UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
INSTITUTO DE PSICOLOGIA

MIRIAM ESPERIDIÃO DE ARAÚJO

**A atuação do psicólogo no CRAS e o enfrentamento
da situação de vulnerabilidade social**

SÃO PAULO

2014

MIRIAM ESPERIDIÃO DE ARAÚJO

**A atuação do psicólogo no CRAS e o enfrentamento
da situação de vulnerabilidade social**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, como exigência parcial para a obtenção do título de Mestre em Psicologia Social.

Orientador: Prof. Dr. Luís Guilherme Galeão-Silva

São Paulo

2014

AUTORIZO A REPRODUÇÃO E DIVULGAÇÃO TOTAL OU PARCIAL DESTES TRABALHOS, POR QUALQUER MEIO CONVENCIONAL OU ELETRÔNICO, PARA FINS DE ESTUDO E PESQUISA, DESDE QUE CITADA A FONTE.

Catálogo na publicação
Biblioteca Dante Moreira Leite
Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo

Araújo, Miriam Esperidião de.

A atuação do psicólogo no CRAS e o enfrentamento da situação de vulnerabilidade social / Miriam Esperidião de Araújo; orientador Luís Guilherme Galeão-Silva. -- São Paulo, 2014.

285 f.

Dissertação (Mestrado – Programa de Pós-Graduação em Psicologia. Área de Concentração: Psicologia Social) – Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo.

1. Psicologia social 2. Políticas públicas 3. Assistência social 4. Subjetividade 5. Vulnerabilidade social I. Título.

HM251

FOLHA DE APROVAÇÃO

Miriam Esperidião de Araújo

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, como exigência parcial para a obtenção do título de Mestre em Psicologia Social.

Aprovado em: ____/____/____

Banca Examinadora

Prof. Dr. _____

Instituição: _____ Assinatura: _____

Prof. Dr. _____

Instituição: _____ Assinatura: _____

Prof. Dr. _____

Instituição: _____ Assinatura: _____

*Aos colegas psicólogos que atuam nos CRAS das
mais diversas regiões do país.*

AGRADECIMENTOS

Porque ninguém constrói nada sozinho!

Aos psicólogos, colaboradores desta pesquisa, Pedro, Malu, Aline, Thaís, Bianca e Luiza (nomes fictícios) que aceitaram o convite de participar, motivados pelo desejo de contribuir com a prática de outros psicólogos no campo do SUAS. Agradeço por toda a atenção, pelo tempo dedicado às nossas conversas em meio à correria do dia a dia, pelo carinho e respeito. Sem vocês, este estudo não teria sido possível!

Aos meus pais, Neide e Jair, e ao meu irmão David, pelo amor incondicional, apoio, compreensão, valorização e incentivo para a realização deste trabalho. Aos meus primos, tios e à minha avó Isaura pelo ânimo e pela torcida durante essa jornada.

À minha avó Yvone, professora de química, atualmente com 88 anos, que precedeu o gosto pelo conhecimento científico e pela docência, inspirando mais duas gerações: minha mãe, profa. Doutora em Educação, e eu, também docente. Ambas colaboraram significativamente com esta pesquisa, revisando os textos e expressando confiança quanto à minha capacidade.

Ao Prof. Dr. Luís Guilherme Galeão, que me ensinou a olhar para a realidade de modo mais crítico e reflexivo e quem orientou a realização deste estudo. Sou grata pelas discussões, considerações, indicações de leituras, paciência, carinho e relação de amizade, respeito e confiança que estabelecemos ao longo desses três últimos anos.

À Profa. Dra. Bader B. Sawaia (PUC/SP) e ao Prof. Dr. Bernardo P. Savartman (IP/USP), que participaram da minha banca de qualificação e ofereceram contribuições fundamentais para o desenvolvimento desta pesquisa, a partir da leitura cuidadosa do texto preliminar, das sugestões para a organização do seu conteúdo e do destaque certo dos pontos que mereciam ser aprofundados.

À Prof. Dra. Elcie S. Masini, que orientou meu primeiro trabalho como pesquisadora de iniciação científica realizado durante a graduação, ensinando-me de modo muito sensível, comprometido e amoroso todos os passos para a realização de uma pesquisa, desde a leitura dos textos até o registro e a análise do conteúdo. Esse aprendizado serviu como sustentação para o desenvolvimento do presente estudo.

Aos professores do departamento de Psicologia Social, Dr. José Moura, Dra. Vera Paiva, Dra. Belinda Mandelbaum, Dr. Marcelo Ribeiro, Dr. Alessandro Santos e Dr. Gustavo

Massola, com os quais tive o prazer de cursar algumas disciplinas que enriqueceram minha compreensão de mundo e a construção desta pesquisa.

À minha amiga-irmã Roberta, com quem refleti e compartilhei, durante nossa mocidade, a indignação frente às injustiças sociais e com quem, de lá para cá, tenho dividido meus anseios, minhas dificuldades, conquistas e que tem sido meu polo de força e de confiança para todas as intempéries da vida.

À sua mãe, Massi, mestre em Letras, que também faz parte da minha família, com quem convivo desde pequena, auxiliando-me nos trabalhos escolares com os empréstimos de livros e revistas e até hoje, com a revisão de alguns trechos deste trabalho.

À Fernanda, minha amiga e colega docente, que auxiliou a construção dessa pesquisa, me apoiando, tranquilizando e revisando diversas partes do texto e registrando as discussões realizadas na qualificação. Além disso, é uma das pessoas com as quais compartilho momentos de alegria com o lazer, a cultura, a conversa aberta e o riso, sem os quais a vida seria muito mais difícil.

Aos meus amigos e colegas de pós-graduação em Psicologia Social, da USP e da PUC, Luiza Ferreira, Márcio Dionísio, Tiago Marin, Livia Gomes, Mariana Toledo, Carlos Mendes, Larissa Delgado, Fernanda Rodrigues, Denise Jorge, Berenice Young, Juliana Bráz, Marina Colosso e Andrea Mataresi, com quem, nas aulas, nos corredores, nos cafés, nas viagens para os congressos, por meio de e-mails e telefonemas, compartilhei dúvidas, receios e conquistas, fortalecendo nossos laços de amizade e de colaboração, essenciais para a construção do estudo. Agradeço-lhes igualmente por todas as indicações de leituras, comentários e críticas.

Às minhas colegas e grandes amigas da graduação em Psicologia, Priscila Covre, Iara Racy, Dâmaris Malta e Carolina Piza, pelo carinho em todos esses anos, o respeito, a confiança, o incentivo e por terem me indicado, lá trás, que eu tinha talento para a carreira docente. Vocês constituem parte fundamental da minha vida!

À Laura Fracasso, Ricardo Trinca e Ana Cecília Marques pelo respeito, cuidado e confiança. De diferentes formas, vocês contribuíram de modo crucial para eu ter chegado até aqui!

À profa. Celiza Zachi, coordenadora do curso de Pedagogia da Faculdade Nossa Cidade, do qual faço parte como docente, pela confiança, orientação, compreensão e apoio, especialmente, nesses últimos dias, que se aproximavam do depósito deste trabalho.

À equipe da secretaria do departamento de Psicologia Social e do Trabalho, Nalva, Cecília, Rosângela, pelas as informações, orientações, a atenção e o cuidado para que eu cumprisse todos os prazos e requisitos da pós-graduação.

ARAÚJO, Miriam Esperidião. **A atuação do psicólogo no CRAS e o enfrentamento da situação de vulnerabilidade social.** 2014. 285 f. Dissertação (Mestrado) – Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo. São Paulo, 2014.

RESUMO

A regulamentação da presença do psicólogo na equipe mínima dos Centros de Referência de Assistência Social - CRAS, efetivada em 2005, ampliou o campo de trabalho dessa categoria profissional e suscitou uma série de questões sobre o seu fazer relacionadas: ao lugar a ser ocupado pelo psicólogo nesta política, aos desafios que se apresentaram diante da conexão com outros campos de saber e aos entraves frente ao trabalho com a população, conforme apontado em pesquisas sobre o tema. Considerando o caráter relativamente novo dessa inserção, os debates e pesquisas em torno do tema são essenciais para a facilitação desse processo. Desse modo, a partir dos pressupostos teórico-metodológicos da Psicologia Social Crítica, o presente estudo propõe-se a analisar a atuação de seis psicólogos que compõem as equipes dos CRAS de um município da Grande São Paulo, para discutir a possibilidade de esses profissionais empreenderem uma práxis efetiva nesse contexto. A abordagem adotada para a pesquisa foi a qualitativa, realizada por meio da observação participante e de conversas orientadas por um roteiro semiestruturado. Foi possível compreender que a estrutura de trabalho, na qual os profissionais estão inseridos, constitui-se na precarização dos recursos, na objetificação das relações, no caráter contraditório e inconsistente dos métodos instituídos como meios para atingir os objetivos dessa política, bem como, na preeminência do assistencialismo, da tutela e da responsabilização das pessoas por sua marginalização. Aspectos que, historicamente, marcaram o campo da assistência social. Essas situações geraram sofrimento para os profissionais, diante da descontinuidade do trabalho com as pessoas atendidas e a dúvida sobre a significância do seu trabalho. Este estudo também mostrou que a prática da Psicologia no CRAS volta-se mais para o trabalho com as individualidades do que com as coletividades. Situação atribuída tanto a uma formação profissional que prioriza o ensino da Psicologia clínica tradicional, cuja concepção de homem está desvinculada de seu contexto social, quanto à matricialidade familiar focalizada pela atual política de assistência social. No sentido oposto, foi possível perceber a existência de alguns espaços conquistados como formas de resistência a esse desfuncionamento, como a criação de métodos alternativos e coletivos para o acompanhamento das famílias e de outros que se voltam para a humanização do trabalho, ao lutar por espaços de trocas, horizontalidades, diálogos, e respeito ético e político aos sujeitos. Esses resultados podem contribuir com a reflexão sobre as possibilidades de atuação do psicólogo em um horizonte emancipatório.

Palavras-chave: Psicologia Social; Políticas Públicas; Assistência Social; Subjetividade; Vulnerabilidade Social.

ARAÚJO, Miriam Esperidião. **The role of the psychologist in the CRAS and facing the situation of social vulnerability.** 2014. 285 f. Master Dissertation– Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo. São Paulo, 2014.

ABSTRACT

The regulation of the psychologists' presence in the minimal staff of Social Assistance Reference Centers - CRAS, which took place in 2005, extended the work field of this professional category and raised a series of questions about their actions, taking into account the uncertainty about which place to occupy in this framework of public policies; the challenges that emerged in connection with other fields of knowledge, and the barriers facing the work with the population. These aspects were highlighted in researches conducted on the topic and by myself, when I was a Basic Social Protection member until 2012. Given the relatively new nature of this subject, which is still being consolidated, as well as SUAS, discussions and researches around the topic are essential for facilitating this process. Thus, from the theoretical and methodological assumptions of Critical Social Psychology, this study proposes to analyze the performance of six psychologists who belong to CRAS teams located in São Paulo in order to discuss the possibility of these professionals to undertake an effective praxis in that context. The adopted research approach was qualitative, conducted through participant observation and conversations guided by a semi-structured script. With this study, it was possible to understand that the structure of work, in which professionals are inserted, constitutes the precariousness of resources and the objectification of relations, the contradictory and inconsistent nature of the methods instituted as means to achieve this policy's objectives as well as the welfarism, guardianship and individuals' accountability for their marginalization preeminence; aspects that have historically impacted the field of social assistance. These situations led to suffering for professionals, who are unable to establish a long term service to each person or family and tend to doubt the significance of their work. This study also showed that the practice of psychology in CRAS is more focused on individualities, rather than collectivities. This is due to the fact that training emphasizes traditional clinical psychology and a man's conception that is disconnected from its social context, as well as the familiar matriciality focused by the current policy of the social assistance. These conditions leave the professional susceptible to the incorporation of dominant ideologies during their treatments. In the opposite direction, it is possible to realize the creation of gaps, managed as forms of resistance to these malfunctions, such as alternative and collective methods for monitoring the families and other methods focused on the humanization of work, allowing room for exchanges, horizontality, dialogues, and ethical and political respect for people subjects. These results can contribute to the discussion about the possibilities of the psychologists' role in an emancipatory horizon.

Key-words Social Psychology; Public Politics; Social Assistance; Subjectivity; Social Vulnerability.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABRAPSO	Associação Brasileira de Psicologia Social
BPC	Benefício de Prestação Continuada
CadÚnico	Cadastro Único para Programas Sociais
CadCRAS	Cadernos do CRAS
CAPS	Centro de Atenção Psicossocial
CFP	Conselho Federal de Psicologia
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado em Assistência Social
CREPOP	Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social
CRP	Conselho Regional de Psicologia
ECA	Estatuto da Criança e do Adolescente
IP	Instituto de Psicologia
LOAS	Lei Orgânica de Assistência Social
MDS	Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome
NOB/RH	Norma Operacional Básica de Recursos Humanos
PAIF	Programa de Atenção Integral à Família
PAJ	Programa Ação Jovem
PBF	Programa Bolsa Família
PETI	Programa de Erradicação do Trabalho Infantil
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PRC	Programa Renda Cidadã
PND	Plano Nacional de Desenvolvimento
PRN	Partido de Renovação Nacional
PSB	Proteção Social Básica
PSE	Proteção Social Especial
PT	Partido dos Trabalhadores
PTR	Programa de Transferência de Renda

PUC	Pontifícia Universidade Católica
SMADS	Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social de São Paulo
SIBEC	Sistema de Benefícios ao Cidadão
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
SUS	Sistema Único de Saúde
USP	Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	15
CAPÍTULO 1 POLÍTICA SOCIAL E ASSISTÊNCIA SOCIAL: SENTIDOS E CONFIGURAÇÕES.....	25
1.1 A emergência e o desenvolvimento da Política Social nos países centrais.....	25
1.1.1 Política Social nos séculos XIV-XIX	26
1.1.2 Políticas Sociais no início do século XX e XXI	32
1.2 A trajetória da política de Assistência Social no Brasil	46
1.2.1 Discutindo alguns temas e conceitos: Matricialidade Familiar e Programa de Transferência de Renda (PTR).....	61
1.2.2 Políticas sociais no cenário brasileiro atual	63
CAPÍTULO 2 PSICOLOGIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL: ARTICULAÇÃO E COMPROMISSOS.....	70
2.1 A consolidação da Psicologia como ciência e profissão no Brasil: um breve relato	70
2.2 O compromisso social da Psicologia e sua inserção nas políticas de proteção social	79
2.3 A inserção do psicólogo no SUAS: de qual Psicologia estamos falando?	87
CAPÍTULO 3 REFERÊNCIAS PARA A ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO NO CRAS	90
3.1 Referências normativas: diretrizes éticas e metodológicas para o trabalho	90
3.2 A Formação em Psicologia.....	103
3.3 A Psicologia Social.....	104
3.3.1 O desenvolvimento da Psicologia Social no Brasil	108
3.4 Os impactos (inter)subjetivos da desigualdade social	111
3.5 A Psicologia Comunitária	117
3.6 A Psicologia Social Crítica no campo das políticas públicas	120
3.7 Desafios e possibilidades do trabalho do psicólogo no CRAS apontados em pesquisas sobre o tema	122
CAPÍTULO 4 O PERCURSO METODOLÓGICO	128
4.1 Pressupostos teórico-metodológicos da pesquisa social	128
4.2 Procedimentos: as etapas da realização da pesquisa de campo	131
4.2.1 Primeira etapa: a escolha do campo	131

4.2.2 Segunda etapa: aproximação e convite.....	132
4.2.3 Terceira etapa: primeiro contato ao vivo	132
4.2.4 Quarta etapa: o mergulho na experiência	133
4.3 Os CRAS do município onde foi realizada a pesquisa	135
4.3.1 A estrutura física.....	135
4.3.2 A composição da equipe dos CRAS.....	135
4.3.3 O Funcionamento	136
4.3.4 Interações entre pesquisador e colaboradores	137
CAPÍTULO 5 RELATOS DAS EXPERIÊNCIAS DOS PSICÓLOGOS	
PARTICIPANTES DA PESQUISA.....	138
5.1 Os interlocutores.....	139
5.1.1 Motivo pela escolha do trabalho no CRAS	140
5.2 A formação em Psicologia e o conhecimento sobre as políticas de Assistência Social	140
5.3 Os primeiros impactos do ingresso no campo.....	143
5.3.1 “O que é o psicólogo na Assistência?”	146
5.3.2 Percepções sobre os documentos normativos.....	148
5.4 Atividades desenvolvidas pelos psicólogos nos CRAS.....	149
5.4.1 O acolhimento.....	149
5.4.2 A inserção em Programas de Transferência de Renda [PTRs].....	154
5.4.3 O Encaminhamento	154
5.4.4 A Visita Domiciliar	155
5.4.5 O Acompanhamento.....	157
5.4.5.1 O Acompanhamento referente aos Programas de Transferência de Renda (PTRs).....	165
5.4.6 A Elaboração de Relatórios	160
5.4.7 A Coordenação de Grupos Informativos	162
5.4.8 A Coordenação de Grupos Socioeducativos	162
5.4.9 Participação em Reuniões da rede socioassistencial	166
5.4.10 Participação em capacitações	167
5.5 Os sentidos do trabalho realizado com o público do CRAS	167
5.6 Condições de trabalho que dificultam a atuação dos psicólogos no CRAS.....	174
5.6.1 Condições estruturais e dinâmicas do trabalho.....	174
5.6.2 A “politicagem”	182

5.6.3 Os encaminhamentos que não funcionam	184
5.6.4 As contradições dos Programas de Transferência de Renda	186
5.6.5 O caráter impositivo e punitivo de certas práticas dirigidas à população no campo socioassistencial.....	192
5.7 Alguns dos impactos subjetivos das dificuldades do trabalho.....	196
5.7.1 Dúvida sobre a eficiência do trabalho e a necessidade de indicadores de avaliação	197
5.7.2 Cansaço, onipotência e impotência: o trabalho que nunca tem fim	200
5.7.3 A indignação e o receio diante das condições de vida do público do CRAS	202
5.8 Condições que favorecem a atuação	204
5.8.1 A relação com a equipe e com os gestores: respeito, confiança e colaboração.....	205
5.8.2 A atividade de coordenação do CRAS realizada por uma psicóloga	207
5.8.3 Interação com a equipe da Rede Socioassistencial.....	208
5.8.4 Discussões com os colegas psicólogos sobre a prática no dia a dia	208
5.8.5 Criação de alternativas favoráveis para o trabalho com as famílias.....	209
5.8.5.1 A Horta Comunitária.....	219
5.8.5.2 A feira de trocas.....	220
5.8.5.3 A reinvenção do formato e dos objetivos do grupo socioeducativo.....	222
5.9 Percepções dos profissionais sobre a população que frequenta o CRAS	216
5.9.1 Passividade e desunião em oposição a atividade e a cooperação	217
5.9.2 Passíveis de manipulação <i>versus</i> defendem seus interesses	221
5.9.3 Visão e expectativas restritas.....	222
5.9.4 Pouco acesso à educação, informação e cultura	223
5.9.5 Figura masculina ausente.....	225
5.9.6 O impacto da pobreza na saúde	225
5.9.7 Reconhecimento da alteridade <i>versus</i> estereótipo	226
5.10 Concepções sobre o papel do psicólogo na Assistência Social	229
5.11 A interação entre o psicólogo e o assistente social no CRAS	233
5.11.1 Conflitos e sobreposição: “até onde é nosso papel?”	233
5.11.2 Quando as especificidades se relativizam: o papel de <i>técnico da assistência</i>	235
5.11.3 Especialização das profissões	236
5.11.4 Indissociação: “andar de mãos dadas”	238
5.11.5 A Interdisciplinaridade	238
CAPÍTULO 6 ENTRE TRAMAS E FIOS: TECENDO A REDE COMPREENSIVA .	240

6.1 A Formação em Psicologia e a atuação do psicólogo no CRAS.....	241
6.2 Distância entre o que está apresentado nos documentos normativos e a prática .	244
6.3 O foco das intervenções no indivíduo e na família	247
6.4 A concepção de uma prática voltada para a orientação e a prescrição.....	253
6.5 A burocracia, a precariedade e a dinâmica emergencial	254
6.6 A regulação da vida	257
6.7 Os aspectos que favorecem a atuação dos profissionais no sentido de uma atuação transformadora	260
6.7.1 Humanização e Resistência	261
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	267
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	270
ANEXOS.....	280

INTRODUÇÃO

O presente estudo tem como objetivo analisar a atuação do psicólogo no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) para discutir como esse profissional pode empreender uma *práxis* no contexto da política de proteção social básica, estruturado, social e institucionalmente, de modo a sabotar seus esforços.

