do SUAS, dessa vez em um serviço de acolhimento institucional. Passei a acompanhar pessoas e famílias que chegam à cidade em diferentes momentos de sua trajetória migratória. Algumas pretendem seguir viagem, outras planejam permanecer e há também quem chegue sem saber qual será o próximo passo.

A presença da Casa do Migrante na fronteira permite oferecer proteção desde a chegada. Para quem está sem um lugar seguro para ficar, o acolhimento dá condições para descansar, receber orientações e pensar nos próximos passos. Nesse primeiro contato, a equipe pode identificar situações que exigem atenção imediata e orientar as pessoas sobre os serviços a que podem recorrer, mesmo quando a permanência em Corumbá é breve.

Como psicóloga, procuro criar condições para que as pessoas possam falar sobre o que viveram durante o deslocamento, o que as preocupa naquele momento e o que desejam para si e para suas

Introdução

Este livro reúne relatos de trabalhadoras da assistência social de Corumbá, Mato Grosso do Sul. A proposta é registrar experiências profissionais e memórias pessoais que ajudam a compreender a construção cotidiana do Sistema Único de Assistência Social, o SUAS, no município.

As histórias percorrem serviços de proteção social básica e especial, programas, conselhos e experiências de articulação com outras políticas públicas. Também revelam aspectos do trabalho em uma cidade de fronteira e em territórios urbanos, rurais e ribeirinhos, com suas distâncias, diferenças culturais e formas de convivência.

Cada capítulo é dedicado a uma autora e mantém a narrativa em primeira pessoa. Os textos foram organizados com subtítulos para facilitar a leitura, preservando os acontecimentos e os sentidos apresentados nos depoimentos. As fotografias acompanham essas memórias e aproximam o leitor de suas protagonistas.

As autoras falam de formação, ingresso no serviço público, desafios da gestão, trabalho em equipe e encontros que marcaram suas escolhas. A experiência profissional aparece ligada à vida familiar, à busca de conhecimento e às relações construídas ao longo do tempo.

Os relatos são memórias situadas: expressam o olhar de cada trabalhadora sobre os períodos que viveu. Por isso, o livro acolhe diferentes perspectivas e não se apresenta como uma cronologia completa dos serviços. Seu valor está na possibilidade de ouvir quem participou dessa história e de preservar conhecimentos que nem sempre aparecem nos registros administrativos.

Ao reunir essas vozes, a obra valoriza o trabalho das mulheres na assistência social de Corumbá e oferece um espaço de partilha entre profissionais, estudantes e leitores interessados na defesa de direitos.

CAPÍTULO 01

Memórias de tecitura social

Minha trajetória na construção do SUAS em Corumbá

Kátia Capilé



familiares, as condições de vida e os apoios com que cada pessoa podia contar. No diálogo com a rede, fui aprendendo a construir encaminhamentos que fizessem sentido para cada situação e a verificar, junto com a equipe, se as famílias conseguiam acessar o atendimento de que precisavam.

Foi assim que comecei a construir minha contribuição como psicóloga no SUAS. Aprendi a oferecer uma escuta cuidadosa, a respeitar o tempo e as escolhas das pessoas atendidas e a pensar, com elas e com a equipe, em formas de garantir proteção e acesso a direitos.

O SUAS nos territórios rurais e ribeirinhos

Em julho de 2012, ingressei como servidora efetiva do Município de Corumbá e fui designada para atuar como psicóloga na equipe do CRAS Rural, hoje denominado CRAS Albuquerque. Na época, o CRAS atendia exclusivamente as famílias que viviam nos assentamentos rurais e no distrito de Albuquerque. Mais tarde, tive a oportunidade de assumir a coordenação desse mesmo equipamento.

Corumbá é o maior município de Mato Grosso do Sul em extensão territorial, com cerca de 64,4 mil km², o equivalente a aproximadamente 18% da área do estado. Situado no Pantanal, às margens do rio Paraguai, o município abriga comunidades rurais e ribeirinhas distantes da sede urbana. Nesses territórios, a distância até um serviço público se mede também pelo tempo, pelo custo e pelas condições do trajeto. Para algumas famílias, chegar à cidade significa percorrer longos trechos por estradas rurais ou depender de uma embarcação.

Aproximar o SUAS das famílias exigia organizar os deslocamentos da equipe e adaptar os atendimentos às condições de cada localidade. Muitas vezes, sem uma sala disponível, realizávamos atividades em associações comunitárias, em casas cedidas pelas próprias famílias ou até à sombra de uma árvore. Como psicóloga, eu escutava as famílias e buscava, com a equipe, formas de oferecer orientação e acompanhamento perto de onde elas viviam.

Meu nome é Gislaine Melise Aguiar da Conceição. Sou casada e mãe de dois filhos. Sou psicóloga, pós-graduada em Psicologia Social e Vulnerabilidade Social, e atualmente curso especialização em Análise do Comportamento Aplicada. Atuo há 17 anos no Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Os primeiros passos no SUAS

Minha história no Sistema Único de Assistência Social (SUAS) começou em 2007, no último ano da faculdade de Psicologia. Escolhi realizar um dos meus estágios no projeto ProJovem Adolescente, vinculado ao Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) e voltado a adolescentes de 15 a 17 anos. Para planejar as atividades com os jovens, precisei conhecer o SUAS e compreender como a Assistência Social se organizava. A experiência despertou em mim a vontade de continuar aprendendo e de fazer parte desse trabalho.

Em 2009, tive minha primeira oportunidade de atuar como psicóloga no SUAS, no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) de Ladário. Começar a vida profissional em um serviço que acompanhava pessoas e famílias em situações de violência e outras violações de direitos foi um grande desafio. Eu ainda estava construindo minha segurança como profissional e já precisava conduzir escutas delicadas e participar de decisões que tinham consequências concretas na vida das pessoas atendidas.

Uma das maiores dificuldades era compreender o que fazer a partir daquilo que eu ouvia. Como acolher o sofrimento de uma pessoa e identificar, junto com ela, o que precisava de atenção imediata? Quando era necessário acionar outros serviços? Como dar continuidade ao acompanhamento depois de um encaminhamento? Eram perguntas que surgiam no dia a dia, diante de situações complexas que exigiam cuidado para decidir como agir.

Foi no trabalho com a equipe que comecei a compreender melhor o lugar da Psicologia no CREAS. As discussões de caso me ajudaram a considerar, além do relato inicial, as relações

O início da minha trajetória no Pantanal

A história de uma profissional nunca começa no isolamento, ela é o reflexo do tempo, do espaço e das transformações políticas e sociais que moldam um país. Falar sobre a minha trajetória na Psicologia é, inevitavelmente, falar sobre a construção do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no Brasil. Existe uma simbiose perfeita, um paralelismo temporal exato entre os meus primeiros passos profissionais e os primeiros tijolos firmados na política pública de assistência social em solo brasileiro. Olhar para trás e perceber que cresci junto com o SUAS é compreender que a minha história se confunde com a garantia de direitos de milhares de famílias na fronteira pantaneira.

Corumbá, cidade que me acolheu, tornou-se o cenário dessa grande jornada. O ano era 2003. Eu contava com 23 anos de idade, uma mente repleta de teorias acadêmicas e um coração tomado pela ansiedade típica dos recém-formados. O curso de Psicologia havia chegado ao fim, mas as grandes perguntas da vida adulta e profissional batiam à minha porta com força total. Diante de mim, desenhava-se o clássico dilema que assombra tantos jovens profissionais: fixar raízes e continuar em Corumbá ou arrumar as malas e retornar para a minha cidade natal?

A decisão de permanecer não foi baseada em certezas lineares, mas na intuição de que havia um território pulsante que demandava escuta, acolhimento e transformação. Como todo recém-formado, iniciei a rotina exaustiva de prestar concursos públicos, distribuir currículos em papel por diversas instituições e abrir as portas de um consultório particular. A clínica tradicional, com suas quatro paredes e o setting estruturado, oferecia o conforto da teoria aprendida nos livros. No entanto, a realidade social que pulsava fora do consultório gritava mais alto.

Foi nesse cenário de buscas e experimentações que recebi uma proposta que mudaria definitivamente o rumo da minha carreira: realizar um trabalho voluntário como psicóloga na condução de grupos de orientação familiar. As famílias eram ligadas às crianças

atendidas pelo Programa Criança e Adolescente Feliz (PCAF). Sem hesitar, aceitei o desafio. O trabalho voluntário no PCAF foi o meu primeiro banho de realidade social. Ali, percebi que a psicologia que eu desejava praticar não cabia em uma caixinha de atendimento individualizado de elite; ela precisava caminhar pelas ruas, compreender as dinâmicas de sobrevivência e olhar para a família como um núcleo sistêmico e complexo.