Sendo que, o termo “*práxis*” indica uma prática crítico-reflexiva capaz de colaborar de modo significativo para a conquista das mudanças necessárias (materiais e subjetivas) na situação de vida das pessoas atendidas no prisma da cidadania e da qualidade de vida.

Essa questão de pesquisa emergiu a partir das dúvidas, interesses e afetos propiciados na minha experiência como psicóloga (recém-formada) de um Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) localizado em uma cidade do interior do Estado de São Paulo, no ano de 2008.

Depois de dois anos atuando em outras áreas, o impacto e as inquietações despertadas pelo trabalho no CRAS ainda se faziam presentes. Decidi retomá-las ingressando no mestrado em Psicologia Social, em 2011. Concomitantemente a isto, fui contratada em cargo de comissão para trabalhar em uma das coordenadorias da Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social de São Paulo.

Dessa forma, pode-se dizer que disponho de quatro “perspectivas” ou campos, a partir dos quais posso refletir e aprofundar a compreensão sobre o tema desta pesquisa. São eles: a) a experiência passada (psicóloga no CRAS); b) a experiência recente (técnica na coordenação do trabalho da Secretaria de Assistência Social); c) os diálogos e trocas com os profissionais dos CRAS participantes desta pesquisa (de outro município); d) as discussões acadêmicas (aulas, supervisões, congressos, teorias, dentre outros).

Gostaria de narrar apenas alguns pontos dessas vivências no campo da assistência social que poderão ser úteis para a reflexão sobre o tema.

Assim como a maioria dos psicólogos, eu não conhecia as políticas de assistência social e preparei-me para a entrevista de seleção, estudando os documentos de referência¹ indicados por uma colega que ali já trabalhara. Contrataram-me como psicóloga social, com vínculo cooperativista e um salário que considerei razoável para quem tinha pouca experiência profissional.

¹ “Referências técnicas para a atuação do psicólogo no CRAS” elaborado pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP) e pelo Centro de Referência Técnica e Políticas Públicas (CREPOP); a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) e a Política Nacional de Assistência Social (PNAS).

Considere os textos norteadores, mas ainda não compreendia bem *como* colocar as diretrizes em prática e *o quê* fazer.

No primeiro dia, uma segunda-feira, havia uma fila de mais de 20 pessoas na porta do CRAS. Algumas usavam chinelo e estavam em pé, no chão batido de terra, no sol, porque as poucas cadeiras disponíveis já estavam ocupadas. Na fila, havia homens e mulheres, adultos e idosos. Alguns traziam consigo seus filhos ou netos. A assistente social, apressada, explicou-me que era dia de atendimento, o que ocorria duas vezes por semana e que iríamos atendê-los, cada uma em uma sala. Caso eu precisasse, poderia chamá-la.

Entrei em uma delas, sentindo-me perdida e convidei o primeiro a entrar. Um senhor de barba branca por fazer, camiseta bem usada e boné amarelo sentou-se na minha frente. Tirou o boné e o amassou na mão, eu disse-lhe: “sim, pois não?” Ele, de cabeça baixa, respondeu: “Estou passando fome”. Nesse instante senti como se tivesse recebido um golpe, não encontrei recursos, repertório ou conhecimento para lidar com aquela demanda objetiva, concreta, real: *a fome*. Então, pensei: *O quê um psicólogo pode fazer diante da fome, diante da pobreza? O quê?* Essa foi uma das questões que me trouxe para o mestrado.

Durante o período que estive ali, nós – as oito psicólogas em sua maioria recém-formadas e contratadas para atuar nos quatorze CRAS do município – sentíamos falta de ter uma supervisão de alguém que nos ajudasse a refletir, compreender e saber como agir diante das situações que se apresentavam no cotidiano deste trabalho, um campo novo para todas nós. Infelizmente, não havia o apoio dos gestores nesse aspecto. O que nos ofereceram foi um curso de *psicopatologia* com a duração de uma semana que fomos obrigadas a fazer fora do horário de trabalho, à noite. Diante disso, algumas se reuniram e começaram a pagar um supervisor, mas foi difícil sustentar essa iniciativa porque ganhávamos pouco.

Algumas profissionais ficaram responsáveis por dois CRAS e precisavam dividir seus dias da semana entre eles, o que gerava angústia e desgaste. Certos CRAS funcionavam em lugares perigosos, perto do tráfico e em casas pequenas e alugadas. Nesse espaço também funcionava o Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI), o que propiciava um ambiente barulhento, com crianças brincando e correndo o dia todo pelos corredores. O lugar assemelhava-se mais a uma creche do que a um CRAS. Para elas, isso era estressante e dificultava o atendimento às famílias.

O assistencialismo e a politicagem estavam presentes no cotidiano. Presenciei a fala de uma coordenadora dirigida para as mães em uma festa do Dia das Mães organizada pelo CRAS: *Olha, vocês tem que ficar muito agradecidas por isso que estamos oferecendo pra vocês, viu?* Como se aquilo fosse um privilégio e não um direito.

Nessa festa, outro aspecto me chamou a atenção: as cadeiras estavam dispostas em fileiras, de modo que as pessoas ficavam de costas umas para as outras e de frente para a mesa com os alimentos. Além disso, as pessoas foram orientadas a esperar sentadas até que os funcionários lhes servissem. Fiquei com a impressão de um controle excessivo que anulava a possibilidade de as pessoas se moverem, interagirem, festejarem como quisessem. Precisavam ficar imóveis, disciplinadas e agradecidas.

Durante um dos primeiros dias neste trabalho, observei uma funcionária virando sacos de roupas velhas de cabeça para baixo espalhando-as pelo chão, na porta dos fundos da instituição. Perguntei para ela o que significava aquilo e ela respondeu que as roupas eram para que as pessoas da comunidade as recolhessem para uso próprio e que isso era feito periodicamente. A cena contemplada foi chocante: mulheres debruçadas sobre vestimentas usadas e disputando-as, no chão dos fundos do CRAS – o núcleo de promoção social.

Posteriormente, procurei fazer um trabalho em grupo com os educadores do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI), a partir do momento que identifiquei situações de desrespeito propiciadas aos jovens por alguns dos educadores nas aulas. Além disso, os métodos educativos utilizados eram bem militaristas, com apitos, gritos e puxões. Em uma dessas aulas, assisti a uma professora, de aproximadamente 28 anos, que recitava um texto decorado sobre Tiradentes, discutir com um dos alunos, um garoto negro de mais ou menos 13 anos, que perturbou a sua explanação:

Professora: Não aguento mais, você só perturba! Onde você pensa que vai parar assim? Que futuro você vai ter?

Menino: Eu sei, é caixão e vela preta!

Professora: É isso mesmo!

A sensação foi de dor e choque. Esse garoto fazia parte de uma família que parecia ter dificuldades em cuidar dele, começara a traficar e era mal visto pelos professores. Há quase dois meses estávamos nos aproximando. Durante a visita domiciliar, conheci seu avô (que parecia ter problemas com o uso abusivo de álcool) e o convidei para conversarmos no CRAS. Ele foi, conversamos algumas vezes eu, o avô e o menino (a mãe ainda não havia aceitado o convite). Estávamos criando um *vínculo*. A ideia era compreender a dinâmica familiar e promover o diálogo, a aproximação e o cuidado entre eles. Uma semana depois do episódio ocorrido entre esse menino e a professora, recebi um *fax* enviado por um hospital, constando que o garoto estava internado por ter sofrido coma alcoólico. Assim, na mesma instituição havia a tentativa da promoção de direitos e a própria violação dos mesmos.

Durante os primeiros meses de trabalho, atendi as pessoas individualmente, fazendo uma espécie de “plantão psicológico”. As demandas objetivas eram encaminhadas para a assistente social, que fazia o cadastro para a inserção das pessoas nos programas de transferência de renda e outras provisões. Aquelas que envolviam questões subjetivas vinham para mim, tais como: separação, morte, indisciplina dos filhos, dificuldades de aprendizagem (crianças com dez anos ou mais que não sabiam ler e escrever), violência, abuso de álcool e drogas.

Alguns casos eram encaminhados para outros equipamentos da rede socioassistencial, como o Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS), postos de saúde e o Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) e, às vezes, eram acompanhados conjuntamente. No entanto, existiam famílias que ficavam desassistidas devido à falta de vagas nos serviços ou pela dificuldade de locomoção até estes, localizados em regiões distantes de suas moradias.

Em determinados acompanhamentos, senti-me frustrada e impotente por não ver resultados, como por exemplo, em relação à necessidade de determinada família ser atenciosa com alguma criança ou jovem que corria risco de vida, por estar envolvido com drogas (tráfico e/ou uso) ou ainda, por estar sofrendo abuso sexual. O descaso ou a rejeição da família em relação àquela pessoa era algo difícil de digerir. Outros casos pareciam extremamente complexos e difíceis de lidar, sendo acompanhados por várias instituições de controle (Conselho Tutelar, CREAS, Vara da Infância, etc.) num período de muitos anos. Em alguns, constatei uma sensível melhora.

Estudando mais sobre o SUAS, compreendi melhor a função da proteção social básica e procurei trabalhar em grupos com as crianças, os adolescentes e a comunidade. No entanto, colocar isso em prática tornou-se difícil por falta de espaço e de material. Dessa forma, comecei a desenvolver atividades em grupo com os adolescentes que frequentavam as atividades do PETI, usando os espaços abertos (campo de futebol, gramado). Foi bem interessante, parecia que era algo novo para eles sentarem-se em círculo, conversar, desenhar e brincar.

No entanto, depois de certo tempo de atuação, parecia-me que as situações de pobreza, injustiça e sofrimento eram intransponíveis e que todo o esforço empreendido promovia resultados mínimos. Ou seja, que o propósito de realizar uma práxis que contribuísse para a superação da vulnerabilidade social, conforme proposto pelo Conselho Federal de Psicologia, era solapado pelas dificuldades e contradições presentes no cotidiano de trabalho. Por todos esses aspectos, inclusive pelo baixo valor do salário e por outras questões pessoais, voltei para São Paulo no final do ano de 2008, com a sensação de ter fracassado. Desta experiência, surgiu a segunda questão: *Como o psicólogo pode promover um trabalho transformador neste contexto apesar de tantos entraves?*

Transcorridos dois anos desta atuação no CRAS, fui contratada para trabalhar na Secretaria Municipal de Assistência Social de São Paulo (SMADS), onde fiquei até agosto de 2012, por quase

dois anos. O trabalho não era no atendimento direto à população, mas sim na gestão dos programas de transferência de renda.

É difícil resumir, em poucas palavras, o que aprendi com essa experiência. Posso dizer que, do ponto onde me situava (no topo da estrutura hierárquica), conseguia perceber que a máquina pública era permeada por desencontros e disputas de poder. Os desencontros, objetivados nas falhas de comunicação, resultavam na desinformação dos funcionários situados na base que orientavam de forma vaga e confusa os usuários.

Além disso, a quantidade significativa de ofícios provenientes da Ouvidoria Geral, de gabinetes de Vereadores, do Ministério Público e do Judiciário que defendiam e exigiam explicações da Secretaria de Assistência Social, em relação às queixas dos usuários de serem tratados com *desrespeito* nos CRAS, era algo que me intrigava. Não conseguia compreender *como e por que* isso ocorria, considerando que o trabalho da assistência social está justamente voltado para a promoção de direitos dessa população. O restante da narrativa será focalizado nesse aspecto.

Durante o tempo em que trabalhei ali, inferi indícios dessa resposta observando as relações hierárquicas e impositivas que ocorriam de cima para baixo e que não acolhia, ouvia ou respeitava as necessidades dos funcionários. Somava-se a isto, a desorganização, o excesso de trabalho e a falta de recursos humanos. Como exemplo dessa situação, posso mencionar as agendas de atendimento nos CRAS que, em abril de 2012, já estavam sendo ocupadas até Janeiro de 2013. Afinal, em São Paulo, há metade do número de CRAS necessários para atender a população, conforme indicado pelo Observatório de Políticas Públicas da própria Secretaria.

Além disso, nessa reflexão, é importante considerar a *concepção de usuário* e de serviço a ser ofertado nos equipamentos da proteção social básica. Neste município, os CRAS funcionavam de forma semelhante há um posto do INSS, com cadeiras, senhas de atendimento e um balcão com computadores dispostos na recepção. As principais atividades desenvolvidas ali se referiam ao cadastramento em programas sociais e a consulta da situação do benefício.

Os cadastros eram realizados por funcionários de uma empresa terceirizada (a maioria era jovem, com o ensino médio completo) que ficavam na recepção. Geralmente, a pessoa que procura o CRAS não precisa conversar com o assistente social antes de sentar-se no balcão e informar diversos aspectos relativos às suas condições de vida para o cadastrador (moradia, composição familiar, renda, etc.). Para isto precisava apenas conseguir retirar uma senha de atendimento, o que era um grande desafio. Em muitos CRAS as pessoas precisavam chegar às cinco da manhã e em outros tinham de esperar meses.

As famílias inseridas em algum dos Programas de Transferência de Renda (PTRs), de acordo com seu perfil de renda, recebiam um cartão e passavam a sacar o benefício. Em seguida,

precisavam cuidar da frequência dos filhos à escola e ao posto de saúde, para que este não fosse cancelado. O Programa de Atenção Integral à família (PAIF), voltado para o fortalecimento de vínculos dos beneficiários e preconizado pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS), não é realizado nestes CRAS, mas, sim, por serviços conveniados que o executam parcialmente e atendem a um número restrito de pessoas.

Qual era a concepção de usuário?

Nos relatórios mensais que enviávamos ao Prefeito constavam: o número de famílias que recebiam os benefícios e o valor monetário distribuído. A impressão que eu tinha era a de que os números importavam mais do que as pessoas, a qualidade e a efetividade do serviço em promover a superação da pobreza. Dessa forma, as pessoas que procuravam os CRAS representavam demandas burocráticas de cadastramento e acesso aos sistemas. Demanda excessiva, da qual não se dava conta. Para se ter ideia sobre a dimensão do problema, pude constatar que, em alguns CRAS, havia mais de dois mil cadastros acumulados a serem inseridos nos sistemas.

Nesse contexto, no segundo semestre de 2012, a Secretaria instalou algumas unidades móveis em regiões com altos índices de vulnerabilidade, para promover o cadastramento da população e cooperar com os CRAS que estavam superlotados. A unidade móvel era constituída por uma carreta com computador, mesas, cadeiras e banheiros químicos. A equipe de trabalho era composta por oito cadastradores, uma pessoa responsável pela limpeza, dois guardas e um técnico da Coordenadoria (uma pessoa diferente em cada dia).

Nesse equipamento, presenciei, com muita proximidade, cenas de desrespeito. No primeiro dia em que trabalhei ali, deparei-me com uma fila de mais de 900 pessoas esperando para serem atendidas, composta, em sua maioria, por mulheres, crianças de colo, idosos, pessoas com deficiência e pessoas doentes: todas em pé, no sol do inverno. Uma senhora que segurava uma criança pelo braço e trazia muitos documentos na mão, perguntou-me: *“Vai demorar pra começar a atender, dona? Tamo aqui desde meia noite, preciso dar café pro menino”*. No mesmo instante, outra pessoa me puxou e começou a explicar que estava passando necessidades, começou a chorar e dizer: *“Preciso só de uma ajudazinha do governo moça, só de uma ajudazinha”*. Senti uma dor no estômago, no peito, calor, frio e angústia. Precisei de alguma forma, digerir isso, para continuar ali, onde trabalharia o dia todo.

As pessoas dormirem na fila tornou-se uma situação quase familiar, com a qual me deparei inúmeras vezes nos meses seguintes. A orientação era que a polícia estivesse presente no momento da distribuição das senhas. Isso ocorria porque as 100 senhas de atendimento distribuídas diariamente eram sempre em número inferior ao número das pessoas que compunham a fila. Como resultado desse fato, a revolta, a indignação, a violência (jogaram pedras nos vidros do caminhão, a

população ameaçou virá-lo, um funcionário foi agredido, outros ameaçados, pessoas da comunidade se agrediram) e o oportunismo (venda de lugares na fila) integravam o cotidiano. Não consegui intervir nesse funcionamento. Em algumas tentativas ouvi que eu me *estressava demais*, era *muito sensível, fraca*, pois as pessoas *estavam acostumadas a dormir em filas* e se queriam fazer isso *o problema era delas*, a Secretaria não tinha nada com isso.

No meio do ano, com o período eleitoral, a situação intensificou-se, foram instalados outros caminhões. Em certa manhã, deparei-me com cartazes de um determinado candidato a vereador na frente do caminhão e a costumeira fila. Algumas pessoas usaram o material para alimentar a fogueira que amenizou o frio da madrugada enquanto dormiam no chão. Quando cheguei, a fogueira ainda estava acesa e disseram-me que o tal político propagara que tinha sido ele quem providenciara o caminhão para a comunidade.