Minha entrada na assistência social

Para compreender o impacto do início da minha carreira em Corumbá, é fundamental realizar um recuo histórico e analisar o que acontecia no Brasil naquele exato momento. O ano de 2003 não foi marcante apenas para mim; foi um divisor de águas para a proteção social no país. Até então, a assistência social no Brasil era historicamente marcada pelo assistencialismo, pelo clientelismo e pelo viés da caridade e do primeiro-damismo. Quem precisava de apoio estatal era visto como "coitado", "pedinte" ou "incapaz", e não como um sujeito de direitos.

Embora a Constituição Federal de 1988 já tivesse cravado a assistência social no tripé da Seguridade Social — ao lado da Saúde e da Previdência —, e a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) tivesse sido promulgada em 1993, a execução prática dessa política ainda era fragmentada, descontinuada e sem um modelo de gestão unificado.

No entanto, em 2003, o modelo de gestão do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) foi finalmente aprovado na IV Conferência Nacional de Assistência Social. Pela primeira vez, desenhava-se para a assistência social o mesmo modelo descentralizado e participativo que o SUS já operava na saúde. Em 2004, essa engenharia institucional ganhou corpo com a publicação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS). A Assistência deixava de ser um favor para se tornar uma política pública de dever do Estado.

CAPÍTULO 07

Minha trajetória e contribuição no SUAS

Gislaine Melise Aguiar da Conceição



O que aprendi no SUAS

Cada família atendida deixa um aprendizado, e cada desafio enfrentado ensina uma nova forma de acolher, orientar e servir. Fazer parte do SUAS é muito mais do que exercer uma função: é integrar uma rede de proteção social comprometida com a garantia de direitos e com a promoção da dignidade das pessoas em situação de vulnerabilidade.

A maior lição que levo dessa trajetória é que, quando o trabalho é realizado com conhecimento, compromisso, empatia e humanidade, os desafios deixam de ser apenas obstáculos e se transformam em oportunidades de aprendizado e de transformação.

Hoje, sinto orgulho da profissional que me tornei. Acima de tudo, sou grata a Deus por todas as pessoas que fizeram parte dessa caminhada, por cada oportunidade de crescimento e pela equipe com quem tenho o privilégio de compartilhar essa missão. Tenho a certeza de que escolhi a profissão certa e sigo motivada pelo propósito de servir, acolher e contribuir para a transformação da vida das pessoas por meio da Assistência Social.

É precisamente neste caldeirão político e social que a minha trajetória se insere. Enquanto Brasília desenhava as diretrizes da PNAS, eu, em Corumbá, começava a subir os degraus da administração pública. Em 2004, fui convidada a participar de um processo seletivo para substituir a psicóloga do Programa Núcleo de Apoio à Família (NAF), vinculado à Secretaria Municipal de Assistência Social. Fui aprovada e conquistei a vaga como contratada.

Era o início formal da minha carreira como servidora e funcionária pública, um compromisso que se estenderia pelas décadas seguintes. No NAF, a prática cotidiana já tencionava a necessidade de uma estrutura mais robusta. Atendíamos as famílias dentro das ferramentas que possuíamos, mas o Brasil inteiro clamava por uma rede de proteção que fosse permanente, territorializada e preventiva.

A elaboração do projeto dos CRAS

Com a organização do SUAS e de suas normas de funcionamento, os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) ganharam centralidade na oferta da proteção social básica. O CRAS se constituía como espaço de acolhimento e fortalecimento de vínculos comunitários e familiares, atuando diretamente onde a vida das pessoas acontece: no território.

Com o processo de implementação e normatização do SUAS ganhando força em todo o território nacional, a Secretaria Municipal de Assistência Social de Corumbá recebeu a missão de materializar essa nova política na ponta. Foi nesse momento histórico que recebi um dos convites mais impactantes da minha vida profissional: ser a técnica responsável pela elaboração do projeto de implementação dos CRAS no município de Corumbá.

Olhando retrospectivamente, a magnitude daquela tarefa era assustadora para uma jovem profissional. Elaborar um projeto dessa envergadura exigia não apenas o conhecimento técnico da psicologia e da gestão pública, mas a capacidade de prever fluxos

financeiros, recursos humanos, delimitação geográfica e a adequação de normativas federais à realidade local e pantaneira.

A princípio, a hesitação bateu à minha porta. O medo de falhar diante de uma responsabilidade tão estruturante me fez recuar por alguns instantes. No entanto, o fazer social é feito de coletividade. Fui encorajada, apoiada e amparada pela equipe técnica e política da Secretaria Municipal de Assistência Social (SMAS). Compreendi que o desafio não era apenas meu, mas de uma geração de profissionais que aceitavam o compromisso ético de fundar o SUAS no interior de Mato Grosso do Sul.

Mergulhei nos cadernos normativos, nas portarias ministeriais, nos dados estatísticos do município e na análise dos índices de vulnerabilidade de cada região de Corumbá. O projeto foi desenhado com base na urgência de levar a proteção social básica para as áreas de maior exclusão. Após intensas discussões, planejamento e articulações políticas, veio a grande vitória: conseguimos que o município de Corumbá fosse inicialmente contemplado com o cofinanciamento para a implantação de dois CRAS. E o destino me reservava o passo seguinte: assumir a coordenação do CRAS I.

Os primeiros passos do CRAS I

Assumir a coordenação do CRAS I significou traduzir as palavras bonitas do projeto impresso em papel para a dura e complexa realidade do asfalto, da poeira e das vulnerabilidades humanas. O equipamento foi instalado estrategicamente no bairro Centro América, mas sua área de abrangência era vasta e desafiadora, cobrindo territórios complexos como a Popular Velha, Cristo Redentor, Vitória Régia, Previsul, Industrial, Maria Leite e Universitário.

Falar dessas regiões em 2005 era falar de territórios historicamente invisibilizados pelo poder público. A população local enfrentava índices alarmantes de violência urbana, criminalidade, drogadição e extrema pobreza. Muitas famílias

também com o apoio de uma neta que reside no mesmo terreno, o que lhe proporciona mais segurança e qualidade de vida.

Essa história me marcou profundamente, pois me mostrou que, muitas vezes, as pessoas precisam apenas de uma escuta acolhedora e de alguém que as oriente sobre o caminho a seguir. Situações como essa reforçam minha convicção de que nosso trabalho vai muito além de documentos, sistemas, cadastros e benefícios. Trabalhamos, acima de tudo, com pessoas, histórias e direitos.

O apoio da equipe

Ao longo dessa trajetória, tive a felicidade de fazer parte de uma equipe que foi fundamental para meu crescimento profissional e pessoal. Uma equipe que compartilha conhecimentos, enfrenta desafios em conjunto, divide responsabilidades e celebra conquistas. Esse espírito de colaboração tornou o trabalho mais leve e fortaleceu meu compromisso com a Assistência Social.

Também sou muito grata à coordenação, que sempre demonstrou sensibilidade e um olhar humano tanto para os profissionais quanto para as situações que enfrentamos diariamente. Há dias cansativos, histórias que nos sensibilizam e experiências que levamos conosco para além do ambiente de trabalho. Nesses momentos, saber que podemos contar uns com os outros faz toda a diferença.

A conquista do concurso público

Em março de 2024, encerrei meu contrato. Foi um momento difícil, pois havia encontrado naquele trabalho um verdadeiro propósito. Pouco tempo depois, surgiu o concurso público para a mesma área em que eu já atuava. Estudei com dedicação e fui aprovada em quarto lugar. Tomei posse em 8 de agosto de 2024 e, neste ano de 2026, completo dois anos como servidora efetiva.

O início no CRAS I

No ano de 2019, iniciei minha trajetória no setor do Cadastro Único/Bolsa Família, no CRAS I. Foi meu primeiro contato com o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), uma experiência que transformou não apenas minha forma de trabalhar, mas também minha maneira de enxergar a vida. Mais do que encontrar uma profissão, encontrei um propósito.

Trabalhar diariamente com famílias em situação de vulnerabilidade social mudou minha perspectiva sobre o atendimento ao público. Aprendi que, por trás de cada cadastro, existe uma história; por trás de cada benefício, há uma necessidade; e por trás de cada pessoa que procura nossos serviços, existe alguém que enfrentou inúmeras dificuldades antes de pedir ajuda.

Uma história que marcou minha caminhada

Uma das histórias que mais me marcou aconteceu com uma conhecida de infância. Ela me procurou na casa da minha mãe, em um final de semana, em busca de orientação após receber, recentemente, o diagnóstico de câncer. Costureira autônoma, estava muito abalada e preocupada, principalmente por não possuir renda fixa nem conhecer os direitos e benefícios aos quais poderia ter acesso.

Ela não possuía Cadastro Único. Orientei que comparecesse ao CRAS I com a documentação necessária para realizar sua inscrição no sistema. Após a inclusão no Cadastro Único, foi solicitada a emissão do Passe Livre, benefício que garantiria seu deslocamento para tratamento, caso precisasse viajar para outra cidade. Também foram realizados os devidos encaminhamentos e fornecidas todas as orientações necessárias sobre seus direitos.

Alguns meses depois, ela retornou para me contar que havia conseguido receber a primeira parcela do Benefício de Prestação Continuada (BPC/LOAS). Atualmente, conta com esse benefício e

sobreviviam sem o básico: saneamento, emprego formal, alimentação regular ou acesso à documentação civil. Para enfrentar esse cenário, nossa estrutura inicial era quase simbólica. A equipe era composta por apenas cinco pessoas:

uma coordenadora, função que eu exercia;

uma psicóloga;

uma assistente social;

uma auxiliar de serviços diversos;

um assistente administrativo.

Cinco pessoas. Essa era a equipe encarregado de atender, acompanhar e transformar a realidade de um território que abrigava mais de 5.000 famílias identificadas como prioritárias para o atendimento da Proteção Social Básica — aquelas que deveriam ser inseridas no recém-criado Programa de Atenção Integral à Família (PAIF), Bolsa Família, ao Benefício de Prestação Continuada (BPC/LOAS) e em outros programas sociais.

O prédio que nos abrigava era simples, marcado por peculiaridades e limitações físicas. Não havia luxo, computadores de última geração ou sistemas integrados de informação. Tínhamos mesas, cadeiras, papéis, canetas e uma imensa vontade de fazer a diferença. Diante do tamanho do desafio, a equipe reuniu-se na simplicidade daquela sala e tomou uma decisão unânime: não ficaríamos esperando a demanda bater à nossa porta. Arregaçamos as mangas e fomos a campo.

Conhecer o território e construir confiança

Dividíamo-nos diariamente entre os atendimentos internos no balcão do CRAS e o trabalho de busca ativa no território. A busca ativa, um dos conceitos mais inovadores introduzidos pelo SUAS, representava uma revolução metodológica. Ela determinava que o Estado deveria ir atrás de quem mais precisava, rompendo com a lógica burocrática de exigir que o cidadão vulnerável adivinhasse onde encontrar ajuda.

Como coordenadora, cabia-me uma dupla função. Por um lado, precisava gerenciar os processos internos e manter a equipe motivada diante da sobrecarga de trabalho. Por outro, tinha o dever de realizar o diagnóstico socioterritorial, reconhecendo não apenas as vulnerabilidades do território, mas principalmente as suas potencialidades. Eu precisava articular a rede local de serviços, dialogar com postos de saúde, escolas, creches, e estabelecer pontes de confiança com as lideranças comunitárias e presidentes de bairro.

Tudo era absolutamente novo. É importante ressaltar que, naquele período, a população e as outras instituições não sabiam o que significavam as siglas "SUAS" ou "CRAS". Muitas vezes éramos confundidos com agentes de saúde, policiais ou fiscais de imposto. Ouvíamos perguntas frequentes: "O que vocês vieram vender?" ou "Vocês vieram tirar meus filhos?".

Desconstruir o medo e o preconceito exigiu paciência pedagógica e sensibilidade psicológica. Fomos entrando nas vielas, conversando nas esquinas, explicando que o CRAS era um espaço de direito, não do favor e nem da punição. Aos poucos, fomos conhecendo cada viela e, paulatinamente, fomos sendo conhecidos e legitimados pelas famílias do território. A comunidade compreendeu que aquele prédio simples no Centro América era, na verdade, um porto seguro.

Senhor João e o acesso a direitos

Entre as centenas de histórias que cruzaram o meu caminho durante a coordenação do CRAS I, há uma que se destaca de forma indelével na minha memória. Ela sintetiza, de maneira concreta, a essência do que é a intersetorialidade e a potência do trabalho em equipe no SUAS. É a história do "Senhor João".

O Senhor João não era uma demanda que constava em uma lista oficial enviada pelos ministérios; ele era um vizinho que precisava de proteção social. Vivia em um barraco precário, construído com materiais recicláveis recolhidos das ruas, localizado em um terreno

CAPÍTULO 06

Minha trajetória no Cadastro Único

Aprendizados no acolhimento e na garantia de direitos

Eulália Maria Sant Anna Nicodemos de Moraes



Olhando para o futuro

Profissionalmente: O que espero para o futuro do meu trabalho no serviço que atualmente atendo: reconhecimento da importância do Serviço de Proteção Social Especial – PSE/ID, principalmente com o aumento da população idosa; valorização dos profissionais que atuam no atendimento do serviço; e o entendimento da população no geral de que as pessoas idosas possuem direitos e que esses devem ser garantidos.

E finalmente dar início à aposentadoria para aproveitar o restante de vida que ainda tenho a viver.

Pessoalmente: Passar o maior tempo que eu puder ao lado dos meus filhos e dos meus netos, pessoas que amo e que me amam e que são as minhas riquezas, os meus tesouros, a minha prosperidade.

Agradecimentos

De todo o meu coração quero agradecer a minha família, aos meus filhos, meus netos e a minha mãezinha que está no céu.

Agradeço também aos meus colegas de caminhada que muito me apoiaram e que tiveram paciência comigo. Obrigada pela força que me deram durante as decisões importantes que tive que tomar.

Obrigada, mil vezes obrigada, ao meu DEUS que esteve comigo o tempo todo me dando força, fé, coragem e sabedoria. Aos meus anjos da guarda por me mostrarem a luz, me acompanharem e me protegerem durante meu percurso de mulher valente e corajosa.

Que eu consiga retribuir tudo o que recebi do Universo.

EU SOU LUZ, VIDA, SAÚDE E MULHER EMPODERADA

baldio exatamente ao lado do prédio do CRAS I. Ele habitava a vizinhança da nossa estrutura de proteção, mas operava em uma dimensão de exclusão tão profunda que parecia invisível aos olhos do mundo.

Ele sobrevivia realizando pequenos "bicos" de capinagem e dependia quase exclusivamente da solidariedade e da boa vontade dos vizinhos, que lhe forneciam comida, roupas usadas e remédios quando ficava doente. Senhor João vivia em solidão absoluta. Durante as primeiras abordagens da equipe, ele relatou que tinha apenas um filho, que já era casado, mas que havia cortado relações com o pai há muitos anos. O distanciamento familiar havia gerado uma ferida afetiva profunda, agravada pelo isolamento social.

A história do Senhor João revelava o ciclo clássico da desproteção social: ele havia crescido no ambiente rural, trabalhando em fazendas da região pantaneira. Quando decidiu migrar para a área urbana de Corumbá, durante a mudança, extraviou todos os seus documentos pessoais. Sem certidão de nascimento, sem RG e sem CPF, o Senhor João enfrentava obstáculos para acessar serviços e benefícios públicos. Por essa razão, nunca havia conseguido dar entrada em nenhum tipo de benefício social ou atendimento de saúde regular; a burocracia estatal o barrava logo na entrada devido à ausência de papelada.

Diante dessa situação, a equipe do CRAS I uniu suas competências técnicas para traçar um plano de intervenção integral. Não bastava dar uma cesta básica; precisávamos reconstruir a cidadania daquele homem.

A primeira frente de atuação focou na dimensão afetiva e familiar. Iniciamos um processo rigoroso de busca ativa para localizar o paradeiro do filho do Senhor João. Quando o encontramos, deparamo-nos com uma barreira: o filho demonstrou enorme relutância e resistência em se aproximar do pai, carregando mágoas e distanciamentos do passado. Foi aí que a atuação técnica da nossa psicóloga fez a diferença. Iniciou-se um processo delicado

de sensibilização, escuta qualificada e mediação, trabalhando os nós afetivos que haviam rompido aquele vínculo familiar.

Concomitantemente, a nossa assistente social iniciou uma verdadeira saga burocrática junto aos cartórios e órgãos públicos para resgatar a documentação pessoal do Senhor João. Foram necessárias buscas em registros antigos, contatos interinstitucionais e persistência para que ele finalmente pudesse segurar nas mãos a sua Certidão de Nascimento e o seu Documento de Identidade. Com os documentos civis finalmente emitidos, ele pôde avançar no acesso aos seus direitos. Realizamos imediatamente a sua inscrição no Cadastro Único e montamos o processo para a concessão do Benefício de Prestação Continuada (BPC/LOAS), direito garantido ao idoso em situação de vulnerabilidade.

O processo não foi imediato. Foram meses de espera, quase um ano de acompanhamento sistemático, ansiedade e persistência técnica. Até que o dia esperado chegou: o benefício do Senhor João foi oficialmente concedido. Lembro-me da emoção que tomou conta de toda a equipe. Ver aquele homem, que antes dependia da ajuda de vizinhos, conquistar a sua autonomia financeira por meio de um direito social legalmente instituído foi a nossa primeira grande vitória coletiva.

Mas o impacto da intervenção do CRAS foi ainda mais longe. O trabalho continuado de visitas domiciliares e aproximação afetiva surtiu efeito: o filho e o pai restabeleceram o vínculo. O gelo do distanciamento derreteu, e o Senhor João foi convidado a morar com o filho e a nora, reintegrando-se ao seio familiar.