Para mim, era um contexto conturbado, marcado pela violência, desespero, necessidade, exploração, no qual havia diversos interesses em jogo, para além da superação da pobreza. A questão não eram apenas as senhas, mas essa forma de oferecer o benefício, como se oferece amostras grátis em supermercado.

Para finalizar, além dessa enorme violência, é importante apontar o desrespeito que permeava a interação entre alguns funcionários e a população, por meio de informações oferecidas de modo incompleto, vago, com certa impaciência, má vontade ou grosseria. Escutei um dos guardas respondendo à pergunta de uma moça que fora pedir informação “*Não sabe ler, não? Tá aí na parede ó, tá no cartaz o que é pra trazer*”. Quando o atendimento era atencioso, muitas pessoas agradeciam pela educação com que foram tratadas, dizendo o quanto isso era incomum nos equipamentos da assistência social.

Talvez isso ocorresse por conta de todos os aspectos já salientados: o excesso de trabalho, o estresse da situação, o despreparo, a concepção das pessoas como demandas burocráticas. No entanto, ainda tive a impressão de que havia certa repulsa em relação às pessoas que recorriam aos programas sociais, como se não passassem de *pedintes, pessoas que querem tirar vantagem do governo ficando à custa dele em vez de trabalhar e que mentem para obter o benefício*. Ou seja, a estigmatização e o preconceito.

Ser psicóloga, estar fazendo mestrado em Psicologia Social e ter de desempenhar um papel estritamente burocrático na interação com as pessoas, participando de algo com o qual não concordava, era difícil. Não consegui promover mudanças, sentia uma espécie de mistura entre indignação e impotência. Estava em um lugar estratégico, onde as decisões sobre a vida de muitos eram traçadas, mas sem espaço para questionar ou fazer diferente. No último dia em que trabalhei

no caminhão, em agosto de 2012, as pessoas começaram a fazer fila carregando colchões às cinco da tarde para retirar a senha do dia seguinte.

Embora a narrativa destas últimas experiências pareça ter se distanciado do foco da pesquisa, que é a atuação do psicólogo no CRAS, considere-a importante, pois, durante os últimos cinco meses em que as vivenciei, antes de deixar a função, confrontei-as com as dos psicólogos participantes desta pesquisa que atuam em outro município. Dessa forma, ela está entrelaçada ao modo como apreendi, observei e senti o trabalho desenvolvido por eles.

Muitas questões que perpassam o cotidiano desses psicólogos são semelhantes a algumas já expostas nessa apresentação e em muitas pesquisas sobre o tema². No entanto, observei aspectos contrários à violência e *coisificação* presentes no meu cotidiano de até então, como o diálogo, a escuta, o cuidado, a atenção, o interesse, a crítica, a reflexão e o aprendizado na interação com as famílias e com o próprio fazer.

A pesquisa foi realizada em um município do Estado de São Paulo, onde há psicólogos atuando diretamente nos CRAS, atendendo a população, de acordo com as normativas do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). O nome do município não será revelado para garantir o anonimato dos participantes e respeitar a solicitação dos gestores da Secretaria de Assistência Social do mesmo, preocupados com as questões partidárias que poderiam ser geradas com a publicação desse estudo.

Considerando a complexidade do tema e a necessidade de compreendê-lo com profundidade e abrangência, a abordagem metodológica adotada foi a de pesquisa qualitativa, apoiada nos pressupostos teóricos de Bourdieu (1999), Spink (2008), Gonçalves Filho (2009), dentre outros. Esses autores consideram a importância de estabelecer uma relação dialógica, horizontal e respeitosa com os colaboradores da pesquisa, de modo a propiciar a construção conjunta de um conhecimento sobre o assunto em questão, a partir da compreensão de suas experiências no campo-tema. Os procedimentos de pesquisa utilizados foram a *observação de campo* e a *entrevista* orientada por um *roteiro semiestruturado*, cujo registro foi realizado por meio de um diário de campo e de um gravador. As conversas e observações buscaram compreender os seguintes aspectos:

- Como se dá o cotidiano de trabalho desses profissionais?
- Quais são os aspectos favoráveis e desfavoráveis para sua atuação frente ao objetivo de promover o fortalecimento das pessoas em situação de vulnerabilidade social?

² Conforme será explicitado na revisão de literatura apresentada no item relativo à Inserção do Psicólogo no campo da Assistência Social.

- Quais impactos afetivos, dúvidas e inquietações são gerados no cotidiano de atuação dos mesmos?
- De que modo os psicólogos percebem sua relação com os gestores, com a equipe profissional e com a população atendida?

Para subsidiar a compreensão das experiências dos participantes da pesquisa, o estudo fundamentou-se na perspectiva da Psicologia Social Crítica, articulando-a com constructos teóricos de outros campos do saber fronteiriços, como a Sociologia, a História e a Assistência Social.

Essa dissertação está organizada em seis capítulos, além da introdução e da conclusão. No primeiro capítulo apresentamos um breve panorama histórico do desenvolvimento das políticas sociais e de seus sentidos e configurações nos cenários da Europa e dos EUA. Em seguida, abordamos como as políticas sociais se estabeleceram na realidade brasileira e o modo como se configuram na atualidade, com foco especial sobre as políticas de Assistência Social.

No capítulo dois realizamos um breve relato sobre o percurso histórico da Psicologia no Brasil, discutindo os pressupostos que nortearam sua consolidação. Posteriormente, analisamos a relação desse campo de estudo com as classes populares e seu processo de inserção nas políticas de assistência social.

No capítulo três discorremos sobre os referenciais teóricos, metodológicos e normativos que podem subsidiar a atuação do psicólogo no CRAS. Desse modo, inicialmente, foram abordados os documentos normativos elaborados pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) e pelos órgãos representativos da Psicologia e do Serviço Social. Em um segundo momento, discutimos a formação em Psicologia, assim como o percurso histórico e os pressupostos teórico-metodológicos da Psicologia Social e da Psicologia Comunitária, dentre eles os impactos intersubjetivos provocados pela desigualdade social. Em seguida, analisamos a relação entre a Psicologia Social e as Políticas públicas. Finalizamos o capítulo apresentando sucintamente os resultados de algumas pesquisas realizadas sobre o trabalho do psicólogo na política de proteção social.

No capítulo quatro procuramos explicitar os pressupostos metodológicos da pesquisa e os procedimentos adotados para a aproximação e compreensão do cotidiano dos seis profissionais que participaram desse estudo.

Nos capítulos cinco e seis descrevemos os resultados dessa pesquisa, apresentando os aspectos que podem favorecer uma compreensão sobre a temática deste trabalho. Esse conteúdo foi

analisado a partir do referencial teórico adotado, com vistas a contribuir com a atuação do psicólogo no CRAS.

Finalizamos esta dissertação, retomando a questão inicial de pesquisa e sintetizando alguns dos aspectos significativos do trabalho para discuti-la, sem a pretensão de esgotá-la, mas sim, de contribuir com a reflexão sobre as situações históricas, sociais, estruturais e afetivo-relacionais, implicadas na atuação do psicólogo no CRAS, de modo a aproximá-la ou afastá-la da efetivação de uma ação transformadora, ou seja, de uma práxis.

CAPÍTULO 1

POLÍTICA SOCIAL E ASSISTÊNCIA SOCIAL: SENTIDOS E CONFIGURAÇÕES

*O cerne da problemática da exclusão não está onde estão os excluídos
(CASTEL, 2010, p. 143).*

Para uma compreensão mais abrangente de um determinado fenômeno é necessário observá-lo em relação aos elementos macro e microestruturas, pois ele é feito tanto de suas ocorrências internas, quanto daquelas que o circunscrevem.

Dessa forma, para analisar com maior acuidade a atuação do psicólogo no terreno das políticas sociais brasileiras, é necessário contextualizar essa prática partindo de uma perspectiva histórica e estrutural. Nesse sentido, a proposta desse capítulo é a de delinear, sucintamente, a dinâmica das forças contraditórias que mobilizou tanto a estruturação das Políticas Sociais como suas reformulações subsequentes até os dias atuais. Assim como, especificar a lógica da Assistência Social nesse contexto.

Nessa direção, esse capítulo foi dividido em duas partes. Na primeira será apresentado um breve panorama histórico do desenvolvimento das políticas sociais, bem como dos seus sentidos e configurações assumidos nos cenários da Europa e dos EUA, a partir de sua emergência até os dias de hoje. Na segunda, será focalizado o modo como as políticas sociais se estabeleceram na realidade brasileira, com ênfase nas políticas de Assistência Social.

1.1 A emergência e o desenvolvimento da Política Social nos países centrais

Conforme expressaram Behring e Boschetti (2011), é preciso relacionar historicamente o surgimento da política social às expressões da questão social, pois essas possuem um papel determinante em sua origem e dialeticamente, também sofrem efeitos da política social.

Desse modo, utilizamos como principal referência o trabalho de Robert Castel (2010), “As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário”, que analisa de modo não apenas

historiográfico, mas crítico, os processos imbricados nas transformações da questão social desde a Idade Média (século XIV), até a constituição da sociedade salarial contemporânea no Ocidente, mais especificamente, no cenário da França. Seu objetivo era compreender o cerne desse fenômeno em sua configuração atual – depois do processo de globalização – a partir da análise de seu passado.

1.1.1 Política Social nos séculos XIV-XIX

Castel (2010) inicia sua investigação examinando um conjunto de práticas de cunho socioassistencial existentes no seio da Idade Média, pois foram essas que antecederam e forneceram as bases para o advento de um Estado Social.

Nesse contexto, diante do crescimento urbano e demográfico, o aumento da mendicância tornou-se visível e representou um problema para as autoridades. A fim de tratar essa questão, as primeiras medidas envolveram a definição do público que seria “merecedor” de algum tipo de ajuda. Desse modo, foram eleitas as pessoas que faziam parte da comunidade e que apresentavam uma incapacidade “natural” para o trabalho, decorrente de doenças, velhice, deficiências e que não podiam contar com o auxílio das relações sociais primárias (família, comunidade) para manterem-se.

As ações dirigidas aos necessitados estruturaram-se a partir de três características principais: a *especialização*, pois só poderiam ser realizadas por pessoas indicadas; a *tecnização*, pois requeriam a avaliação e seleção dos beneficiários e a *territorialização*, pois era exclusiva às pessoas do lugar, consoante com a forte rejeição aos estrangeiros.

Castel (2010) define que o aspecto efetivamente “social” dessas ações consistia em seu empreendimento por uma sociedade mais ampla, em forma de *instituições* (hospitais, orfanatos, distribuição organizada de esmolas), sem a mediação dos grupos de pertencimento.

Além disso, aponta que, nesse período, na França, a Igreja era a principal administradora da caridade, atendendo assistencialmente os peregrinos, os doentes e os miseráveis em seus conventos e outras instituições religiosas. Essa mediação clerical provocou um forte impacto sobre a estruturação da assistência e fomentou uma concepção ambígua sobre a pobreza. De um lado, considerava a caridade como uma virtude e a pobreza voluntária como uma forma de ascensão espiritual; de outro, enxergava a pobreza decorrente da condição social com sentimentos que variavam da comiseração ao desprezo. Esses aspectos legitimaram práticas que se inscreviam tanto no ideário de salvação dos ricos, como na discriminação da indigência.

No final do século XIII, com o acirramento das diferenças sociais e da miséria, a assistência tornou-se um problema e requeria uma seleção mais rigorosa dos que seriam assistidos. Consequentemente, sua gestão deixou de ser domínio exclusivo da Igreja e foi assumida por diversas instâncias da sociedade (como os senhores notáveis, os burgueses ricos, as associações) que passaram a utilizar as estruturas hospitalares para acolher os beneficiados. A administração concomitante da pobreza por essas duas instâncias envolveu colaboração, tensões e conflitos entre elas.

No século XVI esse movimento é ainda mais sistematizado sob a forma de políticas municipais restritivas e repressoras, tais como: a proibição da mendicância, a exclusão dos estrangeiros, a obrigatoriedade do recenseamento, a classificação dos necessitados e a regulamentação de auxílios diferenciados, inclusive aos capazes de trabalhar.

Os indigentes eram classificados da seguinte maneira: a) os *inaptos para o trabalho* ou *mendigo inválido* referiam-se as pessoas acometidas por um estado de: enfermidade, velhice, infância abandonada, viuvez com pesadas cargas familiares, deficiência física ou psíquica que as impedissem de manterem-se através de atividades braçais. b) os *simuladores* correspondiam às pessoas que fingiam-se de doentes, enfermos ou feridos para adquirir o *status* de inapto para o trabalho e obter ajuda. c) os *pobres envergonhados* eram os indigentes, capazes fisicamente de trabalhar, mas que ocuparam anteriormente um lugar de prestígio na sociedade e se arruinaram. d) o *mendigo válido*, definição carregada de ambiguidades, referia-se aos “ociosos” que viviam de esmolas, mas eram capazes fisicamente de trabalhar para “ganhar a vida”. Uma condição que misturava-se com a do e) *vagabundo*, assim chamados os mendigos residentes ou estrangeiros que não absorvidos pela economia local, viviam de pequenos delitos e de esmolas. Esses eram considerados responsabilidade da polícia.

Assim, para cada uma dessas categorias fora proposto um tipo de tratamento. Alguns dos “aptos para o trabalho” que residiam no reino eram requisitados ao trabalho – como serviçal, nas obras de engenharia civil, na lavoura ou outros ofícios – por um pagamento irrisório, sem autorização para contestar. Outros eram reclusos em Hospitais Gerais³ para serem reeducados através da disciplina, do trabalho forçado e das orações e assim conseguir retomar seu lugar na comunidade. Enquanto, os estrangeiros e os vagabundos eram expulsos da cidade ou presos e os indigentes “inválidos” eram internados nos hospitais para serem assistidos ou poderiam ficar na comunidade recebendo ajudas parciais, desde que essa os tolerasse.

³ De acordo com Castel (2010), os Hospitais Gerais e os Depósitos tornaram-se “lugares de horror”, nos quais reinavam: a miséria, a imundície, a promiscuidade subjugados por um poder arbitrário e sem controle.

Na Inglaterra, além desses locais hospitalares, chamados de “depósitos de mendigos”, existiam as “oficinas de caridade”, que indicava oportunidades de trabalho oferecidas pelo poder público com remunerações baixíssimas.

Abordando o contexto europeu pré-capitalista, Behring e Boschetti (2011) apontam que, nesse sistema, as pessoas que apresentavam uma capacidade, ainda que mínima, para o trabalho, eram consideradas como “não-merecedoras” de auxílio e sujeitadas a trabalhos forçados e/ou reclusas em instituições que visavam promover sua “aptidão” e lhes oferecer auxílios mínimos (alimentação) em troca de trabalhos forçados para justificar a assistência por eles recebida. Desse modo, o gerenciamento das questões sociais assumido pelos habitantes consistia na manutenção da ordem social e na punição da vagabundagem, sem oferecer qualquer tipo de proteção vinculada a direitos.

É interessante observar que os critérios de classificação eram orientados por uma concepção de indigência que ocultava as suas causas de fundo e as lançava no plano da moralidade, no qual, a miséria era decorrente da “imprevidência” ou de um “déficit moral” próprio das “classes inferiores”. Elementos que as separavam das “pessoas de bem” que, caridosamente, deveriam prestavam-lhes auxílios materiais e morais (educativos) para alcançar a vida celeste. Afinal, ao pensar que a causa da miséria era a ociosidade, constatava-se que os pobres deveriam ser internados, para serem ocupados e aprenderem a tomar boas decisões.

Nesse panorama, regido por uma lógica sorrateiramente perversa, as ações sociais de cunho depreciativo, culpabilizatório e punitivo encontravam suas justificativa e autorização e ainda serviam para ludibriar uma possível revolta dos pobres ao mantê-los agradecidos pelos favores dos mais ricos. A depreciação era expressa, inclusive, no uso dos termos que classificavam os necessitados, tais como em pobres “bons” ou “maus”, “mendigo válido” ou “não merecedor”.

Segundo Castel (2010), o nóculo central da condição do mendigo válido: a falta de trabalho, realidade objetiva e socialmente produzida, perpetuou ao longo dos séculos e provocou inúmeras questões sobre a estruturação da sociedade.

Desse modo, com o advento do capitalismo, no século XIX, um contingente de miseráveis foi abandonado à própria sorte, sujeitos à exploração sem lei do capitalismo nascente, no qual a máquina e a concentração industrial funcionaram como redutoras de mão de obra. Nessas circunstâncias, a pobreza já não era decorrente apenas da ausência de trabalho, mas, principalmente, pelas condições precárias dessa, como a instabilidade, a ausência de qualificação e os baixos salários que não supriam as necessidades de subsistência dos indivíduos. A miséria tornara-se um fenômeno de massa.

É importante salientar que essa realidade era imposta aos “homens brancos”, ao passo que, indígenas e negros eram mortos ou comercializados e utilizados como mão de obra escrava em prol do progresso de um sistema econômico nascente, conforme expõe Kurz (1992, p.5):

A colonização externa das culturas não europeias se reverteu diretamente em *colonização interna* do próprio mundo. Na medida mesma em que promovia a capitalização da produção e industrialização, o colonialismo também destruía o modo de produção agrário da antiga Europa e impelia a parcela empobrecida da população para as fábricas, então com jornadas de trabalho de 14 horas e bárbaro trabalho infantil [...] transformou a própria massa de homens brancos em uma nova espécie de nativos sem nome, novos nômadas de força de trabalho abstracta.

No pensamento de Castel (2010, p. 206), os trabalhos ofertados no início das concentrações industriais apresentavam condições tão adversas que era “preciso estar sob a mais extrema sujeição da necessidade para aceitar semelhantes “ofertas” de emprego, e os infortunados assim recrutados aspiram somente a deixar o mais rápido possível esses lugares de derrelição”. As famílias operárias viviam “amontoadas nos subúrbios das cidades”, com condições de vida degradadas pela ausência de higiene, pelo cansaço, pela fome, promiscuidade, prostituição, alcoolismo e violências.

Para dar conta dessas situações, as antigas estruturas da assistência foram recuperadas, com a administração religiosa e caritativa de hospitais, hospícios e postos de beneficência voltados para os indigentes inválidos. No entanto, as práticas “sociais” continuavam a operar sobre os efeitos perversos do desenvolvimento econômico sem contradizê-lo. Tratava-se apenas de “amenizar a miséria” ao invés de repensar nas condições sob as quais um poder estava estruturado. Havia, assim, uma política sem Estado.

Em contrapartida, a classe operária começou a se organizar e a reconhecer, por meio das doutrinas comunistas e socialistas, sua importância e o caráter indigno de suas condições de vida, de saúde e o agudo pauperismo de homens, mulheres, crianças e idosos, gerados por um sistema de produção fundado na sua expropriação. Desse modo, a mobilização da classe operária, por meio de grandes greves e manifestações, reivindicando novas regulamentações para as condições de trabalho (jornada justa e um salário que garantisse a subsistência), forçaram o Estado a se organizar para reparar as mazelas sociais e econômicas produzidas pelo sistema capitalista estruturado na desigualdade, na marginalização e no subdesenvolvimento social e econômico. É nesse contexto do

século XIX que emergem as políticas sociais (BEHRING; BOSCHETTI, 2011; CASTEL, 2010, KOWARIK, 2009)⁴.