A transformação completou-se tempos depois, quando o Senhor João foi contemplado em um programa de habitação de interesse social. Ele mudou-se para a sua tão sonhada casa própria, mantendo uma convivência diária, saudável e afetuosa com o filho, a nora e o neto. O ciclo de exclusão estava quebrado. O homem que vivia em uma moradia precária ao lado do CRAS passou a ter documentação, renda, moradia e maior convivência familiar. Essa

Escolhas que mudaram minha vida

Momentos decisivos na minha vida foram encruzilhadas marcantes, momentos de escolhas, definição do que eu devia fazer da minha vida e de como superar as dificuldades encontradas no caminho e de como me manter mentalmente saudável.

Momentos que tive que decidir entre casar e ir para a faculdade; escolher ter filhos ou não. Depois de um casamento de doze anos decidir separar ou continuar a vivência de violência doméstica e familiar; trabalhar ou cursar uma Faculdade; fazer concurso da prefeitura ou buscar um trabalho no setor privado; trabalhar com público alvo de diferentes faixas etárias, com fatores complexos e de grande responsabilidade, exigiram escolhas conscientes que mudaram o rumo da minha vida.

Os encontros e o trabalho no SUAS

Tive o privilégio de cruzar com pessoas durante minha jornada de vida e profissional que foram marcantes e que me ensinaram muita coisa que levo comigo como aprendizado. Minha ancestralidade, meus pais, meus professores, meus filhos, meus colegas de trabalho, meus amigos pessoais, os atendidos em meus trabalhos. As pessoas que cruzei por um momento na rua ou num evento comemorativo. Não cito nomes porque poderia esquecer alguém e não seria justo.

Através do relacionamento interpessoal vivenciei troca de experiências e aprendizado. Superei os meus medos e incertezas com muita fé em DEUS, resiliência, foco, força, estudos, capacitações, informações e leitura.

Atuar no SUAS é desafiador porque implica compreender a realidade das famílias, focando no acolhimento, na garantia de direitos e na interdisciplinaridade. Uma ação profissional de caráter pontual e imediato para escuta qualificada, identificação de necessidades, orientação sobre direitos e direcionamento aos serviços adequados.

Estive também na Casa de Passagem, na APAE, no Centro POP, Centro de Convivência para Pessoas Idosas, CRAM e Defensoria Pública.

O atendimento no Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar foi um período marcante em minha vida e minha carreira profissional. Ali me deparei com a realidade que havia vivenciado sem ter consciência da situação. Foi esse fato que me estimulou para o desenvolvimento de um trabalho eficiente e de resolutividade para conseguir levar as vítimas a quebrar o ciclo de violência vivenciado. Um grande desafio.

Fui cedida pela SMASC enquanto profissional, para atender o Núcleo de Atendimento Psicossocial às mulheres, crianças e idosos, vítimas de violência doméstica e familiar da Defensoria Pública de Corumbá que na época estava sendo implantado, no município, através do termo de cooperação estabelecido entre prefeitura e Defensoria do Estado.

Atualmente, estou atuando no Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias PSE/ID, oferecido pelo CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social). É um serviço de média complexidade do SUAS (Sistema Único de Assistência Social) que apoia pessoas com algum grau de dependência e seus cuidadores, visando prevenir o isolamento social, a segregação e a institucionalização.

Constitui diretriz do serviço, o princípio da não discriminação e da igualdade de oportunidade. As pessoas com deficiência e idosas em situação de dependência têm os mesmos direitos de acesso a bens e serviços, em comum com os demais cidadãos, ofertados pelas distintas áreas de saúde, educação, trabalho, previdência, assistência social entre outras, de acordo com suas necessidades, como direito de cidadania.

história tornou-se o nosso farol técnico; ela provou que o SUAS funcionava na prática.

Outras experiências na rede do SUAS

A experiência transformadora no CRAS I consolidou a minha identidade como gestora e técnica da assistência social. O SUAS é um sistema vivo, dinâmico, e a carreira de um servidor público comprometido exige flexibilidade para transitar por diferentes níveis de complexidade da proteção social. Ao longo dos anos, tive a grata oportunidade de coordenar, gerenciar e fazer parte de diversas equipes e equipamentos estratégicos no município de Corumbá.

Depois do CRAS I, assumi a coordenação do CRAS II e, posteriormente, do CRAS Central. Cada território apresentava uma cartografia social completamente distinta. Enquanto a periferia demandava ações intensas de combate à extrema pobreza e infraestrutura básica, a região central exigia um olhar apurado para vulnerabilidades frequentemente camufladas, como o isolamento de idosos em casarões antigos, a violência doméstica velada e a situação de rua.

Depois dessa vasta estadia nos CRAS, aceitei o convite para chefiar o Núcleo de Proteção Social Básica do município. Nessa função macro, deixei a coordenação direta de um único equipamento para pensar a política pública em nível sistêmico. Do planejamento orçamentário à supervisão técnica de todas as equipes de CRAS do município, a responsabilidade era garantir que o padrão de qualidade do SUAS fosse mantido em cada canto de Corumbá.

A minha trajetória também me desafiou a dar um passo além da Proteção Social Básica e mergulhar na Proteção Social Especial de Média Complexidade. Atuei no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), como Psicóloga do serviço voltado para Medidas Socioeducativas em Meio Aberto

(Liberdade Assistida e Prestação de Serviços à Comunidade - MSE/MA) direcionado a adolescentes em conflito com a lei.

Se no CRAS trabalhávamos na prevenção, no CREAS o desafio era lidar com o direito que já havia sido violado. Trabalhar no Serviço de Medidas Socioeducativas exigiu de mim a articulação fina com o Poder Judiciário, com o Ministério Público e com a rede de responsabilização. Era preciso fazer com que o adolescente compreendesse o ato infracional, mas, acima de tudo, era necessário cobrar do Estado as oportunidades que haviam sido negadas a esse jovem ao longo de sua infância. O foco era pedagógico e restaurativo, nunca meramente punitivo.

Em todas essas funções, o meu norte ético e profissional permaneceu inalterado: contribuir para que as famílias atendidas tivessem acesso aos direitos sociais previstos na Constituição.

O trabalho no CRAS Albuquerque

A jornada iniciada em 2003 continua pulsando forte no presente. Atualmente, estou à frente da coordenação do CRAS Albuquerque, e este novo capítulo traz consigo as marcas da maturidade profissional e a beleza de novos desafios geográficos e culturais.

O CRAS Albuquerque possui uma característica que sintetiza a complexidade de gerenciar políticas públicas na região do Pantanal: ele atende tanto a zona urbana quanto a vasta zona rural e das comunidades tradicionais de Corumbá. Atuar nesse cenário exige romper com a visão urbana e tradicional da assistência social. As distâncias são continentais, o acesso geográfico é muitas vezes dificultado pelas condições das estradas, e a comunicação requer estratégias diferenciadas.

Atender a zona rural e de assentamentos exige que o CRAS Albuquerque se desloque de forma itinerante. Levamos a equipe técnica, os formulários do Cadastro Único e a escuta psicológica a bordo de caminhonetes, ônibus e estruturas móveis para garantir que o direito chegue ao cidadão assentado ou ao produtor rural isolado.

Minha atuação na assistência social

Realizei o Concurso da Prefeitura Municipal de Corumbá, como psicóloga e passei a atuar na Secretaria de Assistência Social e Cidadania, primeiramente, como coordenadora do Programa Medidas Socioeducativas em Meio Aberto, (Liberdade Assistida e Prestação de Serviços à Comunidade), que estava sendo implantado no município e atuava dentro do Projeto “O amanhã em Nossas Mãos” da Infraero (Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária).

Meu trabalho era atender adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas, promovendo a responsabilização, a educação e a ressocialização, com postura profissional, imparcial e humanizada. Numa época da história de nossa cidade onde havia mais de 39 gangues e o conflito entre seus membros eram cruciais, pois, o homicídio e a tentativa de homicídio imperavam entre as gangues.

Nesse trabalho, houve momentos que para defender os direitos de um adolescente, estive à beira de ser presa, haja vista que a batalha era árdua, pois a sociedade no geral, acreditava que os adolescentes, autores de atos infracionais, eram apenas bandidos.

Não havia a conscientização de que eram adolescentes que num determinado momento de suas vidas cometeram atos infracionais.

Esse foi um dos trabalhos mais desafiadores da minha carreira. Contudo recebi apoio de pessoas que tinham a mesma visão que a minha sobre os adolescentes, a adolescência e o ato infracional. O trabalho desenvolvido nas medidas socioeducativas teve reconhecimento como referência no Estado de Mato Grosso do Sul e os projetos desenvolvidos pelo programa foram levados para Brasília-DF, para servir de modelo.

Pela Secretaria Municipal de Assistência Social atuei no atendimento às crianças e adolescentes da Casa de Acolhimento Institucional, na época era apenas uma instituição.