Conforme retoma Habermas (1987, p. 106), o movimento dos trabalhadores europeus deixou sua marca em três vertentes muito diferentes, mas que fizeram parte efetiva da história, foram eles: “o comunismo soviético na Rússia, o corporativismo autoritário da Itália fascista, na Alemanha social-nacionalista e na Espanha falangista, e o reformismo social democrata nas democracias de massa do Ocidente”.

Assim, ao mesmo tempo em que as questões sociais passaram a ser tratadas nos âmbitos Estatal e Jurídico, o fortalecimento da consciência coletiva dos trabalhadores, enquanto classe, ganhou legitimidade e foi determinante para a posição que o Estado assumiu na relação com as classes sociais e na expansão dos direitos sociais durante o século XX.

Castel (2010) salienta que, nesse panorama, “questão social” não é sinônimo de pobre ou de pobreza, mas refere-se a tomada de consciência sobre a possível dissociação do conjunto da sociedade em decorrência do acentuado pauperismo. Desse modo poderia ser traduzida como a preocupação com o futuro do tecido social como um todo. Além disso, relata que, nesse momento a posição assumida pelo “Estado social” era de centro: nem revolucionário, nem conservador, mas mediador entre diferentes posições.

Estado Social poder-se-ia dizer, começa sua carreira quando os notáveis deixam de dominar sem restrições e quando o povo fracassa ao resolver a questão social por sua própria conta. Abre-se um espaço de mediações que dá novo sentido ao “social”: não mais dissolver os conflitos de interesses pelo gerenciamento moral nem subverter a sociedade pela violência revolucionária, mas negociar compromissos entre posições diferentes, superar o moralismo dos filantropos e evitar o socialismo dos “distributivistas” (CASTEL, 2010, p. 345).

Concomitante ao advento do Estado social na Europa, a economia capitalista investia na aceleração e na inovação do processo de produção, através da aquisição de maquinarias, tecnologia e na sua racionalização, influenciadas pelos sistemas taylorista e fordista. Nesses, foram implantadas linhas de montagem e padronizações a fim de garantir a produção e o consumo em massa. Nesse contexto, o operário dispunha de um contrato de trabalho, seguia a uma disciplina regulamentada pelo ritmo da produção e suas relações de trabalho eram estruturadas por um quadro legal.

Essa dinâmica é bem ilustrada no filme “Tempos modernos”⁵, dirigido por Charles Chaplin em 1936 e pela narrativa de Simone Weil (1996), filósofa francesa, que narra no livro “A condição

⁴ A obra de Karl Marx (1818-1883), da qual podemos citar o livro “O capital”, constitui uma referência fundamental para a reflexão sobre a complexa e contraditória relação entre Estado, Capital e Trabalho estabelecida neste período e suas ideias influenciam as ciências humanas até os dias atuais.

operária e outros ensaios sobre a opressão”, sua experiência *in loco* como operária no cotidiano de uma fábrica da Renault, também em 1936.

Dentre outros elementos, ela denuncia que a necessidade do retraimento e da focalização do pensamento à tarefa imediata, na maior parte do tempo, monótona, sem sentido, sem significado e vividas com desgosto, movida pelo medo de perder o ritmo veloz e preciso da produção e de ser alvo de humilhações, gerava, no final do expediente, um desgaste profundo, sentido no corpo e na alma. Era um cotidiano que aniquilava o sujeito.

O primeiro detalhe que, cada dia, torna a servidão sensível é o relógio de ponto. O caminho da casa à fábrica está dominado pelo fato de que é preciso chegar antes de um segundo mecanicamente determinado. Pode-se chegar cinco ou dez minutos adiantado; o escoamento do tempo aparece neste caso como algo sem piedade que não deixa nenhum lance ao acaso. Num dia de operário, é o primeiro golpe de uma regra cuja brutalidade domina toda a parte da vida passada entre as máquinas (WEIL, 1996, p. 157).

Além disso, as relações estabelecidas entre operários e patrões era bastante desigual. Os primeiros eram vistos como peças substituíveis que deveriam estar prontos aos comandos de toda ordem caso quisessem receber seu tostão. Essa imposição de uma postura submissa e servil engendrava gradualmente no sujeito um sentimento de menos valia, “chega-se a admitir, no âmago de si mesmo, que se é nada” (WEIL, 1996, p. 157-158). Para Castel (2010), a situação dos operários nas grandes indústrias reafirmava a condição de socialmente subordinados e destinados ao trabalho braçal.

Esses princípios liberais da economia predominaram até a terceira década do século XX, baseando-se: no trabalho como mercadoria e regulado pelo livre mercado, na ausência de intervenção estatal, no individualismo, na competitividade, na naturalização da miséria, no desestímulo das Políticas Sociais e na preservação da desigualdade e da propriedade (CASTEL, 2010).

Desse modo, é possível observar que o papel de mediador do Estado entre a voracidade da acumulação de capital e da vida de milhões de pessoas arruinadas por esse sistema, acabou não sendo efetivo, ou seja, não conseguiu impor limites à parte dominante.

De acordo com Behring e Boschetti (2011), a resposta às demandas da classe trabalhadora conseguiu incorporar apenas algumas melhorias, sem atingir o cerne da questão social. Assim, não houve uma ruptura radical entre o Estado Liberal e o Estado social, mas uma relação de continuidade. Na qual, o Estado apenas abrandou seus princípios liberais e incorporou orientações

⁵ A história, protagonizada pelo personagem “O Vagabundo”, apresenta uma severa crítica aos sistemas econômicos e sociais vigentes, mostrando, dentre outras situações, a desumanização dos sujeitos que trabalhavam nas indústrias como modo de sobrevivência e sua posição titubeante entre uma integração marginal e outra ainda pior.

mais sociais em um contexto de lutas dos trabalhadores, investiu mais em políticas sociais e reconheceu os direitos sociais, mas sem colocar em xeque os fundamentos do capitalismo.

No entanto, as autoras acima ponderam que, embora a mobilização da classe trabalhadora, pela emancipação humana e socialização da riqueza, não tenha conseguido instituir um novo sistema social, ela promoveu a conquista de importantes direitos políticos e sociais. Dentre eles: o direito de voto, de aposentadoria, de segurança, de organização em sindicatos e partidos, que asseguraram, ao operário, uma ampliação da participação na vida social através do acesso ao consumo, à habitação, à instrução e ao lazer. Ampliação, que Castel (2010) classifica como subordinada, considerando que o consumo era de massa, a instrução era primária, o lazer era popular e a habitação também. Para o autor, nos anos 30, houve uma relativa *integração na subordinação*.

A contradição inerente à função protetiva do Estado, que não configura um Estado verdadeiramente Social, acentuada pelo neoliberalismo, atua como mediadora do alcance e da efetividade das políticas públicas de acordo com os contextos históricos, econômicos e sociais onde estão inseridas. Essa contradição ou paradigma sustenta, até hoje, amplos debates sobre o sentido e o destino das políticas sociais, conforme será abordado no final desse capítulo.

1.1.2 Políticas Sociais no início do século XX e XXI

Os Estados dos diversos países da Europa, de modo gradual e diferenciado, começaram a realizar intervenções sociais de forma ampla, sistematizada e com caráter de obrigatoriedade, provocando um grande aumento no investimento nas políticas sociais no início do século XX. Os dois focos de intervenção dessas políticas sociais eram os clássicos: trabalhadores ativos e as pessoas que não podiam trabalhar. No entanto, sua aplicação diferenciava-se em grande medida das adotadas no século anterior, principalmente por ter se configurado no prisma da cidadania.

Desse modo, as políticas sociais vão assumir duas frentes: a Seguridade Social e a Ajuda Social. A Seguridade Social destinava-se aos trabalhadores assalariados e às suas famílias e operavam na lógica de seguros sociais. Em 1938, essa modalidade cobria, principalmente, situações de: doença, acidentes de trabalho, aposentadoria contributiva⁶ e desemprego nos quase trinta países da Europa. Sendo que, em 1936, na França, as ações sindicais conquistaram a regulamentação das

⁶ A aposentadoria contributiva seguia quase a mesma lógica das atuais previdências privadas, no entanto, era obrigatória.

40 horas de trabalho semanais e as férias remuneradas, o que representou o reconhecimento da humanidade do trabalhador e de sua dignidade. Os serviços públicos, implantados nesse mesmo período, favoreciam a classe operária em um maior acesso aos bens coletivos, tais como saúde, higiene, moradia e educação. Enquanto a ajuda social perpetuava a antiga função da assistência, visando a garantia da provisão de recursos às pessoas que não podiam ser assegurados pelo trabalho ou propriedade por diversas contingências: deficiência, infância, velhice, doença, enfermidade, desemprego, viuvez. Para essa modalidade é que era destinada a maior parte do PIB dos governos (CASTEL, 2010; BEHRING; BOSCHETTI, 2011).

Com a Grande crise do capital em 1929/1932, que perdurou até 1970, gerada pelo aumento da concentração e da monopolização do capital e agravada pelos efeitos da Segunda Guerra Mundial, houve consequências sociais desastrosas, como o desemprego em massa. Isso reforçou a convicção na necessidade de regulação estatal para o enfrentamento da crise, colocando em dúvida a legitimidade do capitalismo. Diante desse panorama foi necessária uma aliança entre as classes em prol de políticas sociais mais abrangentes. Essas buscavam a expansão de benefícios sociais, a economia mista, um amplo sistema de bem-estar e o comprometimento estatal com o crescimento econômico e com o pleno emprego. (BEHRING; BOSCHETTI, 2011).

Esse denominado “consenso do pós-guerra” assegurou o estabelecimento de acordos e compromissos que permitiram a aprovação de diversas legislações que ampliaram o sistema de bem-estar social, configurando o *Welfare State*, expressão que origina-se na Inglaterra.

É importante ressaltar que Behring e Boschetti (2011) defendem que a utilização do termo *Welfare State* é cercada por divergências e polêmicas tanto em relação a sua emergência, quanto a sua definição e forma de aplicação. Isso ocorre, pois sua configuração é determinada pelas diversas realidades históricas, econômicas e sociais ocidentais.

A título de exemplificação, alguns autores defendem que a introdução das políticas sociais deu-se na Alemanha, na forma de seguro social bismarkiano. Utiliza-se o termo *Sozialstaat* para referir-se a esse sistema orientado pela lógica de que o Estado deveria proteger as pessoas através de uma garantia compulsória de substituição de renda em momentos de risco enfrentados pelos cidadãos decorrentes da perda do trabalho assalariado. Assim, esse sistema de proteção que assegurava o acesso a educação, habitação, saúde pensões e auxílios familiares, restringia-se aos trabalhadores contribuintes e suas famílias.

Em contrapartida, outros teóricos, como T. Marshall (1967), consideram que o *Welfare State* emerge na concepção de seguridade social apresentada no Plano Beveridge, na Inglaterra, durante a Segunda Guerra Mundial. Um modelo que, inspirado nas ideias bismarkianas, defendia que os

direitos sociais deveriam ser universais e não contributivos, de modo a combater os cinco grandes males da sociedade: a escassez, a doença, a ignorância, a miséria e a ociosidade.

[...] Governo no decorrer da guerra, meteram às mãos à obra de elaborar o projeto de uma nova sociedade que deveria surgir após o término do conflito. [...] Essas circunstâncias ajudam a explicar a razão pela qual o conceito do Bem-Estar Social se delineou inicialmente na Inglaterra (MARSHALL, 1967, p. 95).

Esse plano tinha a ambição de promover uma reconstrução social, capaz de libertar todos os cidadãos da necessidade. Assim, os doentes, desempregados, viúvas, dentre outros, receberiam subsídios a partir das contribuições da população que garantiriam um nível de vida mínimo, abaixo do qual ninguém deveria viver.

Para isso, defendia os seguintes princípios: a) Responsabilidade Estatal na manutenção das condições de vida dos cidadãos, ou seja, o Estado deve garantir os mínimos sociais a todos em condições de necessidade; b) Regulação da economia de mercado a fim de manter o elevado nível de emprego; c) Prestação pública de serviços sociais universais (educação, saúde, habitação, emprego e assistência aos idosos, às pessoas com deficiência e crianças); d) Universalidade dos serviços sociais, destinados a todos os cidadãos incondicionalmente; e) Implantação de uma rede de segurança de serviços de Assistência Social; f) Financiamento deve ser proveniente dos impostos fiscais; g) A gestão é pública, estatal (BEHRING; BOSCHETTI, 2011).

De modo diferente, na literatura francesa o sistema de proteção social é comumente nomeado como *Etat Providence* em referência ao Estado providencial do século XIX ou Estado Social, termo adotado por Castel (2010). No entanto, assim como o *Welfare State* inglês, esse sistema atribui ao Estado a responsabilidade por regular o mercado a fim de manter o equilíbrio entre oferta e demanda de empregos e assegurar aos trabalhadores os benefícios de proteção em situações de perda da capacidade laborativa e/ou aos cidadãos que estejam em situação de dificuldades econômicas e sociais. Conforme expressa Castel (2010, p. 31):

O hiato entre a organização política e o sistema econômico permite assinalar pela primeira vez com clareza o lugar do “social”: desdobrar-se nesse entre-dois, restaurar ou restabelecer laços que não obedecem nem a uma lógica estritamente econômica nem a uma jurisdição estritamente política. O “social” consiste em sistemas de regulações não mercantis, instituídas para tentar preencher esse espaço. Em tal contexto, a questão social torna-se a questão do lugar que as franjas mais dessocializadas dos trabalhadores podem ocupar na sociedade. A resposta para ela será um conjunto de dispositivos montados para promover sua integração.

É possível verificar que ele apontou uma nova questão social: como integrar os trabalhadores que não são absorvidos pelo “restrito” mercado capitalista?

Assim, no pós-guerra, os EUA, por meio do plano *Marshall*, ofereceram ao mundo uma estratégia de reconstrução que combinava acumulação de capital e uma desigualdade amenizada pelos direitos de cidadania, que influenciou sobre medida as condições de vida dos trabalhadores e os sistemas sociais europeus. No entanto, conforme postula Castel, havia um excesso de confiança no crescimento econômico:

[...] melhoria para todos, progresso social e bem-estar. A sociedade salarial parece arrebatada por um irresistível movimento de promoção: acumulação de bens e de riquezas, criação de novas posições e oportunidades inéditas, ampliação dos direitos e das garantias, multiplicação das seguridades e proteções (CASTEL, 2010, p. 417).

Esse fator favoreceu extensão de investimentos nos serviços e proteções do Estado francês e inglês durante os 30 anos que se sucederam a Segunda Guerra Mundial e reforçou a crença na possibilidade de ascensão social. Dinâmica que favoreceu a universalização de direitos sociais ligados ao trabalho, como a regulamentação do salário-mínimo e mensal, da carga horária, das aposentadorias e pensões, do seguro-desemprego, maternidade, dentre outros. Além disso, os direitos sociais de saúde, educação, Assistência Social, habitação, passaram a ser garantidos pelo Estado através dos serviços públicos.

O autor afirma também que esses direitos aumentavam a propriedade social, pois representavam “um tipo de bens que não são apropriáveis individualmente, nem comercializáveis, mas servem ao bem comum” (2010, p. 488), sendo que, o financiamento da Seguridade Social funcionava na lógica da transferência na qual uma parte da renda dos assalariados era deixada a cargo do Estado que a geria e operava como um mediador entre os interesses dos empregadores e dos empregados.

Nesse contexto, a Ajuda Social se diferenciou e se fortaleceu, criando especializações institucionais e profissionais, regulamentações minuciosas e delimitou melhor seu público alvo, criando categorias cada vez mais numerosas (crianças em dificuldades, idosos com poucos recursos, inválidos, famílias de baixa renda, famílias numerosas). De modo geral, correspondiam a populações delimitadas por alguma desvantagem em se inscreveram no ritmo do progresso. O Estado constituía-se como seu grande administrador e para essa modalidade inaugurou estabelecimentos, criou legislações e garantias, monitorava os profissionais e coordenava as instituições e as colaborações oferecidas pelo setor privado.

Havia nesse período uma “poderosa sinergia” entre o crescimento econômico, o pleno emprego e a proteção social que assegurava o enriquecimento coletivo e a repartição das garantias e das oportunidades. Fatores que promoveram um intenso crescimento econômico, produtivista, do

consumo, da renda salarial, no acesso à propriedade, à moradia e na maior participação na cultura e no lazer. Ao mesmo tempo, acarretaram um aumento no investimento em bens duráveis e no uso de crédito. Esse é um dos fatores que vai propiciar a crise econômica nos anos seguintes.

Em relação à divisão do trabalho, essa passa a ser composta por diversas categorias, tais como: o operário “burguês”, os especialistas, os qualificados, os subqualificados no campo industrial, e engloba uma série de atividades remuneradas não operárias empreendidas por profissionais liberais, prestadores de serviços, funcionários públicos, trabalhadores periférico-sazonais, dentre outros. Nesse cenário, se dá a emergência de uma classe média constituída no *individualismo*, um modo de relação bem diferente das estabelecidas pela classe operária, as quais subsidiaram suas fortes conquistas coletivas. Essa reestruturação provoca o enfraquecimento das organizações e das conquistas operárias e ainda, perpetua a existência de um núcleo dominante que acumula e retém o capital econômico, o social e o cultural.

Sobre esse processo de *individualização*, Bauman (2001) pondera que, no mundo da liberdade individual da escolha, não há como escapar à individualização, pois essa permanece como um destino e não como uma escolha. Uma possível consequência disso é a culpabilização pessoal pelo insucesso, enquanto os riscos e as contradições continuam sendo produzidos globalmente. Além do prejuízo acarretado na política como consequência do preenchimento do espaço público por indivíduos, pretendendo ser seus únicos protagonistas e expulsando outros discursos, colonizando o público e dirigindo-o com interesses individuais.

Behring e Boschetti (2011) fazem referência ao estudo de Mandel (1982), para afirmar que, embora as possibilidades de acesso ao consumo e as conquistas no campo da seguridade social oferecessem a ideia de que o capitalismo conseguia, milagrosamente, equilibrar acumulação e equidade, o forte desenvolvimento da produtividade, em contradição cada vez maior com as relações de produção e a perseguição por superlucros, provocaram um desenvolvimento social desigual que desembocou na segunda grande crise do capitalismo, em 1970, atingindo todo o ocidente. As autoras argumentam que essa dinâmica contraditória constitui o vínculo estrutural do capitalismo, um sistema sustentado pelo desequilíbrio.

Essa ideia foi muito bem expressa por Habermas (1987, p.105), ao analisar que essa realidade também provocou o esgotamento das energias utópicas que traçaram um horizonte de vida digna para o homem. Processo alimentado diante da constatação de que, mesmo com o desenvolvimento da ciência, da tecnologia, por exemplo: na pesquisa nuclear, na genética e na informática; a situação social geral piorou.

Quanto mais complexos se tornam os sistemas necessitados de controle tanto maiores as probabilidades de efeitos colaterais disfuncionais. Nós percebemos diariamente que as forças produtivas transformam-se em forças destrutivas e que a capacidade de planejamento transforma-se em potencial desagregador.

Além disso, no campo teórico, esse esvaziamento foi processado na elaboração de teorias que defendiam que a modernidade transformava autonomia em dependência, emancipação em opressão, racionalidade em irracionalidade, negativismo ainda mais reforçado pela teoria de Foucault sobre o eterno retorno do poder que “há de apagar as últimas centelhas de utopia e de confiança na cultura ocidental sobre si mesma” (HABERMAS, 1987, p.105).

Castel (2010) acrescenta nessa discussão, a compreensão de que, na França, o Estado integrador não poderia ter se apoiado na dinâmica do mercado, pois solidariedade não se constrói na competitividade e na rentabilidade. Além disso, considera que o Estado se enfraqueceu com a mundialização da economia e a preponderância do capital internacional que geraram novos modos de estruturação do emprego, regulados pelo acaso dos mercados e pela competitividade máxima. Assim como, pelo endividamento popular através dos empréstimos para a construção motivados pelo consumismo, o hedonismo e o imediatismo.

O autor adiciona a esses fatores a despolitização da sociedade pela tutela que provocou o enfraquecimento dos movimentos sociais, decorrente do mecanismo sutil do funcionamento social que homogeneizava os beneficiários e os enquadrava burocraticamente em categorias jurídico administrativas, em grande medida, deslocadas do pertencimento coletivo e real dos sujeitos. Aspecto que será mais bem elucidado na sequência do texto.

Desse modo, essas contingências contribuíram com a crise socioeconômica que provocou a derrocada de 3,5 milhões de desempregados e a crescente precarização do trabalho. Em suma, o caráter inacabado, contraditório e ambíguo mais profundo desse período, culminou com a segunda crise do capitalismo, após sua fase expansiva, afetando gravemente as condições de vida e de trabalho da maioria da população, provocando a ruptura do pacto de crescimento e pleno emprego e gestou uma situação de vulnerabilidade social separada por uma linha bastante tênue entre a integração (temporária) e o desemprego e a desfiliação.

Em decorrência dessa estagnação, a crença na possibilidade do intervencionismo keynesiano de controlar as crises do capital e na conciliação entre acumulação, equidade e democracia, caiu por terra. Desse modo, os anos que se seguiram foram marcados pela reação burguesa à crise do capital que implicou em ajustes de natureza econômica e em uma redefinição global no campo político-institucional e das relações sociais. Como expressa Demo (2003), essa ideologia, também conhecida

como *neoliberalismo*, pode ser considerada como a versão mais predatória do capitalismo por ser extremamente competitiva e globalizada.

Esse modelo orienta-se pelo intuito de consolidar um capitalismo duro, livre de regras e da intervenção do Estado e a estabilidade monetária. Ele requer a manutenção de uma taxa “natural” de emprego associada à redução de impostos para altos rendimentos, bem como a redução dos gastos sociais do Estado e o combate ao solidarismo, considerados prejudiciais ao desenvolvimento econômico. Assim, empreende-se uma busca urgente pela produtividade e pelo desenvolvimento tecnológico, as taxas de lucro são retomadas e o processo de mundialização da economia ocasiona uma redivisão social e internacional do trabalho. (SOARES, 2000; BEHRING; BOSCHETTI, 2011).

De acordo com Faleiros (2004), esse modelo estrutura-se na especulação dos mercados de capital e monetário e não mais na competição produtiva, aumentando a velocidade da acumulação e concentração de riquezas, provocando as seguintes intervenções: o desemprego crônico e estrutural; a precarização; a destruição de postos de trabalho não-qualificados; a redução dos salários devido a oferta da mão de obra e o aumento de vagas temporárias e intermitentes. Sendo, o campo social, afetado pela desorganização política dos movimentos operários e pelo enfraquecimento das políticas sociais com a redução de investimentos Estatais.

Na esfera ideológica instala-se com mais profundidade um ambiente intelectual e moral dominado pelo consumismo, hedonismo e pelo individualismo que sustenta a existência dos “naturalmente” ganhadores e perdedores, dos que pertencem e dos que ficam de fora do domínio do mercado (SOARES, 2000). Nesse prisma, Faleiros (2004) aponta que, enquanto a ideologia liberal justificou a desigualdade, a sociedade neoliberal tornou-a um direito, jogando por terra a ideologia de igualdade de oportunidades.

A hegemonia neoliberal, regida por esses princípios, vem provocando o aumento de impostos para a classe trabalhadora, a privatização do setor público, bem como a deterioração dos seus padrões de serviço. Favorecendo o acirramento das desigualdades sociais e da concentração de renda (SOARES, 2000; BEHRING; BOSCHETTI, 2011).

Bauman (2013) reafirma esse cenário a partir dos dados obtidos em uma análise realizada pelo Banco Mundial. A pesquisa apontou que, no início do século XXI, os 5% mais ricos da população recebiam a mesma quantia que a somatória dos recebimentos dos 80% da população mais pobre. Além disso, apontou que uma “nova” modalidade de especulação de capital encontrou espaço para operar livremente, “solta na terra de ninguém”: a exploração, como nos tempos primitivos, empreendida pelos países desenvolvidos sobre a mão de obra barata das regiões periféricas.

Em decorrência da expansão das multinacionais e da polarização social, uma crescente massa de dispensáveis foi lançada para a periferia do pequeno círculo de trabalhadores necessários. Esses se tornaram dependentes de subcontratações, terceirizações e/ou dos contratos de renda, temporários e estigmatizados, ofertados pelo Estado (CASTEL, 2010; FALEIROS, 2004).

Nesse sentido, Castel (2010) assinala que esses resultados denunciam algo muito mais estrutural: a existência de um *déficit de lugares* a serem ocupados, lançando um contingente para a condição de inativos *supranumerários* e configurando uma nova questão social. Essa envolve um processo central, que repercute, não só no aumento de uma periferia desfilhada, como também, na intensa desestabilização dos estáveis. Um processo que acarreta na *instalação em uma situação provisória como modo de existência*. Desse modo, afirma que a questão social não pode ser tratada em suas margens.

Tudo se passa como se o nosso tipo de sociedade redescobrisse, com surpresa, a presença em seu próprio seio de um perfil de populações que se acreditava desaparecido, “inúteis para o mundo, que nele estão verdadeiramente sem pertence.” Ocupam uma posição de *supranumerário*, flutuando numa espécie de *no man’s land* social, não integrados e sem dúvida não integráveis, pelo menos no sentido que Durkheim fala da integração como o pertencimento a uma sociedade que forma um todo de elementos interdependentes. Essa inutilidade social desqualifica-os também no plano cívico e político [...]. Desde então, podem ser o objeto de atenções e suscitar inquietação, porque criam problema. Porém o problema é o próprio fato de sua existência. Dificilmente podem ser considerados pelo que são, pois sua qualificação é negativa – inutilidade, não forças sociais – e em geral são conscientes disso (CASTEL, 2010, p. 530).

Nessa dinâmica, os Estados nacionais perderam a capacidade de impor um limite ao mercado ou de propiciar uma melhor redistribuição de riquezas. Desse modo, embora haja uma expansão dos Programas de Transferência de Renda em quase todos os países da Europa, desde a década de 1970, o Estado ocupa, atualmente, o papel de mediador de mínimos sociais; mantendo, institucionalizando e articulando a desigualdade. Cenário no qual as políticas sociais servem apenas para manter um consumo mínimo e precário, com prazos precários e exigindo uma contrapartida dos beneficiários (BEHRING; BOSCHETTI, 2011; FALEIROS, 2004).

De acordo com Castel (2010, p. 559), poder-se-ia dizer que as políticas sociais antes voltadas para a *integração*, passaram a dirigir-se para a *inserção*. Pois, deixaram de visar os grandes equilíbrios – através do acesso a todos aos serviços públicos e a redução das desigualdades sociais – e voltaram-se para ações focalizadas em um público deficitário, visando reduzir a distância desses sujeitos em relação à completa integração. Assim, o sentido atual das políticas poderia ser traduzido como “ocupar-se dos válidos invalidados pela conjuntura”.

Em relação à adoção pelo Estado Social de programas de transferência de recursos como medida para a redução das desigualdades a partir dos anos 70, Castel (2010) expressa que, o programa Renda Mínima de Inserção, implementado na França, apresentou uma transformação decisiva do conceito de ajuda social e provocou o entrelaçamento confuso da Assistência com a Seguridade, rompendo com sua clássica dualidade. O caráter inovador dessa medida consistia na eleição de um público prioritário que englobava tanto os que estavam na esfera da desvantagem (público da assistência), quanto os que não conseguiam pertencer ao mercado de trabalho como público prioritário.

Além disso, esse programa não estava circunscrito apenas à transferência de recursos, mas, requeria um compromisso tanto do beneficiário em participar de um projeto voltado para sua inserção social e profissional, quanto da sociedade pelo sucesso dessa participação. Segundo Castel (2010), ele apresentou uma concepção que desresponsabilizava as pessoas em relação à sua situação de dificuldade e que se alicerçava em um projeto comunitário. No entanto, embora promissor, esse projeto não conseguiu garantir seu caráter de transitoriedade, nem a empregabilidade dos participantes.

Demo (2003) oferece mais elementos para a discussão sobre os programas de transferência de renda, inferindo que, a política social, concebida em termos de “mínimos sociais” ou “renda mínima,” configura-se como pobre e residual e se afasta da possibilidade de instaurar políticas sociais redistributivas, emancipatórias e preventivas. Na verdade provoca o efeito contrário. Pois, acredita que para consolidar-se como efetivamente social, a política precisa fazer parte de um projeto social global, envolvendo toda a população, os governos e os Estados em uma luta comum, integrada, persistente e que não pode ser transferida para instituições tradicionalmente fracas ou periféricas.

De modo ainda mais radical, Demo (2003) defende que é muito mais lógico garantir, no futuro, a possibilidade de uma emancipação através da Educação do que da Assistência, pois o conhecimento constitui uma vantagem marcante no contexto contemporâneo atual, não apenas para a inserção no mercado de trabalho, como para pensar e intervir sobre o funcionamento estrutural.

Em relação à conscientização e mobilização, Castel (2010), analisando os impactos nos modos de sociabilidade instituídos pela participação dos cidadãos nas políticas de assistência, constata que o efeito provocado foi o oposto. Segundo ele, surgiu um modo de “viver do social” assumido pelo público em situação de desfiliação atendido por esse sistema que consiste em relações sociais estabelecidas como os serviços e com outros companheiros de infortúnio que frequentam os mesmos equipamentos, moldadas em função de certos objetivos e “certas solidariedades” impostos e determinados, que não lhe fazem sentido. Os quais, tornam a inscrição

do sujeito nessas estruturas um mecanismo alienante. Para ele, as políticas de inserção são muito inconsistentes para apoiar projetos de integração que tenham sentido para os participantes.

Pois, diante da fragilização das solidariedades pelo processo de industrialização:

os poderes públicos recriam proteção e vínculo, mas com um registro completamente distinto daquele do pertencimento a comunidades concretas. Estabelecendo regulações gerais e fundando direitos objetivos, o Estado Social também aprofundou a distância em relação aos grupos de pertencimento (CASTEL, 2010, p. 508).

Habermas (1987, p. 112) aborda essa mesma questão, apontando como efeitos contraproducentes da política social a burocratização e regulamentação da vida por meio de instrumentos jurídico-administrativos que foram associados à uma práxis voltada para a normatividade e a vigilância que singulariza os fatos com “brutalidade reificante e subjetivante”, que confere a necessidade de proteção não apenas às contingências socioeconômicas, mas também ante aos “contraproducentes efeitos colaterais de uma proteção administrativa da existência como um todo”.

Outro aspecto apontado por Castel (2010) é que, decorrente do aumento da vulnerabilidade familiar, gerado pelas mudanças em sua estrutura e por situações de ruptura que também afetam as condições de trabalho, o fortalecimento da estrutura relacional das famílias através do campo jurídico têm sido um foco de investimento da proteção social, que considera que esse resultado depende da qualidade das relações entre os membros da família. No entanto, ele defende que uma ordem familiar regulada por uma ordem contratual negociada provoca a fragilização da estrutura familiar, tornando-a dependente de autorregulações que ela mesma deveria controlar. Por outro lado, aponta que as famílias que estão em situação de vulnerabilidade em decorrência da pobreza e se tornam beneficiárias das subvenções sociais do Estado Social, acabam sofrendo uma perda de seu *status* social, pois a “vulnerabilidade da estrutura familiar é quase reduzida à gestão de seu capital relacional”. (CASTEL, 2010, p. 533).

Acrescenta a esse quadro que, em tempos neoliberais, a empresa entra como colaboradora do processo de inserção social através da ideia de Responsabilidade Social, assim como, a gestão territorial dos problemas. Essa visa à mobilização dos recursos locais no atendimento das necessidades da população, tais como as administrações de bairro. No entanto, segundo Pereira (2004), configura-se como uma estratégia que enfraquece as negociações coletivas, por torná-las localizadas.

Ela explicita que, no contexto neoliberal, há uma associação entre bem-estar e mérito individual (e não aos direitos de cidadania), igualdade de oportunidades (e não de resultados ou

condições) e mercado livre. Nesse contexto ideológico ganha expressão um novo conceito de Estado Social, denominado de pluralismo de bem-estar social (*welfare pluralismo*) ou economia mista de bem-estar (*welfare mix*). Um conceito baseado na concepção de que a crise social não atingiu o Estado Social, mas sim o Estado social keynesiano. Assim, o Estado social precisou se reestruturar para se adaptar às mudanças socioeconômicas suscitadas pelas políticas produtivas do neoliberalismo em ascensão.

Desse modo, o *Welfare Mix*, considera que o retorno do voluntariado e o apoio das empresas privadas são importantes para a garantia dos direitos sociais, pois o Estado não é a única fonte de autoridade e a utilização da rede de solidariedade territorial ou informal pode favorecer a solução dos problemas locais. Por isso, defende que o Estado (poder) deve ocupar a posição de parceiro ou co-responsável dessa gestão, ao lado do mercado (dinheiro) e do terceiro setor (solidariedade) para enfrentar os problemas do capitalismo contemporâneo.

No entanto, conforme sinaliza Pereira (2004), o que se deu *de fato*, foi uma forte conversão para a direita e o abandono das medidas de pleno emprego, o acirramento do desemprego, os cortes nos programas públicos, a proliferação de trabalhos com salários muito baixos, a alteração de impostos em favor da classe dominante, a focalização da política na pobreza extrema e seu conseqüente aumento, assim como o da desigualdade social. Tornando os conceitos de descentralização e participação sinônimos de privatização das políticas sociais.

Abordando esse aspecto, Demo (2003, p. 111) afirma que, a “pretensa vocação social do Estado capitalista não é menos precária que a noção de responsabilidade social do mercado. Na verdade, é o mesmo refrão de um mesmo ‘hino nacional’”.

Diante desse quadro político e socioeconômico do ocidente, pode-se afirmar que as políticas sociais de caráter redistributivo e universal, que tinham a intenção de promover a igualdade de condições e não apenas a de oportunidades; não foram capazes de extinguir as desigualdades sociais, em decorrência de sua capacidade limitada de intervir na dinâmica estrutural das relações econômicas e sociais capitalistas. Nesse prisma, as medidas, os benefícios, os serviços e os recursos das políticas sociais direcionadas ao direito à seguridade social, apenas serviram para manter o sistema funcionando em um ritmo que as questões sociais não o comprometessem (HABERMAS, 1987; BEHRING; BOSCHETTI, 2011).

Além disso, Habermas (1987) expõe que além do Estado social deixar intacto o modo de funcionamento econômico sem tocar a estrutura específica do poder de classe, o sucesso dos objetivos do estado social coloca em risco seu próprio funcionamento sustentado por um *médium* do poder na obtenção de financiamentos da administração pública, para instituir leis e elaborar projetos que incidem sobre o mundo da vida dos beneficiários.

Por outro lado, Castel (2010), explicita que, apesar disso, elas têm evitado o pior. Assim como, Behring e Boschetti (2011), que ressaltam que as políticas sociais reduziram significativamente nos países onde se desenvolveram tanto a pobreza absoluta, quanto as desigualdades econômicas e sociais. Além disso, ampliaram os direitos civis, políticos, sociais e a cidadania, possibilitando ao cidadão manter-se sem depender do mercado e contribuíram com a mudança da relação entre cidadania e classe social.

Nesse mesmo sentido, Bauman (1998, p. 51) considera que o estado de bem-estar foi concebido como um instrumento regulador a fim de “reabilitar os *temporariamente* inaptos e estimular os que estavam aptos a se empenharem mais”. De modo que, os dispositivos de previdência oferecidos à todos propiciavam a coragem necessária para o enfrentamento dos desafios da vida, objetivando que as pessoas precisassem deles cada vez menos ou que o necessitassem em uma frequência cada vez menor.

No entanto, atualmente, com uma população cada vez maior à margem do circuito produtivo e sem o interesse dos dirigentes da economia, os dispositivos de previdência tornaram-se um *estigma dos que necessitam deles*, vistos como “incapazes e imprevidentes” e um peso inconveniente e dispensável pelo Estado e pela comunidade, transferindo a responsabilidade ou a má sorte às próprias vítimas. Desse modo, ele defende que “já não há mais seguro coletivo contra os riscos: a tarefa de lidar com os riscos coletivamente produzidos foi *privatizada*” (BAUMAN, 1998, p. 52).

Nessa afirmação, é possível constar que a depreciação em relação às pessoas que estão fora ou à margem do circuito das relações de mercado persistiu da Idade Média até os dias atuais, embora tenha assumido delineamentos diferenciados, talvez mais sofisticados e sutis, mantém o processo culpabilizatório do fracasso dos méritos individuais em detrimentos dos sociais. Esse aspecto será aprofundado no capítulo seguinte.

A partir desse ponto, convergimos para o debate vivo sobre o futuro das políticas sociais. Nesse meandro, alguns cientistas sociais apresentam proposições mais pessimistas, outros menos, alguns se apoiam na radicalidade, outros no pensamento abstrato e no saudosismo, outros ainda na ideologia neoliberal, que vislumbra a manutenção do *status quo*, na perpetuação do papel do Estado voltado para remediar a situação dos mais prejudicados e assim manter a convivência “pacífica” entre democracia e capitalismo.