Foi também um enorme desafio que quase me levou à desistência. Então houve a Especialização em Educação Infantil e muitos cursos na área, para aperfeiçoamento do trabalho. Esse desafio funcionou como mola propulsora e estimulo e foi superado com esforço próprio, resiliência, força, foco e apoio de colegas professores que forneceram os suportes necessários de como trabalhar com crianças, especialmente bebês. Atualmente, sou aposentada da educação.

Desafios e aprendizados

Tinha como desafio vencer a inexperiência, o medo do desconhecido e do fracasso, o convívio social. Na verdade as maiores dificuldades encontradas eram as minhas incertezas no amanhã, no resultado e principalmente na minha capacidade.

A educação com crianças pequenas é muito diferente da educação de jovens e adultos. Criança pequena não está completamente desenvolvida e necessita que seja respeitado esse desenvolvimento com atividades condizentes com a faixa etária. A ansiedade em resultado imediato trouxe frustração, mas também me auxiliou no meu crescimento, quando houve a aceitação de que tudo tem o seu tempo certo.

Entre as lições extraídas das dificuldades, aprendi a desenvolver a capacidade de superação diante do estresse, mudar rotas e planos, com mais urgência. Aprendi a separar o que pode ser resolvido do que foge do alcance pessoal, com autoconhecimento, resiliência emocional, flexibilidade mental e a clareza dos pontos fracos.

Mudando a perspectiva: encarar o problema como um quebra-cabeça ou um treino para o cérebro. Aceitar a realidade: Focar apenas na parte da situação que está sob o seu controle. Com passos pequenos e um planejamento simples e real, avançando um dia de cada vez as dificuldades serão transformadas em oportunidades de aprendizado, evolução e sucesso.

O objetivo contemporâneo é exatamente o mesmo daquele que me moveu aos 23 anos de idade no bairro Centro América: promover a cidadania ativa, resgatar a dignidade humana e melhorar as condições de vida das pessoas que se encontram em situação de extrema vulnerabilidade ou risco social. A roupagem do serviço mudou, o SUAS modernizou-se, mas a essência do cuidado permanece intacta.

Uma trajetória de aprendizado e compromisso

Olhar para o espelho do tempo e contemplar mais de duas décadas de funcionalismo público dedicados à assistência social produz em mim um sentimento de profunda realização e responsabilidade ética. Quando iniciei em 2003, o SUAS era uma promessa no papel, um debate técnico restrito aos grandes centros. Hoje, ele é uma realidade institucionalizada que resiste ao tempo e protege milhões de brasileiros.

A formação em Psicologia e Pedagogia, enriquecida pelas especializações em Educação Inclusiva, Terapia Cognitivo-Comportamental e Artes Visuais, deu-me as ferramentas técnicas para compreender a mente humana, os processos de aprendizagem e a importância da sensibilidade artística no acolhimento do sofrimento alheio. No entanto, foi o chão de terra batida dos CRAS de Corumbá que me graduou como defensora dos Direitos Humanos.

A minha trajetória desenvolveu-se concomitantemente ao SUAS. Erramos, aprendemos, superamos crises institucionais e celebramos vitórias históricas, como a do Senhor João e de tantas outras famílias cujos nomes não estão registrados nesta narrativa, mas estão gravados na minha memória profissional. Ser funcionária pública na assistência social não é apenas ocupar um cargo; é aceitar o papel diário de operadora da justiça social na vida de quem a história tentou invisibilizar. A caminhada foi longa, mas olhando para o horizonte de Corumbá e para o sorriso das famílias atendidas, tenho a certeza absoluta de que cada passo valeu a pena.

dignifica o homem e sustenta a família. Amor à família, o nosso principal apoio, amor e porto seguro e DEUS, acima de tudo, como a maior prioridade da vida, reconhecendo que Ele tem poder supremo sobre todas as coisas.

As amizades de infância nasceram do convívio escolar e das atividades culturais da cidade. O Carnaval, as festas de São João e São Pedro e os desfiles das escolas marcaram meu crescimento e desenvolvimento.

A formação e o início da vida profissional

Após a minha separação conjugal, com três crianças pequenas para criar, sustentar, educar, me vi numa encruzilhada e tive que tomar uma decisão que impactou a minha vida e a dos meus filhos. Entrei para a faculdade de psicologia, cursar uma disciplina que era desenvolvida em tempo integral e com o desafio de ter que trabalhar para manter o sustento da minha família. Encontrei amparo na própria faculdade que para me manter no quadro de alunos com três crianças pequenas, recebi auxílio-moradia, vale-transporte, meio salário mínimo da época para atendimento na clínica de Psicologia. Além de ter o privilégio de ser componente da última turma de Licenciatura plena do curso. Minha motivação para fazer o curso era entender o ser humano e seu desenvolvimento.

Tão logo terminei a graduação em psicologia, realizei o concurso da Secretaria de Educação e fui chamada para atender crianças de 0 a 3 anos, em Centros de Educação Infantil. Atuei como professora de Educação Infantil – Creche Rosa Josetti, Maria Candelária Pereira e Ana Gonçalves.

Trabalhar com crianças pequenas em um espaço educativo me ensinou que o brincar na educação infantil é a principal forma de aprendizado da criança, promovendo o desenvolvimento motor, emocional e social. Ele funciona como eixo estruturante do ensino, estimula a autonomia e a criatividade, e ajuda os pequenos a entenderem as regras e o mundo ao redor.

Dedicatória

Dedico este relato a todos que, no seu tempo e no seu modo de agir, me inspiraram a ser melhor e a ajudar aqueles que, em algum momento de suas vidas, enfrentavam dificuldades.

À minha mãezinha, que cuidou dos meus filhos para que eu pudesse trabalhar e estudar.

Aos meus filhos, que tiveram paciência em me esperar para atendê-los, pois passava muito tempo fora de casa, estudando e trabalhando.

Também dedico este relato a você que tem a coragem de enfrentar os desafios de sua vida, mesmo tendo a consciência de que só Deus sabe o final da sua História.

As raízes da minha história

Meu pai, negro, foi presidente do sindicato de metalúrgicos de Campo Grande/MS, nasceu na cidade de Porto Murtinho/MS, descendente de pai paraguaio, branco de olhos azuis e filho de mulher negra, descendente de pessoas escravizadas.

Minha mãe foi empregada doméstica, filha de pessoas de origem boliviana. Sou de família de pessoas católicas, tementes a Deus, humildes, impregnada de princípios e valores que marcaram a minha trajetória de vida.

Nasci na cidade de Porto Murtinho/MS, estudei em escola de freira, Imaculada Conceição, fui educada nessa escola até os meus sete anos, quando fui trazida por militares, para Corumbá/MS, após a prisão dos meus pais em 1965 na ditadura militar.

Cidadezinha pequena, os vizinhos eram considerados partes da família. O convívio com os meus pais e os meus avós foi crucial para a formação da minha personalidade.

Respeito ao próximo, principalmente aos mais velhos, que retêm ensinamentos, conhecimento e sabedoria. Honra ao pai e à mãe, independentemente das circunstâncias. Valor ao trabalho, que

CAPÍTULO 02

Minha história no serviço público

Uma trajetória de escuta e proteção de direitos em Corumbá

Penélope Dawkler Hiran de Moraes



O sonho de servir à população

Meu nome é Penélope Dawkler Hiran de Moraes, sou mãe de três filhos e construí minha trajetória profissional no atendimento à população de Corumbá. Ser servidora pública sempre foi um sonho. Desde que me formei, em 2000, procurei oportunidades de ingressar no serviço público e colocar meus conhecimentos em Psicologia a serviço das pessoas.

Ao longo dessa caminhada, passei pela saúde, pela assistência social, pela educação e por espaços de participação e formação. Em cada experiência, aprendi que o atendimento começa pela maneira como recebemos alguém, escutamos sua história e reconhecemos suas necessidades.

Os primeiros aprendizados na saúde

Iniciei minha trajetória em 2002, como psicóloga da Secretaria Municipal de Saúde, no Programa DST/AIDS, no Posto de Saúde Dr. João de Brito. Até 2004, participei de palestras educativas sobre prevenção de infecções sexualmente transmissíveis e de atendimentos relacionados à realização de exames para HIV e sífilis.

Nesse período, também participei do Projeto Vida Noturna, que orientava profissionais do sexo sobre prevenção, autocuidado, autoestima e situações de risco. Nosso trabalho alcançava diferentes espaços, inclusive os estabelecimentos penais feminino e masculino de Corumbá. O compromisso era oferecer atendimento humanizado às pessoas que precisavam do serviço.

Uma situação do início da carreira permanece viva em minha memória. Durante um atendimento, perguntei a uma gestante boliviana por que estava realizando o exame. Ela respondeu: “Estou embaraçada!”. Entendi que ela estava com vergonha e procurei tranquilizá-la, explicando que o atendimento era sigiloso. Ela repetiu a mesma resposta, e eu fiquei insegura, pensando se havia algo errado na minha abordagem.

CAPÍTULO 05

História da minha vida

Desafios e superação

Vania Dias Samoza



Agradeço aos meus filhos, que são minha maior motivação e a razão de muitas das minhas escolhas. Foram eles que deram sentido aos meus recomeços e me inspiraram a seguir em frente, mesmo quando precisei interromper minha trajetória profissional para cuidar da família. Aos meus pais, expresso minha eterna gratidão pelos valores que me ensinaram, pelo amor, pelo apoio incondicional e por acreditarem em mim desde o início.

Também agradeço a todos que fizeram parte dessa trajetória: gestores, colegas de trabalho, equipes, parceiros da rede socioassistencial, conselheiros, lideranças e, principalmente, às famílias, crianças, adolescentes, idosos e pessoas que confiaram em meu trabalho e permitiram que eu compartilhasse de suas histórias. Cada encontro deixou um aprendizado e contribuiu para a profissional e a pessoa que sou hoje.

Sigo minha caminhada com a certeza de que ainda há muito a aprender, a contribuir e a construir. Levo comigo a convicção de que servir por meio da Política de Assistência Social é uma missão que exige compromisso, sensibilidade e esperança. Enquanto houver pessoas precisando de acolhimento, proteção e oportunidades, continuarei dedicando meu trabalho à defesa dos direitos e à promoção da dignidade humana. Muito obrigada a todos que fizeram e fazem parte dessa história.

Pedi ajuda a uma colega enfermeira. Ela riu com carinho e explicou: “Pepe, ela está dizendo que está grávida!”. A palavra em espanhol era “embarazada”. Pedi desculpas à gestante por não a ter compreendido, e o atendimento terminou com tranquilidade. A lembrança ainda me faz sorrir e me ensinou sobre a importância de conhecer as diferenças de linguagem e de cultura em uma cidade de fronteira.

Outras situações exigiam uma postura muito cuidadosa, especialmente a comunicação de resultados positivos. Recordo uma mulher que precisou de um longo momento de acolhimento para compreender o resultado e um homem que, ao repetir o exame, reagiu de maneira mais serena. Essas experiências me mostraram que cada pessoa vive uma notícia de forma própria e que a escuta precisa respeitar essa singularidade.

Na saúde, pude estudar, participar de capacitações e compartilhar conhecimentos. Foram anos de aprendizado sobre responsabilidade profissional e sobre o cuidado necessário para que cada pessoa se sentisse respeitada.

O encontro com a assistência social

Com o encerramento do meu contrato na saúde, fiquei um período fora do serviço público, mas continuei procurando novas oportunidades. Em 2005, soube de um processo seletivo para trabalhar como educadora social no Projeto CAICA, vinculado à Secretaria Municipal de Assistência Social.

O projeto atendia crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social, com atividades lúdicas e esportivas voltadas à proteção e ao acesso a direitos. Além da atuação como educadora social, realizei atendimentos psicológicos voluntários a pessoas que haviam sofrido violações de direitos.

Essa experiência me aproximou das dificuldades vividas pelas famílias e da importância de oferecer orientação, apoio e oportunidades. Entendi com mais clareza o papel do serviço público no enfrentamento das situações de desproteção. Foi nesse

período que fortaleci minha decisão de prestar concurso e dar continuidade ao trabalho na assistência social.

O concurso e as lembranças da minha mãe

Em 2006, prestei concurso para a Prefeitura de Corumbá. O edital oferecia cinco vagas para psicólogos na assistência social, e eu repetia, com muita confiança, que a quinta vaga seria minha.

Na mesma época, trabalhava como professora substituta no curso de Psicologia da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. Ministrava quatro disciplinas e precisava estudar bastante. A rotina de preparação das aulas também me ajudou a aprofundar os conhecimentos para a prova. Abri mão de muitos momentos de lazer para me dedicar àquele objetivo.

Lembro que a prova aconteceu em um domingo. Ao ler as questões, senti que estava preparada. Quando cheguei em casa, disse à minha mãe que havia passado. O resultado confirmou minha classificação em quinto lugar e, após a prova de títulos, passei para o quarto.

Na primeira convocação, em dezembro de 2006, foram chamados três psicólogos. Eu ainda teria de esperar. Chorei muito, e minha mãe me consolou: “Filha, você já conseguiu o mais difícil, que é passar. Calma, na hora certa você será chamada”.

As palavras da minha mãe, dona Dina, continuam comigo. No período de espera pela convocação, pude estar ao seu lado, cuidar dela durante sua doença e viver momentos que se tornaram inesquecíveis. Depois de sua partida, também ajudei meu pai e meus irmãos na reorganização da vida em família.

Minha fé me ajudou a compreender aquele tempo de espera. Guardo com carinho o cuidado com minha mãe e a confiança que ela tinha na minha conquista. Em 18 de julho de 2007, tomei posse no concurso e iniciei uma nova etapa da minha trajetória.

construir caminhos para que indivíduos e famílias possam desenvolver autonomia e dignidade.

O SUAS me ensinou que cada atendimento representa uma história única, que cada família possui seu tempo e que pequenas intervenções podem produzir grandes mudanças. Também me ensinou que o trabalho socioassistencial exige sensibilidade, compromisso técnico, responsabilidade ética e, acima de tudo, humanidade.

Ao longo dessa trajetória iniciada há mais de vinte anos, vivi inúmeros momentos marcantes, mas poucos são tão gratificantes quanto reencontrar pessoas que passaram pelos serviços onde trabalhei e perceber que conseguiram construir novas trajetórias de vida. São essas histórias que reafirmam diariamente o sentido da minha escolha profissional.

Minha caminhada foi construída entre desafios, pausas necessárias para cuidar da família, recomeços e muitas conquistas. Cada função exercida ampliou meu olhar sobre a política pública e fortaleceu meu compromisso com a defesa dos direitos socioassistenciais.

Hoje, continuo acreditando que a assistência social transforma vidas — inclusive a minha. Fazer parte do SUAS é exercer diariamente uma profissão comprometida com a dignidade humana, com a justiça social e com a construção de uma sociedade mais inclusiva, solidária e equitativa. Essa é a missão que sigo desempenhando com responsabilidade, dedicação e a certeza de que cada pessoa atendida merece ser acolhida com respeito, escuta qualificada e esperança.

Gratidão por essa caminhada

Ao concluir este relato, meu coração é tomado por um profundo sentimento de gratidão. Em primeiro lugar, agradeço a Deus, que sempre conduziu meus passos, fortaleceu minha fé nos momentos mais difíceis e me concedeu sabedoria para enfrentar cada desafio ao longo dessa caminhada.

Desde então, atuei na equipe de reinserção familiar das Casas de Acolhimento para Crianças e Adolescentes, fui Conselheira Municipal da Pessoa Idosa e exerci a presidência do Conselho, coordenei o CRAS Albuquerque, trabalhei como Supervisora do Programa Criança Feliz, Técnica da Proteção Social Básica, Técnica do CREAS e, atualmente, integro a equipe do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) e atuo como técnica de referência do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) para crianças de 0 a 6 anos no CRAS I.

Os desafios da pandemia

Um dos períodos mais desafiadores da minha carreira foi durante a pandemia da COVID-19, quando exerci a função de Gerente da Proteção Social Básica. Vivenciamos um cenário de incertezas, medo e grandes dificuldades sociais. Foi necessário reorganizar serviços, criar estratégias para garantir a continuidade do atendimento às famílias e assegurar o acesso aos direitos socioassistenciais mesmo diante das limitações impostas pela pandemia.

Além dos desafios profissionais, enfrentei também desafios pessoais. Contraí COVID-19 em cinco ocasiões, acompanhei o adoecimento de colegas e vivi a dor da perda de profissionais que compartilhavam diariamente a missão de cuidar da população mais vulnerável. Ainda assim, seguimos firmes, reafirmando o compromisso ético da assistência social e a importância do trabalho em equipe para enfrentar uma das maiores crises sanitárias da nossa história.

O que aprendi no SUAS

Ao olhar para minha trajetória, compreendo que atuar no SUAS significa muito mais do que executar serviços, programas e benefícios. Significa acreditar diariamente na capacidade de transformação das pessoas, reconhecer suas potencialidades, promover direitos, fortalecer vínculos, acolher sem julgamentos e

A acolhida no CRAS II

Fui designada para atuar no CRAS II como técnica de referência. Acompanhei o grupo de gestantes, atividades de convivência com adolescentes e as oficinas oferecidas pela unidade. Permaneci ali por quase dois anos, conhecendo o território, as famílias e suas necessidades.

Uma das atividades de que mais gostava era a acolhida. Reunia as pessoas que chegavam, explicava o que era o CRAS, apresentava os serviços e as oficinas e orientava quem desejava participar. Sempre gostei de conversar e esclarecer dúvidas, por isso assumi essa atividade no cotidiano da unidade.