De acordo com Habermas (1987), essa discussão é impulsionada pelo embate de duas correntes que embora contraditórias se interpenetram: o pensamento histórico e o pensamento utópico que, na atual modernidade, fundiram-se.

Na linha mais otimista, Soares (2000) defende que é necessário resgatar o papel primordial da política social que não se limita às práticas setoriais (locais) bem sucedidas, nem ao reducionismo econômico. Diz respeito a uma metapolítica, ou seja, a uma concepção estratégica de políticas econômicas e sociais mais integradas, que justifica o ordenamento de qualquer outra política, que seja capaz de acentuar a natureza redistributiva do gasto social, na sua dupla dimensão de direito de cidadania e de incorporação dos “não incorporados” através de políticas universais transformadoras, como a Educação e a Seguridade Social.

Nessa mesma lógica, Demo (2003) considera que, como *Welfare State* apresentou uma experiência fugaz e inconsistente, sem condições de apresentar-se como alternativa ao capitalismo atual, embora tenha imposto parâmetros menos predatórios ao capitalismo na sua fase inicial, é urgente a necessidade de reformular a proposta de Estado social que esteja fincada na emancipação e controlado pela sociedade, para que este se mantenha como esfera estritamente pública. No entanto, ele ressalta que isso não significa diminuir, restringir ou denegrir o Estado, mas sim qualificá-lo. Ainda, como assinalado anteriormente, ele considera mais efetivo o investimento na Educação do que na assistência para atingir esse fim.

Por outro lado, Castel (2010, p. 279), expondo que o sistema salarial provavelmente continuará a ser o cerne da estruturação social e que as políticas sociais serão imperativas para barrarem a voracidade de seu mecanismo, que destroça milhares de indivíduos lançando-os para a desfiliação, defende não a retomada ou recuperação do antigo modelo, mas a invenção de um novo modelo de Estado Social. Segundo ele, “o Estado Social permanece nossa herança e é também, sem dúvida, o nosso horizonte”, sendo necessário inventar uma nova versão da mediação entre Estado, economia e sujeitos sociais.

Habermas (1987, p.103) segue na mesma direção ao afirmar que “o futuro afigura-se negativamente” e diante dele a modernidade não pode mais balizar-se em seus padrões de orientação fundados em outras épocas, mas precisa extrair de si mesma uma nova normatividade a partir da articulação entre os referenciais históricos e utópicos, pois, um programa de Estado social não pode nutrir-se da utopia de uma sociedade do trabalho, afinal não alcançou seu objetivo. Assim, “daqui em diante, a atualidade autêntica é o lugar onde se entrelaçam a continuação da inovação e a tradição”.

Behring e Boschetti (2011, p. 134) resumiram precisamente essa discussão:

“Seu “futuro” é uma questão polêmica e as análises variam conforme a matriz teórico-política. Vão desde aqueles que preconizam a possibilidade de retorno à sua fase áurea [...] como aqueles que se rendem à sua inviabilidade e pleiteiam o pluralismo de bem-estar, baseado na articulação entre Estado, mercado e sociedade na provisão social. Sua

potencialidade como mecanismo de regulação social e econômica já foi comprovada e ele pode impor algum limite à acumulação do capital, mas a hegemonia neoliberal e as tendências contemporâneas de desestruturação tendem a minar essa possibilidade e a transformá-lo em mecanismo de favorecimento de acumulação do capital [...] “por trás desses mecanismos há uma gigantesca luta de classes e poder” (DUMENIL; LÉVY, 2004, p. 36), cujo desfecho não se pode prever, pois faz parte do processo aberto da história.

A partir dessa longa exposição, fica claro que as políticas sociais resultaram de uma pressão mobilizada pela indignação organizada das classes populares que obrigaram o Estado a providenciar medidas menos confortáveis para as minorias do que aquelas adotadas no antigo regime fundadas na repressão, na punição e na estigmatização das pessoas. Assim, a discussão da questão social foi lançada no prisma oposto, no da cidadania, que também ganhou força e legitimidade a partir das análises críticas e fundamentais sobre a dinâmica das relações sociais, como o trabalho de Marx e de outros pensadores e com os movimentos sociais.

No entanto, na dinâmica da luta de classes no contexto capitalista, o Estado social não pôde sustentar seu projeto utópico diante da força opressora de um sistema econômico que se alimenta da desigualdade. No saldo desse embate, uma minoria tem se mantido no poder, apropriando-se dos recursos sociais, culturais e históricos, em detrimento da expropriação de muitos. E ainda, como coloca Agamben (2002) referenciado por Sawaia (2011, p. 37): “as sociedades ocidentais modernas integram em proporções sem precedentes, técnicas de individualização subjetivas e procedimentos de totalização objetiva, de modo a tornar nossas vidas naquilo que deve ser incluído por meio de uma exclusão”.

As possibilidades de reverter esse quadro ainda são obscuras e indefinidas, sendo que foram apresentadas algumas propostas menos radicais e mais conciliadoras que sugerem como horizonte a criação de uma nova articulação entre Sociedade, Estado e Economia, fundados no fortalecimento primeiro dos grupos sociais e comunitário, na esfera que Habermas (1987) denomina de “mundo da vida”.

Nesse contexto, a Assistência Social, até o começo do século passado, ocupava um lugar secundário em relação aos seguros sociais, destinados aos trabalhadores. Além disso, ainda era muito relacionada à concepção de caridade e a filantropia aos destituídos. Apenas recentemente, pareceu configurar maior amplitude e legalidade, fato acentuado na sua associação com os programas que envolvem a transferência de recursos. No entanto, conforme apresentou Castel (2010), na França, a configuração dos projetos e programas assistenciais resultaram na dependência e na tutela, elementos opostos aos necessários para a transformação social.

Além disso, as concepções sobre as causas da pobreza mediadas pelas estruturas socioeconômicas e históricas variaram de *déficit* moral (preguiça, ociosidade, imprudência) para um

déficit ainda moral, mas, agora disfarçado de *déficit* de competência. No plano ideológico neoliberal, atitudes e habilidades como a: pró-atividade, a coragem, a inteligência, o conhecimento, o entusiasmo, a comunicação, a qualificação, a experiência internacional, a especialização, a tecnização, o saber trabalhar em equipe, a responsabilidade, o empenho, são os requisitos necessários que precisam ser aprimorados para que cada um possa galgar, individualmente e por seu mérito, as oportunidades circulantes e dispostas à todos. No horizonte dessa lógica paira a contemporânea história de ninar na qual o faxineiro se esforçou bastante e assim, se tornou o presidente da empresa.

No entanto, como apontou Castel (2010), essa concepção é como enxergar um lago no meio do deserto, uma ilusão, porque, por mais que as pessoas se esforcem, no sistema capitalista atual, não há lugar para todos. Existe assim, uma massa enorme de dispensáveis.

Esse aspecto, ou seja, as representações sociais e modos de subjetivação produzidos na interação dialética entre indivíduo e sociedade, têm importância particular para a práxis da Psicologia Social Crítica e para o trabalho do psicólogo no CRAS, por isso será tema mais amplamente explorado no capítulo 2.

Assim, o passo seguinte será o de analisar como a dinâmica desses processos sociais e econômicos que se desenvolveram nos países de primeiro mundo, repercutiu na construção das políticas sociais no Brasil, país colonizado pelos Europeus, escravista e dependente.

1.2 A trajetória da política de Assistência Social no Brasil

O surgimento e o desenvolvimento das políticas sociais no cenário brasileiro se constituíram a partir das marcas históricas do modo de consolidação do capitalismo nesse país, gerando formas de interações sociais diferentes daquelas que se configuraram nos países de “primeiro mundo”, embora tenha mantido suas características essenciais.

Esse processo foi marcado por três situações principais: **a colonização**, que servia ao processo de acumulação de capital nos países centrais, entre os séculos XVI e XIX; **o escravismo**, cujas marcas incidiram e ainda incidem decisivamente na cultura, nos valores, nas ideias, na ética, na dimensão das relações sociais e de trabalho, ocupando, assim, um lugar estrutural em nossa sociedade, no sentido social e econômico; e o **subdesenvolvimento**, marcado por um

funcionamento desigual, combinado, subordinado e dependente do mercado externo (BEHRING; BOSCHETTI, 2011; KOWARICK, 2009; SOUZA, 2003).

Segundo Behring e Boschetti (2011), o desenvolvimento da sociedade brasileira se deu na esteira da irregularidade, dos desencontros e das contradições. Assim, a inserção do sistema capitalista processou-se em meio à permanência de elementos da sociedade rural, mantida pelo trabalho escravo, que muito lentamente foi sendo substituído pelo trabalho livre nas grandes unidades agrárias.

Além disso, a Independência de 1822, embora tenha favorecido o rompimento com a hegemonia da aristocracia agrária, os novos processos de divisão do trabalho continuaram marcados pela ausência de compromisso com a defesa dos direitos dos cidadãos por parte da elite econômica e política do país que visavam à manutenção de seu *status*, sem a participação das massas nos processos decisórios. Desse modo o Estado tinha a função de “internalizar os centros de decisão política e de institucionalizar o predomínio das elites nativas dominantes, numa forte confusão entre público e privado”. Essa foi outra característica também profundamente arraigada na formação social brasileira (BEHRING; BOSCHETTI, 2011, p. 73).

Desse modo, a democracia, enquanto canal da sociedade civil, priorizava às classes dominantes que utilizavam o Estado como patrocinador de seus interesses, ignorando as grandes massas e a sociedade em geral. Nesse cenário, o favor e o clientelismo constituem-se como padrões de mediação da relação entre as classes disfarçando a violência das relações de produção no Brasil, desde a escravidão até os dias atuais.

De acordo com Behring e Boschetti (2011), o Brasil não entrou no capitalismo pelos mesmos meios dos principais atores mundiais, mas através da *adaptação* do sistema colonial. Pois, nesse cenário, coexistiam os senhores coloniais com seus privilégios, seus escravos e sua elite, juntamente com o incipiente universo urbano, que preconizava a ordem social competitiva. Essa mistura propiciou o movimento abolicionista, que, embora tenha encerrado com o escravismo mediante a lei áurea de 1888, manteve o forte limite que isolava negros, mulatos, índios, imigrantes, pobres e cidadãos “de segunda classe” da aristocracia colonial, transmutada para cidadãos de “primeira classe” no sistema capitalista vigente.

Desse modo, no Brasil, no início do século XIX, no processo de transição para o sistema capitalista, a livre competição (uma das mais fortes características do capitalismo) foi substituída pela manutenção da ordem vigente por meio do mandonismo, do conformismo e do paternalismo. Nesse contexto, o trabalho livre configurava-se como um desdobramento e uma prolongação do trabalho escravo, delineando uma situação estrutural que retardou a consciência e a ação política operárias no Brasil.

Enquanto isso, o incipiente Estado Nacional relacionava-se de maneira íntima e dependente da elite agrária e da burguesia, composta basicamente pelos senhores coloniais, que o controlavam segundo seus próprios interesses. Constituiu-se, assim, um estado conservador, tanto socialmente quanto economicamente, sufocando qualquer sonho de crescimento de outras camadas da sociedade e qualquer manifestação das mesmas.

Nesse cenário, pós-abolição da escravidão, um enorme contingente de ex-escravos se juntou à classe operária, sujeitando-se às condições impostas pelas elites para que pudesse continuar subexistindo. Souza (2003) denomina essa figura emergente como “dependente” ou “agregado”, referindo-se aos sujeitos de qualquer cor que, mediante as transformações sociais, encontravam-se despossuídos, formalmente livres e precisavam ocupar funções nas franjas do sistema como um todo para garantir sua sobrevivência.

Seres humanos a rigor dispensáveis, na medida em que não exercem papéis fundamentais para as funções produtivas essenciais e que conseguem sobreviver nos interstícios e nas ocupações marginais da ordem produtiva. Esse tipo humano, como o do escravo, também espalhou-se por todo o território nacional e representava, em meados do século XIX, cerca de 2/3 da população nacional (SOUZA, 2003, p. 122).

De acordo com Souza (2003, p. 128), esse contingente populacional, que ele chama provocativamente de *ralé*, vagou ao longo de quatro séculos nas margens da sociedade. Além disso, salienta que as relações sociais desse período apresentavam duas polaridades: “fortes” e “fracos” ou “tiranos” e “humilhados”, as quais carregavam desqualificações que até hoje definem as relações entre capital e trabalho no país. Ainda, considera que a situação de conformismo e de dependência de muitos, “dado precisamente o caráter naturalizado e opaco da ‘servidão voluntária’”, tornou impossível a reforma revolucionária a partir de baixo.

Desse modo, enquanto, na formação clássica do capitalismo na sociedade europeia, marcado pela modernização e pela organização das classes operárias que obrigou o Estado a se preocupar com o bem-estar social, na formação brasileira do capitalismo não houve a atuação de nenhuma dessas forças. Segundo Behring e Boschetti (2011, p. 78):

A questão social já existente num país de natureza capitalista, com manifestações objetivas de pauperismo e iniquidade, em especial após o fim da escravidão e com a imensa dificuldade de incorporação dos escravos libertos no mundo do trabalho, só se colocou como questão política a partir da primeira década do século XX, com as primeiras lutas de trabalhadores e primeiras iniciativas de legislação voltadas ao mundo do trabalho.

Assim, de acordo com as autoras, até o advento da primeira República, não havia nenhum registro de alguma legislação social. Já, entre 1889 e 1891, houve alguns registros, como a

conquista do direito à pensão e de férias para os funcionários da imprensa nacional e para os ferroviários, os quais se entenderam a outros setores.

Já no século XX, as legislações se expandiram com a formação dos primeiros sindicatos, sob a influência dos imigrantes europeus envolvidos com anarquismo e socialismo. Suas principais conquistas foram: à redução da jornada de trabalho para 12 horas, em 1911, e a regulamentação dos problemas gerados pelos acidentes de trabalho, em 1919, que enfocava a responsabilidade individual do trabalhador, não as condições do ambiente. Em ambos os casos, como ocorre com a maioria das leis brasileiras, não houve interesse em seu cumprimento.

A organização dos sindicatos no Brasil ocorreu nas três primeiras décadas do século XX, momento em que o mundo passou por grandes alterações em decorrência da Grande Depressão (1929-1932), que atingiu a economia bastante instável do país, provocando a crise da cafeicultura, responsável por 70% do PIB, na época. Assim, a classe trabalhadora se uniu, expandindo as forças sindicais e se expressando nas primeiras greves. O Partido Comunista Brasileiro criado em 1922, sob a influência da Revolução Russa de 1917, foi a principal organização partidária de esquerda do Brasil por um longo período. Nesse mesmo ano ocorreu a Semana de Arte Moderna, na qual parte da elite intelectual do país, vanguardista, procurou expor o Brasil aos brasileiros, demonstrando preocupação com o projeto que seguia a nação. Esses eventos culminaram com a “Revolução de 30” (BEHRING; BOSCHETTI, 2011).

Em seguida, Getúlio Vargas assume o poder e consegue, também, conquistar parte das forças militares, expressando um caráter populista. Ainda que mostrasse claramente sua influência autoritária e fascista, sua posição como “pai dos pobres” conseguiu grande apoio popular. Na fase ditatorial do seu governo, Vargas, ao mesmo tempo em que sufocava o movimento esquerdista, os sindicatos, as greves e o movimento operário mais radical, ele concedia benefícios às classes trabalhadoras, regulava as relações de trabalho e dava vistas às questões sociais. Assim, ele construiu um Estado social baseado no paternalismo, no mandonismo, no conformismo e na concessão de favores. Atitude que manteve o domínio das oligarquias e dos membros do setor industrial.

Desse modo, as autoras defendem que a política social resultou da luta de classes e expressa a correlação de duas forças conflitantes: de um lado, a classe trabalhadora que buscava legitimar suas reivindicações, enquanto, de outro, a classe dominante, que, em um contexto marcado por restrições de direitos nos períodos ditatoriais, almejava conquistar sua legitimidade para manter-se no poder, por meio da expansão das políticas sociais. Desse modo, a emergência das políticas sociais no Brasil, ocorreu no contexto de um Estado paternalista, absoluto e controlador e foram operadas na vertente da tutela e do favor.

Por outro lado, Dantas, Oliveira e Yamamoto (2010), compreendem que os direitos sociais se anteciparam às mobilizações populares e foram obtidos com ânimos e favores de grupos dominantes através de leis elaboradas de “cima para baixo” por governos conservadores que lançavam mão dessas práticas paternalistas, clientelistas e ditatoriais, sem o interesse de provocar mudanças concretas na estrutura da sociedade brasileira. Medidas que resultaram no acirramento da desigualdade, na pobreza de larga escala, na baixa expectativa de vida, gerando altas taxas de mortalidade infantil, deficiências alimentares, populações infantis desnutridas e exclusão escolar das crianças oriundas das famílias mais carentes da sociedade.

Assim, esse cenário complexo de lutas em defesa dos direitos foi e, ainda é, atravessado pelas marcas do escravismo, pela informalidade, pela fragmentação/cooptação e pelo descompromisso das classes dominantes com os interesses democráticos e redistributivos.

Segundo o levantamento realizado por Behring e Boschetti (2011, p. 106), dentre os direitos regulamentados, estavam: a cobertura de riscos de acidentes de trabalho, aposentadorias, pensões, auxílios doença, maternidade, família e seguro-desemprego. Além disso, em 1930, foi criado o Ministério do Trabalho e em 1932, a Carteira de Trabalho, que “passa a ser o documento da cidadania no Brasil: eram portadores de alguns direitos àqueles que dispunham de emprego registrado em carteira”.

Desse modo, os direitos eram garantidos apenas às pessoas que efetivamente trabalhavam, ignorando parte da população e sem preocupação em universalizar o acesso a esses benefícios para todos. Conforme argumenta Sposati (2011), nesse período, o Brasil apenas deu lugar para a previdência social ao trabalhador de carteira assinada e, em geral, homens, baseada no pressuposto moral de um pensamento liberal que compreendia o trabalhador informal como vadio e que atribuir benefícios ao trabalhador formal seria um modo de disciplinar e incentivar esse tipo de vinculação.

Em 1930, também foram criados o Ministério da Educação e Saúde Pública e o Conselho Consultivo do Ensino Comercial. O Estado passava a intervir na saúde por dois caminhos: pela Saúde Pública e pela Medicina Previdenciária ligada aos IAPs (Institutos de Aposentadoria e Pensão), que cobriam situações de velhice, morte, invalidez e doença, protegendo seus beneficiários da perda da capacidade laborativa, porém, restritos às categorias que a eles tinham acesso (SPOSATI, 2011).