O CRAS II foi um espaço de crescimento pessoal e profissional. Aprendi a importância de apresentar o serviço de maneira compreensível e de construir confiança desde o primeiro contato.

No CREAS encontrei minha área de atuação

Em 2009, recebi o convite para trabalhar no Centro de Referência Especializado de Assistência Social, o CREAS. Ainda conhecia pouco a rotina do serviço, mas aceitei o desafio. Foi ali que encontrei a área com a qual mais me identifiquei.

Passei a atender crianças e adolescentes, trabalhando ao lado de outra psicóloga e da equipe. O serviço se tornava mais conhecido a cada campanha, e a procura por atendimento crescia. Entre minhas atribuições estavam os atendimentos individualizados e as atividades de orientação sobre prevenção do abuso e da exploração sexual de crianças e adolescentes.

Realizávamos rodas de conversa quinzenais em uma escola municipal de Albuquerque. Esses encontros mostravam a importância de criar espaços nos quais meninas e meninos pudessem compreender seus direitos e encontrar apoio para pedir ajuda.

Ao longo de quinze anos no CREAS, atuei como técnica de referência e assumi a coordenação em dois períodos, de 2019 a

2021 e de 2023 ao final de 2024. Busquei formações e capacitações para qualificar minha atuação e contribuir com a rede de proteção.

Ouvi muitas histórias de sofrimento. O atendimento a crianças e adolescentes que sofreram violência sexual marcou profundamente minha vida profissional. Aprendi que acolher sem julgamento e oferecer uma escuta qualificada são partes essenciais do acompanhamento. Muitas vítimas carregam sentimentos de culpa e precisam encontrar profissionais que as respeitem e ajudem a acessar proteção.

A proteção nos diferentes territórios

O trabalho no CREAS também me levou a percorrer o Rio Paraguai com o Programa Povo das Águas. Atendi famílias ribeirinhas e participei de rodas de conversa em comunidades distantes da área urbana.

Em um desses encontros, uma menina compreendeu que a violência vivida por ela e pelas irmãs era abuso sexual e conseguiu denunciar. Essa lembrança reforça o valor da informação acessível e da presença dos serviços nos territórios.

Também participei de intervenções e acompanhamentos na Aldeia Indígena Uberaba, em parceria com a equipe de saúde. As ações mostravam à comunidade que havia uma rede à qual recorrer. Denúncias recebidas pelo Disque 100 contribuíram para que situações de violação de direitos chegassem ao conhecimento dos serviços.

Realizamos atendimentos em regiões rurais e fazendas de difícil acesso. Houve deslocamentos por estradas, embarcações e aeronaves de pequeno porte. Cada viagem exigia planejamento e articulação para alcançar pessoas que viviam longe dos equipamentos públicos.

Essas experiências ampliaram minha compreensão sobre o trabalho em Corumbá e sobre a necessidade de considerar as distâncias, as culturas e as condições de vida das comunidades.

formados e constituindo suas próprias famílias. Da mesma forma, muitos dos adolescentes do Agente Jovem seguiram trajetórias inspiradoras: alguns ingressaram nas Forças Armadas, outros tornaram-se professores — um deles, inclusive, foi professor do meu filho — e outros hoje atuam na própria política pública, como no Programa Criança Feliz, na Cidade Dom Bosco. Ver esses resultados confirma que o trabalho desenvolvido na assistência social deixa marcas que ultrapassam o tempo e transformam gerações.

O retorno e a coordenação do CRAS II

Em 2007, interrompi temporariamente minha carreira para dedicar-me à minha família em outro estado. Ao retornar, em 2009, tomei posse no concurso público da Prefeitura, justamente em um período de importantes mudanças com a consolidação da Política Nacional de Assistência Social e do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Tive, portanto, o privilégio de acompanhar de perto esse processo de fortalecimento da política pública e sua organização enquanto sistema de garantia de direitos.

Fui lotada no CRAS II como técnica de referência e, após um ano, assumi a coordenação da unidade, permanecendo na função até 2013. Nesse período, também atuei como Conselheira Municipal da Pessoa com Deficiência e tive a honra de representar o Estado de Mato Grosso do Sul na Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência, experiência que ampliou minha compreensão sobre a importância da participação social e do controle democrático das políticas públicas.

Novos caminhos na rede socioassistencial

Novamente, precisei me afastar das atividades profissionais para cuidar da minha família. Em 2018, retornei ao serviço público e iniciei uma nova etapa da minha trajetória, marcada por diferentes desafios e oportunidades de aprendizado.

O início no PETI

Minha trajetória na Política de Assistência Social teve início em 2005, quando fui contratada para atuar no Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI). Foi meu primeiro contato com a rede socioassistencial e uma experiência que marcou profundamente minha vida profissional. Embora a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) ainda estivesse em processo de consolidação, o trabalho desenvolvido no PETI já refletia princípios que sempre nortearam minha atuação: a erradicação do trabalho infantil, a garantia de direitos e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários.

Esse trabalho dialogava diretamente com minha formação acadêmica e com a pesquisa que desenvolvi como bolsista de iniciação científica do CNPq, despertando em mim a convicção de que a assistência social é um instrumento de transformação da realidade e de promoção da cidadania.

O encontro com os adolescentes

Após um ano, passei a atuar no Programa Agente Jovem, desenvolvendo ações com adolescentes. Foi uma experiência extremamente enriquecedora, pois tive a oportunidade de trabalhar o protagonismo juvenil por meio de oficinas de teatro, dança e diversas atividades socioeducativas. Acompanhei de perto histórias de superação e transformação. Muitos adolescentes apresentavam histórico de envolvimento com gangues e pichações, mas, por meio de um trabalho construído em parceria com outros setores, participaram de oficinas sobre a história da cidade e, ao final, realizaram um city tour. Os relatos demonstraram uma mudança significativa na forma como enxergavam o município onde viviam, fortalecendo o sentimento de pertencimento, o respeito ao patrimônio público e novas perspectivas para suas vidas.

Passados tantos anos, é impossível não sentir orgulho ao reencontrar aquelas crianças atendidas pelo PETI, hoje adultos,

Compartilhar conhecimentos e participar da rede

Minha experiência no CREAS abriu outras oportunidades. Entre 2018 e 2021, atuei no Projeto AJA, Aceleração do Jovem na Educação, na Escola Estadual Maria Leite. Junto à equipe, pude contribuir com adolescentes que apresentavam defasagem entre a idade e a etapa escolar.

Também participei de formações destinadas a professores, agentes comunitários de saúde, jovens aprendizes, mulheres, conselheiros tutelares, servidores públicos, estagiários e profissionais da rede de proteção. Compartilhar o que aprendi tornou-se parte importante da minha atuação.

Tive a oportunidade de presidir o Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente, o CMDCA, e de atuar como conselheira no Conselho Municipal de Assistência Social, o CMAS. A participação nesses espaços ampliou minha visão sobre o acompanhamento das políticas públicas e a responsabilidade coletiva na proteção de direitos.

Outra experiência especial foi a atuação como professora no Programa Mulheres Mil, no Instituto Federal de Mato Grosso do Sul. Participei dos três ciclos do curso de auxiliar administrativo, que atenderam, ao todo, 140 mulheres em situação de vulnerabilidade social.

Fui responsável pela disciplina Mapa da Vida. Conversávamos sobre vivências, dificuldades, superações e objetivos. Também compartilhava informações sobre a rede de proteção às mulheres em situação de violência doméstica. Foi uma oportunidade de aproximar formação profissional, escuta e acesso à informação.

O que essa caminhada representa para mim

Uma das maiores alegrias da minha trajetória é ouvir de profissionais da rede de proteção: “Você é referência!”. Recebo esse reconhecimento com gratidão, porque ele carrega os anos de estudo, os desafios e o trabalho construído com tantas equipes.

No serviço público, conheci dores profundas e busquei contribuir para que as pessoas encontrassem apoio, proteção e caminhos para seguir. Minha fé também acompanha essa caminhada e meu sentimento de gratidão pelas experiências vividas.

Acredito que uma intervenção, mesmo simples, pode fazer diferença na vida de alguém. Uma orientação compreendida, uma acolhida respeitosa ou um encaminhamento que possibilite o acesso a um direito podem representar um passo importante.

Essa trajetória também me ajudou a reconhecer a mulher e a profissional que sou. Ao olhar para minha história, vejo o quanto aprendi com as pessoas que atendi e com os colegas com quem trabalhei. É com esse aprendizado que compreendo meu lugar como servidora pública e meu compromisso com a população de Corumbá.

CAPÍTULO 04

Minha trajetória na assistência social em Corumbá

Aprendizados e recomeços na defesa dos direitos

Aurice Alves de Barros



pautadas pela ética, pelo compromisso com a justiça social e pela defesa incondicional da dignidade humana.

Minha trajetória não é apenas uma sequência de cargos e funções. É a história de uma profissional que escolheu caminhar ao lado das pessoas, acolhendo suas dores, fortalecendo suas potencialidades e acreditando, todos os dias, que transformar vidas também transforma a sociedade.