Em Julho de 1938, sob a ditadura do Estado Novo, Gustavo Capanema, reconstruiu pelo Decreto-lei n. 125, o Conselho Nacional de Serviço Social (CNSS), que se instituiu vinculado ao Ministério de Educação e Saúde, presidido por Ataulpho Paiva e composto por sete membros ligados ao Serviço Social. O CNSS, atualmente CNAS, tinha o objetivo de analisar as adequações

das entidades sociais, seus pedidos de subvenções e isenções e avaliar/atender as demandas dos “mais desfavorecidos” por meio de inquéritos sociais (SPOSATI, 2011).

Em âmbito federal, em 1942, foi criada a Legião Brasileira de Assistência (LBA). O termo *legião* foi escolhido por expressar a ideia de um corpo de luta em ação. Essa instituição destinava-se ao atendimento das famílias dos pracinhas da Força Expedicionária Brasileira (FEB), envolvidos na Segunda Guerra Mundial. Essa entidade era coordenada pela primeira-dama, a Sra. Darci Vargas. Suas práticas denotavam o mesmo caráter de tutela, favor e clientelismo, característicos na relação entre Estado e sociedade no Brasil, até então (BEHRING; BOSCHETTI, 2011; SPOSATI, 2011).

Posteriormente, a LBA foi se configurando como a principal instituição articuladora da Assistência Social no Brasil por meio de uma rede de instituições privadas, de “boa vontade”, que ela buscou congregar. Contudo, mantinha seu caráter assistencialista, corporativista e seletivo (SPOSATI, 2011).

Nesse contexto, a Assistência Social brasileira era concebida como um ato de vontade (e não como direito de cidadania), baseado na filantropia e na concepção cristã da caridade, praticado pelas senhoras da sociedade, pela igreja e por organizações privadas, sem a responsabilidade Estatal. A LBA, a mais conhecida instituição representativa da assistência nessa época, forneceu as bases para o desenvolvimento de todas as ações assistenciais subsequentes (PEREZ, 2009; SPOSATI, 2011; DANTAS; OLIVEIRA; YAMAMOTO 2010).

No campo dos direitos da infância, desdobra-se o Código de Menores, de natureza punitiva, prevalecendo os maus tratos aos jovens pobres e delinquentes. Com a Constituição de 1937 e, posteriormente, com a Consolidação das Leis Trabalhistas - CLT, promulgada em 1943, o Brasil acompanhou as tendências internacionais de intervenção do Estado nas questões sociais. No entanto, frente à complexidade da política brasileira nos períodos subsequentes e com o reposicionamento de forças políticas e classes sociais a expansão política social tornou-se lenta e seletiva, dificultando ainda mais os consensos em torno de um projeto nacional (BEHRING; BOSCHETTI, 2011)

Com o golpe militar de 1964, o Brasil sofreu um forte impacto no campo da política social, decorrente da crise do capitalismo que se iniciou nos anos de 1970. Nesse período foi introduzida, nos moldes do fordismo, a produção em massa de automóveis e eletrodomésticos para o consumo de massa, assim como se expandia a cobertura da política social brasileira de forma tecnocrática e conservadora. No entanto, as altas taxas de crescimento mostraram-se insustentáveis diante dos limites de ampliação do mercado interno. Ao mesmo tempo em que a concentração operária de São Paulo tornava-se a maior do mundo no período. O resultado da modernização foi o aprofundamento da desigualdade de classes.

Nesse processo, a questão social “passa a ser enfrentada num *mix* de repressão e assistência, tendo em vista manter sob controle as forças de trabalho que despontavam”. Em um contexto de tortura, prisão e censura das vozes dissonantes (BEHRING; BOSCHETTI, 2011, p. 136).

Diante da crise do capital de 1969-1973, a reação burguesa apresentou-se contra-reformista, desestruturando as conquistas do período anterior, em especial os direitos sociais. As medidas adotadas tiveram efeitos avassaladores sobre as condições de vida da classe trabalhadora, provocando um aumento do desemprego, a redução dos salários e, conseqüentemente, redução de gastos com as políticas sociais. Esse cenário gerou uma atitude defensiva e ainda mais corporativista dos trabalhadores que sofriam os impactos das desigualdades sociais e da sobrecarga de impostos.

Nesse período, foi criado, em 1974, o Ministério da Previdência e Assistência Social que incorporou a LBA, a Fundação Nacional para o Bem-estar do Menor (Funabem), a Central de Medicamentos (CEME) e a Empresa de processamento de dados da Previdência Social (Dataprev). (BEHRING; BOSCHETTI, 2011).

Posteriormente, todos esses foram associados ao Sistema Nacional de Assistência e Previdência Social (SINPAS) que, em 1977, já abrangia o Instituto Nacional de Assistência Médica (INPS) e o Instituto Nacional de Administração da Previdência Social (Inamps). Essa configuração constituiu a tríade *previdência, assistência e saúde*.

Simultaneamente, o governo brasileiro impulsionou uma política nacional de habitação, como forma de incrementar a construção civil, por meio da construção de moradias populares. Nesse conjunto, a Assistência Social figurava-se como uma prática secundária, basicamente implementada pela rede conveniada e vinculada aos serviços prestados pela LBA (SPOSATI, 2011).

Nesses termos, de acordo com Behring e Boschetti (2011, p. 137) “a ditadura militar abriu espaços para a saúde, a previdência e a educação privadas, configurando um sistema dual de acesso às políticas sociais: para quem pode e para quem não pode pagar”. Mas, mesmo com a ampliação dos acessos públicos e privados à proteção social é fato que “milhões de pessoas permaneciam fora do *complexo assistencial-industrial-tecnocrático-militar*”, situação acentuada pelos impactos da crise da economia mundial.

A década de 1980 caracterizou-se como um período de agravamento da situação econômica do Brasil causado pela hiperinflação (217,9%) em 1985, pela fragilização financeira do setor público, o recrudescimento da dívida externa, a crise dos serviços sociais públicos, o desemprego, a acentuação de trabalhos informais, o empobrecimento, configurando um cenário de enormes contradições econômicas. Nesse cenário, dava-se o surgimento de um movimento operário e

popular engendrado pela industrialização e urbanização, configurando a política da esquerda brasileira. Isso favoreceu o processo de redemocratização do país.

Nesse período, em 1985, foi editado o 1º Plano Nacional de Desenvolvimento da Nova República (PND) que particularizou a Assistência Social como política pública e sugeriu a ampliação da participação do usuário, agora reconhecido como sujeito de direitos, rompendo com a concepção de caridade e tutela (SPOSATI, 2011).

Diante das mobilizações populares em prol de uma política social mais justa e equilibrada em um cenário de transição democrática, foi promulgada a Constituição Federal de 1988, que instituiu a *Assistência Social* como um *dever* do Estado e *direito* do cidadão, situada no campo da Seguridade Social Brasileira ao lado da saúde e da previdência social. Assim, o Sistema de Proteção Social passou a configurar-se em duas vertentes: a proteção social contributiva (Previdência) e a proteção social não contributiva e universal (Saúde e Assistência). (BRASIL, 2004; 2005; DANTAS; OLIVEIRA; YAMAMOTO, 2010).

Para Behring e Boschetti (2011), essa conquista refletiu a disputa de forças hegemônicas e de interesses específicos de grupos partidários fazendo com que a Constituição Cidadã fosse uma espécie de híbrido entre o velho e o novo. Por outro lado, esse processo de redemocratização reuniu movimentos sociais, personalidades e partidos políticos em prol da democracia e promoveu alguns avanços em relação aos direitos sociais, especialmente referentes à seguridade social e aos direitos humanos e políticos, orientados pelos princípios da reponsabilidade pública, gestão democrática e da universalização. Esse conflito de forças foi presenciado claramente na disputa presidencial de 1989, entre os candidatos: Lula da Silva, representado o Partido dos Trabalhadores (PT) e Collor de Mello, filiado ao Partido da Renovação Nacional (PRN), que obteve a vitória.

É interessante lembrar que antes da instituição da universalidade dos direitos, apenas os brasileiros munidos de suas carteiras de trabalho poderiam receber atendimento nos hospitais. Àqueles que não a possuíam restavam-lhes as entidades filantrópicas, as Santas Casas de Misericórdia ou os Hospitais Universitários (PEREZ, 2009).

Assim, a Seguridade Social passou a ser compreendida como um “padrão de proteção social de qualidade, com cobertura universalizada para situações de risco, vulnerabilidade ou danos dos cidadãos brasileiros”, em decorrência de certas vicissitudes da vida natural ou social, tais como: velhice, doença, infortúnios, privações de bens materiais e culturais e visa à integração social (CFP/CFESS, 2000 apud FREITAS, 2013, p. 38)

É importante retomar que Castel (2010) distingue vulnerabilidade social de desfiliação. Considerando que, a primeira refere-se às condições de precariedade de trabalho e fragilidade

relacional, já a segunda diz respeito ao acirramento dessas condições resultando em ausência de trabalho e isolamento social.

Enquanto Kowarick (2009), ao referir-se às condições estruturais da sociedade brasileira, aponta que o desenraizamento social é um processo histórico e não um estado imutável e elabora uma concepção de vulnerabilidade social e econômica que decorre da forte exploração da força de trabalho, onde impera o aumento da jornada de trabalho, a intensificação do ritmo, a redução do nível de remuneração, a mão de obra feminina e a infantil. Ele considera que os *déficits* nos aspectos civis, sociais e econômicos geram a *fragilização da cidadania*. Desse modo, a questão social configura-se na dificuldade em expandir os direitos de cidadania. Conceito que se aproxima do apresentado pela política de assistência social.

[...] fragilização da cidadania entendida como perda ou ausência de direitos e como precarização de serviços coletivos que garantiam uma gama mínima de proteção pública para grupos carentes de recursos – dinheiro, poder, influência – para enfrentar as intempéries nas assim denominadas metrópoles do subdesenvolvimento industrializado (KOWARICK, 2009, p. 76).

Nesses termos, a Constituição (BRASIL, 1988) apresenta como princípios relativos à Seguridade Social: a defesa da universalidade da cobertura dos direitos, a uniformidade e equivalência dos benefícios nas áreas urbanas e rurais, a seletividade e distributividade na prestação dos serviços, a irredutibilidade do valor dos benefícios, a diversidade das bases de financiamento, o caráter democrático e descentralizado da administração em favor da gestão compartilhada entre governo, prestadores de serviços e os que usufruem dos direitos, dentre outros.

Esse processo ainda revela a lenta e difícil travessia que a Assistência Social enfrentou e continua enfrentando para superar o caráter assistencialista, benevolente e circunstancial que historicamente marcou sua prática. Conforme expressam Behring e Boschetti (2011, p. 144), esse campo vem passando por profundas transformações para “se elevar à condição de política pública de seguridade, na perspectiva de superar suas características de território do clientelismo, do aleatório e do imprevisto”.

Nessa direção, podemos citar: a criação da Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), de 1993, instituída para consolidar a assistência como política pública; a elaboração da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), em 2004, para renovar e ampliar o conceito de proteção social (BRASIL, 2006); e, como resultado dessa última, a implementação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), em 2005, para operacionalizar os objetivos dessas políticas. Os princípios e objetivos das mesmas serão explicitados a seguir.

É importante ressaltar que, a década de 1990, período da aprovação da LOAS, foi marcada por um giro conservador para o neoliberalismo que provocou um retrocesso na efetivação da assistência enquanto política pública a partir da “reforma de Estado” que transferiu o enfrentamento da pobreza para a sociedade como estímulo a solidariedade, dando relevância às ações do Terceiro Setor e deixando de implementar um processo de universalização dos direitos. Um exemplo desse processo foi o programa “Comunidade Solidária”, fundado em 1995 (BOTARELLI, 2008; PEREZ, 2009; DANTAS; OLIVEIRA; YAMAMOTO, 2010).

De acordo com Sposati (2011), esse retrocesso foi um reflexo tardio das medidas econômicas e sociais neoliberais adotadas por Margaret Thatcher, na Inglaterra, em 1970 e empreendidas pelo governo Collor após a Constituição de 88, gerando impedimentos para os avanços das conquistas sociais. Ao longo desse período, a LBA procurou alcançar uma proposta mais democrática, mas mediante aos escândalos de corrupção e fraudes no período de direção da primeira dama, Roseane Collor, ela foi extinta em 1995.

Como resultado do modo de funcionamento das políticas sociais nesse período, tivemos: a precarização e privatização dos serviços sociais, a despolitização dos conflitos sociais, a fortalecimento do objetivo de “aliviar a pobreza” dos grupos socialmente mais vulneráveis ao invés de enfrentá-la em sua óptica estrutural. Dessa maneira, em 2002, o Brasil havia estruturado uma rede de proteção social ampla, fragmentada, com programas que se sobrepunham e concorriam uns com os outros por financiamentos e com recursos insuficientes para retirar os beneficiários dos níveis de pobreza em que se encontravam (DANTAS; OLIVEIRA; YAMAMOTO, 2010).

Nesse cenário político, Fernando Henrique Cardoso do PSDB, sociólogo e professor emérito da Universidade de São Paulo (USP), assumiu a presidência entre 1995 e 2002, deixando o cargo para Luiz Inácio Lula da Silva, ex-sindicalista e ex-metalúrgico, filiado ao PT que venceu as eleições de 2002 e permaneceu na presidência até 2010.

Nesse contexto, em 2003, dez anos depois da instituição da LOAS, foi realizada a IV Conferência de Assistência Social para avaliar a situação da assistência e propor novas diretrizes a fim de resgatar seu papel de proteção social. As deliberações desta conferência constituem um marco decisório, pois culminaram, em 2004, na edição da nova Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e na criação do Ministério de Desenvolvimento Social de Combate à Fome (MDS).

Dentre outras mudanças, com a PNAS, a assistência deixou de estruturar-se a partir de públicos específicos (crianças, pessoas com deficiência, adolescentes, idosos), para instaurar seguranças sociais – que a política de proteção deve garantir – ampliando o leque de indivíduos considerados vulneráveis (CFP, 2008; PEREZ, 2009). São elas: a de sobrevivência (rendimento e autonomia), a de acolhida (provisão de necessidades básica, como alimentação e vestuário) e a de

convívio (multicultural, intergeracional, intersubjetivo) com foco à proteção à discriminação e à intolerância (BRASIL, 2004).

Além disso, o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (BRASIL, 2004, p.15) considera que “as circunstâncias e os requisitos sociais circundantes do indivíduo e dele em sua família, são determinantes para sua proteção e autonomia. Isto exige confrontar a leitura macro social com a leitura micro social”. Desse modo, propõe que Assistência Social atue sobre três dimensões: as pessoas, as circunstâncias e a família (“núcleo de apoio primeiro”), visando distribuir o acesso a bens e recursos de modo a favorecer condições dignas de vida e o desenvolvimento de capacidades para promover maior autonomia.

No entanto, dentre as três dimensões, a política prioriza a família como foco das ações assistenciais⁷, considerando que essa constitui um “espaço privilegiado e insubstituível de proteção e socialização primárias, provedora de cuidados aos seus membros”, sobre o qual os impactos dos processos de exclusão social, acentuam sua fragilidade e contradições. Assim, compreendem que a mediação das relações entre os sujeitos e as coletividades, constitui um cuidado necessário à família para que ela tenha condições de cuidar, “prover, prevenir, promover e incluir seus membros” (BRASIL, 2004, p. 41).

É importante ressaltar que a concepção de família adotada pela política é a de “um conjunto de pessoas que se acham unidas por laços consanguíneos, afetivos e, ou, de solidariedade” cujo atendimento baseia-se no respeito à sua diversidade sociocultural, à seus valores, crenças, identidades e à heterogeneidade dos arranjos familiares decorrentes das mudanças sociais. O foco é “o fortalecimento da cultura do diálogo, no combate a todas as formas de violência, de preconceito, de discriminação e de estigmatização nas relações familiares” (BRASIL, 2009a, p. 4). Assim, têm-se a compreensão de que o atendimento ao beneficiário pode promover a manutenção e a extensão de direitos com o foco na família. Esse aspecto será discutido com mais profundidade no próximo tópico.

Dentre as situações consideradas como de risco e de vulnerabilidade, estão: trabalho infantil, gravidez na adolescência, crianças e jovens fora da escola, desemprego, famílias numerosas, idade avançada, deficiências, residir em territórios marcados pela quase total ausência ou precária presença do Estado, pobreza (renda per capita inferior a ½ salário mínimo), indigência, alcoolismo, perda ou fragilização de vínculos de pertencimento e afetividade decorrentes de violência familiar, abandono, dentre outras (BRASIL, 2004).

⁷ O que também é nominado de *Matricialidade Familiar* (BRASIL, 2004; 2005).

Nesse período, também foi criado o Programa Bolsa Família (PBF) para unificar os quatro outros programas de transferência de renda até então existentes (Bolsa Escola, Bolsa Alimentação, Vale-Gás e Cartão Alimentação) e integrar a agenda do Programa Fome Zero que tem o objetivo de promover o alívio imediato da pobreza e o combate à fome por meio de medidas de médio e longo prazo envolvendo a transferência de benefício financeiro associado à garantia do acesso aos direitos sociais básicos – saúde, educação, Assistência Social e segurança alimentar e promover a inclusão social (BRASIL, 2006).

Para participar do programa, a pessoa responsável pela unidade familiar, sendo, preferencialmente, a mulher, deve possuir CPF ou Título de Eleitor e se inscrever no Cadastro Único⁸ em um dos postos de atendimento indicados pelo município. No entanto, o preenchimento desse cadastro não garante automaticamente o recebimento do benefício do PBF, pois, esse dirige-se apenas às famílias que possuem renda *per capita* de até R\$140,00. No entanto, além de estar vinculado ao PBF, o CadÚnico também é um pré-requisito para participar de outros programas como o habitacional “Minha Casa Minha Vida” e o “Tarifa Social de Energia Elétrica”, que pode conceder descontos na conta de luz, cujos critérios de renda são outros.

O valor do benefício do Programa Bolsa Família⁹ pode variar de R\$32,00 a R\$ 306,00 por mês, conforme a composição e a renda de cada família. Além disso, de acordo com as condicionalidades do programa, para manter o recebimento regular do benefício, a família precisa garantir como contrapartida: a) a frequência regular à escola de crianças até 15 anos (de 85%) e de jovens de 16 a 17 (de 75%); b) a frequência de crianças de 0 a 6 anos aos postos de saúde e manter o cartão de vacina atualizado; c) a frequência de gestantes aos exames de rotina; d) a atualização do

⁸ Esse cadastro procura considerar diversos indicadores sociais de situações de vulnerabilidade, tais como: escolaridade, condições de moradia, tipo de vínculo de trabalho, condições de saúde, pertencimento a comunidades tradicionais (indígenas e quilombolas), raça, familiar no sistema penitenciário, dentre outros, constituindo-se em uma importante ferramenta do governo para a coleta de dados sobre as condições de vida da população. Sendo que, a Caixa Econômica Federal (CEF) é a instituição que opera o Cadastro Único e que administra o repasse de recursos às pessoas.