Registro pessoal



Fotografia do acervo pessoal de Penélope.

CAPÍTULO 03

Minha trajetória como assistente social no SUAS

Uma história de compromisso com a defesa dos direitos

Adriana Selasco Fontes Pizzarro



competência e dedicação. Saber que, de alguma forma, participei da caminhada profissional de cada uma delas é motivo de muito orgulho e gratidão.

Mais do que transmitir conhecimentos, acredito que também aprendi com cada estudante que passou pela supervisão. Essa troca de experiências fortaleceu minha própria prática profissional e reafirmou a certeza de que o Serviço Social se constrói coletivamente, por meio da partilha de saberes, do compromisso ético e da valorização das pessoas.

Olhando para trás, percebo que minha missão nunca foi apenas atender famílias ou executar políticas públicas. Também tive a oportunidade de contribuir para a formação de novas assistentes sociais, que hoje dão continuidade ao trabalho de defesa dos direitos e da promoção da cidadania. Essa é uma das heranças mais bonitas que minha trajetória profissional me proporcionou.

O presente e o sentido dessa caminhada

Atualmente, exerço a função de coordenadora no CRAS II. É um novo desafio, que exige uma visão mais ampla da gestão e da organização dos serviços. Ao olhar para toda essa trajetória, percebo algo que nunca havia observado com tanta clareza: desde o início da minha carreira, minha atuação sempre esteve voltada à defesa dos direitos humanos e ao enfrentamento das diversas formas de violência e violação de direitos.

Hoje continuo atuando na Proteção Social Básica, mas com um olhar ainda mais amadurecido pela experiência. Ao retornar ao cotidiano da assistência social, percebo que muitas conquistas foram alcançadas ao longo desses anos. O SUAS cresceu, consolidou políticas e fortaleceu sua rede de proteção. No entanto, infelizmente, ainda convivemos com situações de violência, vulnerabilidade, negligência e exclusão social que desafiam diariamente os profissionais da área.

Ao revisitar minha história, sinto orgulho da caminhada que construí. Foram décadas dedicadas ao Serviço Social, sempre

A formação e a escolha profissional

Minha história no Serviço Social começou em 1995, quando iniciei a graduação na Universidade Católica Dom Bosco (UCDB), em Campo Grande, Mato Grosso do Sul. Desde o início da formação, compreendi que essa profissão exigia muito mais do que conhecimento técnico: exigia sensibilidade, compromisso ético e a disposição de caminhar ao lado das pessoas em seus momentos de maior vulnerabilidade.

Durante a universidade, tive a oportunidade de participar do Programa Universidade Solidária, idealizado por Ruth Cardoso. Essa experiência ampliou minha visão sobre as desigualdades sociais brasileiras e fortaleceu ainda mais minha escolha profissional. Ali compreendi que o Serviço Social é construído no encontro com as pessoas, respeitando suas histórias, suas culturas e seus direitos.

Após concluir minha formação em 1998, retornei para Corumbá, porém, a cada quatro meses, era chamada para trabalhar com contrato temporário na UCDB, no período de requerimento de bolsas acadêmicas.

O aprendizado na APAE

Em outro momento da minha trajetória, iniciei meu trabalho na APAE, onde permaneci por um ano. Foi uma experiência muito especial e transformadora em minha trajetória profissional e pessoal. Nesse período, aprendi a conviver, acolher e respeitar ainda mais as crianças e adolescentes com deficiência, transtornos mentais e síndrome de Down, compreendendo suas particularidades, potencialidades e a importância de um atendimento humanizado.

Cada criança que conheci deixou uma marca em meu coração. Mais do que exercer minha profissão, vivi diariamente lições de amor, paciência, empatia e inclusão. A APAE foi um lugar onde cresci como assistente social e, principalmente, como ser humano.

Retornar ao trabalho com pessoas em situação de violência reafirmou meu compromisso com a defesa dos direitos e com o atendimento humanizado às pessoas que precisavam de apoio.

Depois desse período, retornei ao CRAS I, onde permaneci por mais dois anos, realizando atendimentos a idosos, pessoas com deficiência, famílias em situação de vulnerabilidade social e desenvolvendo diversas ações de fortalecimento comunitário.

A experiência na Defensoria Pública

Mais tarde, fui cedida à Defensoria Pública. Levei comigo toda a experiência construída ao longo dos anos no SUAS e passei a integrar o Núcleo de Atendimento às Vítimas de Violência, atuando junto a mulheres, crianças, adolescentes e idosos. Foram quase dez anos de intenso aprendizado, construção de grandes amizades profissionais que contribuíram para minha formação humana e técnica.

A formação de novas assistentes sociais

Outro momento muito especial da minha trajetória aconteceu durante o período em que atuei no CRAS I como supervisora de estágio de acadêmicos do curso de Serviço Social. Receber estudantes e acompanhá-los em seus primeiros contatos com a prática profissional foi uma das experiências mais gratificantes da minha carreira.

Sempre procurei compartilhar não apenas os conhecimentos técnicos, mas também os princípios éticos da profissão, a importância da escuta qualificada, do respeito às famílias e do compromisso com a defesa dos direitos sociais. Acredito que formar novos profissionais também é uma forma de fortalecer o Serviço Social e contribuir para a qualidade das políticas públicas.

Ao longo dos anos, construí laços de amizade com muitas dessas acadêmicas. Hoje, sinto uma enorme alegria ao vê-las formadas, concursadas na Prefeitura e exercendo suas funções com

A proteção de crianças e adolescentes

Posteriormente fui convidada a trabalhar como assistente social no Programa Sentinela, política pública do Governo Federal durante a gestão do presidente Fernando Henrique Cardoso. Atuei nesse programa de 2002 até novembro de 2006, período que marcou profundamente minha vida profissional e pessoal.

No Sentinela, trabalhei diretamente com crianças e adolescentes vítimas de violência sexual. Era um trabalho intenso, delicado e emocionalmente desafiador. Realizávamos atendimentos, escutas e acolhimentos, abordagens às famílias e acompanhamentos que exigiam preparo técnico e equilíbrio emocional.

Entre tantas experiências, uma permanece viva em minha memória até hoje. Pela primeira vez, precisei realizar a escuta de uma criança vítima de violência sexual. Normalmente, esse atendimento era conduzido pelas psicólogas da equipe, mas elas estavam em capacitação em Campo Grande, e minha coordenadora solicitou que eu assumisse aquele atendimento. Foi um dos momentos mais difíceis da minha vida profissional. Ouvir aquela criança deixou marcas profundas em mim. É uma lembrança dolorosa, que ainda hoje prefiro não revisitar, mas que reforçou meu compromisso com a proteção da infância e da adolescência.

Foi nessa época também que conheci uma criança cuja adoção estava em andamento. Minha família a conheceu e criou laços com ela. Minha mãe decidiu adotá-la e, após a conclusão do processo, ela passou a fazer parte da nossa família como minha irmã. Essa experiência também marcou profundamente minha vida pessoal.

Nesse período, o Brasil vivia importantes transformações na política de assistência social. Com a mudança de governo e a implantação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), muitos programas foram reorganizados e novas estruturas começaram a ser construídas.

O início no CRAS I

Foi então que prestei concurso público e passei a atuar no CRAS I em dezembro de 2006. Lembro-me com carinho daquele início. O CRAS funcionava em uma casa simples, onde trabalhávamos em uma equipe pequena, composta por mim como assistente social, duas psicólogas, uma coordenadora, um servidor administrativo e uma auxiliar de serviços básicos.

Ali começamos a construir o trabalho da Proteção Social Básica no município. Desenvolvíamos ações voltadas ao fortalecimento das famílias, promovíamos cursos profissionalizantes, oficinas e atividades comunitárias. Um dos momentos mais marcantes era a realização do Expocras, evento que apresentava à comunidade tudo o que era produzido nos cursos de cabeleireiro, manicure, bordado e outras atividades desenvolvidas pelos usuários. Era gratificante perceber como aquelas oportunidades fortaleciam vínculos, promoviam autonomia e despertavam novas perspectivas de vida.

Acolhimento e proteção às mulheres

Após cerca de cinco anos no CRAS, fui transferida para o Centro de Referência de Atendimento à Mulher (CRAM), onde passei a atender mulheres em situação de violência. Mais uma vez, a violação de direitos fazia parte do meu cotidiano profissional. Cada atendimento exigia escuta qualificada, acolhimento e respeito à história de cada mulher que buscava proteção.

O trabalho no CREAS e o retorno ao CRAS I

Posteriormente, fui transferida para o CREAS, que sucedeu o antigo Programa Sentinela após a implantação do SUAS. O Centro de Referência Especializado de Assistência Social ampliou atuação para o atendimento de crianças, adolescentes, idosos, pessoas com deficiência e demais indivíduos vítimas de violência e violações de direitos.