⁹ As famílias em situação de extrema pobreza, com renda *per capita* inferior a R\$ 70,00 recebem um Benefício Básico (BB) mensal fixo no valor de R\$ 70,00. Além desse benefício, as famílias que possuem em sua composição crianças até 15 anos têm direito ao Benefício Variável (BV) mensal no valor de R\$ 32,00, pago conforme o número de crianças e adolescentes na família até o limite de cinco valores (ou seja, R\$ 160,00). Aquelas que possuem jovens entre 16 e 17 anos podem receber o Benefício Variável Jovem (BVJ) no valor de R\$ 38,00 por cada um, sendo limitado a dois jovens (ou seja, R\$ 76,00). Gestante e nutrízes também recebem um benefício no valor de R\$32,00, limitado ao repasse de, respectivamente, nove parcelas e seis parcelas. No entanto, as famílias que possuem renda *per capita* entre R\$70,00 e R\$140,00 não recebem o benefício básico, apenas os variáveis. Além desses benefícios, durante o governo de Dilma Rousseff, foi instituído o Benefício para a Superação da Extrema Pobreza (BSEP) para as famílias com renda *per capita* inferior a R\$70,00, independente de sua composição e que pode ser associado ao recebimento de outros. O valor do benefício varia em razão do cálculo realizado a partir da renda *per-capita* da família e do benefício já recebido no PBF. Disponível em: <http://www.caixa.gov.br/voce/social/transferencia/bolsa_familia/como_receber.asp e em <http://www.mds.gov.br/falemds/perguntas-frequentes/bolsa-familia/beneficios/beneficiario/beneficio-valor>>. Acesso em: 2 fev. 2013.

cadastro a cada dois anos. Ao MDS cabe, via CEF e gestões municipais, o acompanhamento do cumprimento dessas condicionalidades e a aplicação sanções no repasse do benefício, mediante o bloqueio, a suspensão e o cancelamento decorrentes dos descumprimentos.

Segundo, Silva, Yazbek e Giovanni (2012, p. 220), o objetivo das condicionalidades, tanto desse programa, quanto dos Estaduais e Municipais, é o aumento da frequência a escola e a diminuição da evasão escolar, bem como a retirada de crianças da situação de trabalho infantil, o acesso às serviços de saúde e a “elevação da autoestima, principalmente das mães”.

No entanto, conforme salienta Dantas, Oliveira e Yamamoto (2010), esse programa possui um caráter emblemático, preocupante e contraditório, que suscita uma série de debates. Alguns deles serão abordados no desenvolvimento dessa pesquisa.

Ainda, é importante considerar que no Brasil “tem-se uma cultura de instituição de programas sociais muito mais como um símbolo ou engodo do que como alternativa de enfrentamento de uma questão social, ficando restritos a poucos e servindo muito mais para fragmentar a pobreza e dividir os pobre” (SILVA; YAZBEK; GIOVANNI, 2012, p. 221).

Assim, depois da elaboração da PNAS em 2004 e da criação do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome no mesmo ano, em 2005, foi criado o Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Esse sistema foi elaborado nos moldes do Sistema Único de Saúde (SUS) visando concretizar os objetivos das políticas de Assistência Social, sendo, os principais deles: a inclusão social, o enfrentamento da pobreza no país, garantindo os mínimos sociais aos cidadãos, o convívio familiar e comunitário e o acesso aos serviços e informações. O SUAS pauta-se em princípios como: a universalização dos direitos, a matricialidade familiar, a integralidade, a participação dos usuários na construção das políticas, a descentralização político-administrativa e a territorialização para atingir um maior número de pessoas (BRASIL, 2004).

Conforme explicitam Behring e Boschetti (2011), o SUAS trouxe avanços para o quadro da Assistência Social, a política pública que apresenta maior dificuldade para se materializar e superar suas características históricas, tais como: a abrangência reduzida; a morosidade na sua regulamentação como direito; o clientelismo; a oferta de programas de transferência de renda de caráter compensatório e; a manutenção do caráter filantrópico com a forte presença de entidades privadas na oferta de serviços.

Esse sistema foi estruturado a partir de dois focos principais: a Proteção Social Básica (PSB) e a Proteção Social Especial (PSE). A PSB está voltada para a prevenção das situações de vulnerabilidade social em decorrência de pobreza, privação (ausência de renda e precário ou nulo acesso aos serviços públicos), fragilidade de vínculos afetivos e de pertença social (discriminações étnicas, por gênero, por deficiência, entre outras), não inserção no mercado de trabalho formal. A

PSE destina-se aos indivíduos que perderam os laços afetivos e/ou tiveram seus direitos violados como em casos de exploração e abuso sexual, violência doméstica, trabalho infantil, sobrevivência nas ruas, uso de substâncias psicoativas, entre outras (BRASIL, 2004; CFP; CFESS, 2007).

Sendo, o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), o equipamento territorial estatal que insere o usuário no sistema de Proteção Social Básica, essas unidades situam-se estrategicamente em territórios de vulnerabilidade social a fim de facilitar o acesso da população aos serviços, projetos, programas e benefícios ofertados pelo mesmo (BRASIL, 2009a).

Dentre eles, o principal é o Programa de Atenção Integral à família (PAIF)¹⁰, que visa o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários como forma de prevenção das situações de vulnerabilidade e risco social, tais como a o rompimento desses vínculos e/ou a violência no âmbito de suas relações. Desse modo, o CRAS visa garantir o direito a Proteção Social Básica e a ampliação da capacidade de prevenção das situações de risco nos territórios onde estiver situado.

De acordo com a política, por *território* compreende-se: um espaço habitado, marcado pelas pessoas que ali vivem, onde se expressam a solidariedade, a cumplicidade, a vizinhança a promoção do sentimento de pertença, de reconhecimento e o desenvolvimento da identidade. Nesse espaço também sobressaem às contradições da realidade: os conflitos, as desigualdades “que perpassam e significam as relações familiares e comunitárias” e é também nesses espaços que as potencialidades para o enfrentamento das contradições emergem.

Essa concepção é bastante próxima da elaborada por Milton Santos (2005, p. 256), que elucida que no território funcionam, simultaneamente, relações de horizontalidade e de verticalidade. Sendo que, as primeiras se dão nos espaços próximos, adjacentes, enquanto as verticais compõem diversos pontos distantes uns dos outros e interligados “por todas as formas de processos sociais”, o que corresponde, assim, a ideia de *rede*. Entretanto, “além das redes, depois das redes, com as redes, há o espaço banal, há o espaço de todos, todo o espaço, porque as redes constituem apenas uma parte do espaço e o espaço de alguns”. De acordo com o autor, nesse território entre as pessoas e os lugares (contíguos ou em rede) há a possibilidade de solidariedade e resistência no território compartilhado, na vida comum.

¹⁰ O Programa de Atenção Integral à Família – PAIF tem como antecedente o Programa Núcleo de Apoio à Família – NAF, criado em 2001. O NAF foi o primeiro programa da esfera federal no âmbito da Assistência Social destinado às famílias. Em 2003 foi lançado o Plano Nacional de Atendimento Integrado à Família (PNAIF) e em 2004 essa proposta foi aprimorada com a criação pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) do Programa de Atenção Integral à Família (PAIF). Em 19 de maio de 2004, o PAIF tornou-se “ação continuada da Assistência Social”, passando a integrar a rede de serviços de ação continuada da Assistência Social financiada pelo Governo Federal. O PAIF é reelaborado na dimensão de serviço que oferta trabalho social com famílias, constituindo a identidade do CRAS na função de proteção prevista na política nacional de Assistência Social. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/falemds/perguntas-frequentes/assistencia-social/psb-protecao-especial-basica/servico-de-protecao-e-atendimento-integral-a-familia-2013-paif/servico-de-protecao-e-atendimento-integral-a-familia-2013-paif>>. Acesso em 5 fev. 2013.

Por outro lado, território pode funcionar como suporte das redes “que transportam regras e normas utilitárias, parciais, parcializadas, egoístas (do ponto de vista dos atores hegemônicos), as verticalidades” que enfraquecem as horizontalidades (SANTOS, 2005, p. 259).

Na concepção de Santos (2005), o CRAS situa-se na rede local, portanto tem uma função vertical, o que está bem claro nesse trecho:

Todavia, voltar-se para o território não significa esperar que somente a solidariedade e a sinergia comunitária serão capazes de enfrentar as situações de desproteção social. Ao contrário, significa o reconhecimento pela política de Assistência Social que a organização dos serviços por territórios torna possível, com uma boa gestão, construir a perspectiva do alcance da universalidade de cobertura da política de Assistência Social [...] com a oferta adequada e acessível a serviços. O CRAS materializa a presença do Estado no território, possibilitando a democratização do acesso aos direitos socioassistenciais e contribuindo para o fortalecimento da cidadania (BRASIL, 2009a, p. 13).

Além do fortalecimento familiar e comunitário, o CRAS visa a garantia do acesso à: escuta, informação, defesa, provisão direta ou indireta das demandas ou encaminhamentos; programas, projetos e serviços socioassistenciais.

Desse modo, realiza a inclusão de famílias em programas de transferência de renda, cujo principal é o Programa Bolsa Família; a concessão de Benefícios Eventuais e de carteira do idoso para transporte interestadual; orientação e encaminhamento para inclusão de pessoas com deficiência e pessoas idosas no BPC – Benefício de Prestação Continuada; a inclusão de famílias na rede socioassistencial conveniada, e, é ainda, responsável pela organização da rede socioassistencial do território (BRASIL, 2009a).

Conforme a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS – NOB-RH (BRASIL, 2006), a equipe mínima do CRAS deve ser composta por um psicólogo, um assistente social, um coordenador e apoios administrativos. Assim, em 2005 foi legitimada a participação do psicólogo nas políticas de Assistência Social. A pesquisa realizada por Macedo (2011), revelou que existem 6.022 psicólogos atuando nos diversos CRAS do país. No entanto, nem todos os municípios têm esse profissional compondo a equipe mínima, como, por exemplo, a cidade de São Paulo.

Segundo Dantas, Oliveira e Yamamoto (2010), nesse processo o psicólogo foi colocado ao lado de profissionais atuantes em um amplo movimento de resgate da cidadania e de retomada da democracia, que apesar dos avanços, ainda encontra-se em processo de desenvolvimento com alguns aspectos positivos e outros controversos.

1.2.1 Discutindo alguns temas e conceitos: Matricialidade Familiar e Programa de Transferência de Renda (PTR)

Conforme apresentado, o SUAS estrutura-se priorizando o apoio à família nas suas funções de proteção, socialização, aprendizagem e desenvolvimento das capacidades humanas, considerando que:

[...] o usuário de seus serviços ou benefícios não pode ser desvinculado do seu contexto familiar e social. Isto é, a política de Assistência Social reconhece que somente é possível tecer uma rede de proteção social ao se compreender os determinantes familiares de uma situação de vulnerabilidade social e acolher mais de um membro da família para promover a superação da situação de vulnerabilidade social. (BRASIL, 2009a, p. 12).

No entanto, alguns autores salientam que essa prioridade das ações sociais dirigidas às famílias representa um retrocesso, balizado em uma perspectiva protecionista, fundada no *Welfare Mix*, que coloca a família e as organizações não governamentais como agentes de bem-estar substituindo a política pública. Assim, há uma transferência para a família e para a sociedade da responsabilidade pela garantia dos direitos de cidadania, pois quem precisa “prover, prevenir, promover e incluir” os membros é o Estado e não a unidade nuclear. (BEHRING; BOSCHETTI, 2011; FREITAS, 2013).

Nessa perspectiva, Cariaga (2013) aponta que desde a década de 20 do século passado o Estado desenvolve ações com o foco na família para enfrentar as questões sociais. Como exemplo disso, aponta as ações do poder judiciário em torno da questão do menor, como em 1949 com a criação do Serviço de Colocação Familiar no Juizado de Menores em São Paulo, visando garantir que a criança usufrísse o direito de crescer no interior de uma família “estruturada” e favorável ao seu desenvolvimento. Assim, havia uma responsabilização da família, atribuindo-lhe mais deveres do que direitos.

Embora Carvalho (2011) ressalte que a ancoragem dos serviços públicos nas famílias e comunidades avançou principalmente com as ações do SUS, nos programas de saúde da família (PSF), com a introdução da participação do médico de família, assim como dos agentes comunitários de saúde e no cuidador domiciliar, a autora considera que o reconhecimento contemporâneo da indispensabilidade da família no cerne das políticas de proteção social, seja como porta de entrada e/ou adesão aos objetivos dos programas e projetos ou como responsável e parceira na condução desses mesmos, esse envolvimento requer um forte apoio, especialmente pela via do CRAS, para não cair no risco da família, como agente de proteção social, ser exaurida.

Saraceno (1995 apud PEREIRA, 2004, p. 139) ainda ressalta que o peso desse modelo recai sobre as mulheres:

Neste setor, tem ganhado importância a família (e, dentro dela, a mulher), sobre a qual recaem as mais fortes expectativas pluralistas de participação solidária, especialmente em relação aos idosos, crianças e enfermos. Isso porque se chegou à conclusão de que, se a contribuição do grupo e da mulher foi considerável em todos os Estados Sociais do pós guerra, ela seria maior agora porque atuaria numa rede de relações não hierarquizadas e compartilhadas por múltiplas participações não convencionais. Daí a refamiliarização da proteção social na contemporaneidade.

Em relação aos PTRS, os CRAS operam diversos programas sociais Estaduais, Federais e Municipais, além do Programa Bolsa Família, que se estruturam na transferência de Renda ou não. Dentre eles, podemos citar os programas: Renda Mínima, Renda Cidadã, Ação Jovem, implicados na transferência de renda e o Projovem, Viva Leite, Frente de Trabalho, que envolve outras funções. No entanto, apenas os PTRs exigem contrapartidas dos beneficiários.

Silva, Yazbek e Giovanni (2012) realizaram uma pesquisa visando traçar um perfil dos Programas Renda Mínima e Bolsa Escola, em vigência na época (2002), e discutir sobre seus aspectos relevantes e problemáticos. As informações obtidas são muito interessantes para pensar sobre as implicações do atual Programa Bolsa Família tanto para os beneficiários, quanto para os profissionais atuam nos CRAS

Desse modo, apontaram algumas das questões apresentadas pelos gestores municipais e estaduais dos programas. Foram elas: a) a obrigatoriedade à frequência à escola por parte de crianças e adolescentes não é suficiente para alterar o quadro educacional das futuras gerações e alterar a pobreza, em decorrência da péssima qualidade dos sistemas educacionais estaduais e municipais; b) a dificuldade de articulação da transferência monetária com outras políticas e programas gerando a descontinuidade das ações; c) O pressuposto de que a educação guarda estreita relação com oportunidades de trabalho e rendimentos é falho, pois a causa fundamental da pobreza no Brasil é a desigualdade social e mais do que a incapacidade de geração de renda, o que requer não só o acesso ao sistema educacional, como também políticas de geração de emprego e de redistribuição de renda; d) a focalização de famílias pobres e extremamente pobres, com um corte de renda familiar muito baixo e variado, desse modo as possibilidades de impacto para os que recebem são reduzidas e um grande contingente de família pobres fica fora desse programa; e) a nebulosidade da questão do tempo de permanência no programa; f) a continuidade e sustentação dos programas diante da mudança de administração, das questões orçamentárias e da falta de prioridade da política social no Brasil; g) a exigência de contrapartida da família para participar do Programa é um contrassenso, porque o benefício é um direito de garantia de vida. Todavia, o que parece

negação do direito pode ser visto como condição de acesso a outros direitos (educação, saúde), e, por esse prisma, pode significar afirmação de direitos; h) para aumentar o alcance das ações é necessário articular as ações com outros programas, tais como os voltados para a capacitação profissional, a geração de renda e o de microcrédito,

Além disso, as autoras defendem que esse último aspecto demonstra que o Estado deve propiciar serviços de educação, saúde e trabalho de qualidade, bem como as contrapartidas “devem ser percebidas e encaminhadas numa perspectiva educativa e não punitiva, evitando que as famílias mais vulneráveis sejam, possivelmente, as mais prejudicadas com seu desligamento do programa” (SILVA; YAZBEK; GIOVANNI, 2012, p. 223).

1.2.2 Políticas sociais no cenário brasileiro atual

Atualmente, o PBF, o principal programa de transferência de renda da política de proteção social completou 10 anos com um número de 13,8 milhões de famílias beneficiárias, sendo que, dessas, 73% são negras ou pardas¹¹.

De acordo com os estudos realizados pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA (CASTRO; ARAUJO, 2012) fatores como: a expectativa de vida, a incidência do trabalho infantil e a mortalidade infantil, tiveram uma pequena melhora. Também apontam que a desigualdade na distribuição de renda no Brasil está diminuindo. Conforme a pesquisa realizada em 2011, o nível de pobreza teve uma queda de 64% do ano de 1995 para 2009, desse modo aponta que “não apenas há menos pobres, como também as pessoas que ainda o são, são menos pobres”. De acordo com Castro e Vaz (2011, p. 283), após sete anos consecutivos de acentuada redução na desigualdade, a discussão saiu do terreno de “se é ou não possível reduzir a desigualdade no país” para “como dar continuidade a esse processo”.

Silva, Yazbek, Giovanni (2012) argumentam que as pesquisas atribuem esse declínio à estabilidade da moeda, a elevação do emprego formal e a diminuição do desemprego, o aumento do valor real do salário mínimo a partir de 2003 e a expansão dos Programas de Transferência de Renda que apresentaram maior focalização na população pobre. No entanto, salientam que o Programa Bolsa Família tem sido capaz de melhorar a vida das pessoas, mas não de retirá-las do

¹¹ 10 ANOS DE BOLSA FAMÍLIA. População negra é a maior beneficiária de programas sociais no Brasil. Brasília, dez. 2013. Disponível em: <<http://bolsafamilia10anos.mds.gov.br/node/33323>>. Acesso em: 13 fev. 2014.

nível de pobreza em que se encontram, diferente dos impactos significativos provocados pelo BPC e pelo Seguro Social Rural que transferem um salário mínimo para os indivíduos.

Apesar desses tímidos avanços, a pobreza e a desigualdade ainda são exponenciais na realidade brasileira, onde 14 milhões de pessoas são analfabetas, um índice ainda mais acentuado na população negra, nas regiões menos desenvolvidas e nas zonas rurais, na população de baixa renda. Também, o maior desafio é a melhoria da qualidade do ensino, assim como nos demais níveis e modalidades da educação básica (CASTRO; ARAUJO, 2012).

De acordo com Behring e Boschetti (2011), um estudo realizado em 2005 mostrou que 44,1% da população negra vivia com uma renda *per capita* inferior ao salário mínimo, proporção que caía para 20,5% entre os brancos. Situação ainda mais desigual entre as mulheres, especialmente entre as mulheres negras. Em 1999, a proporção de negros pobres era duas vezes maior que a de brancos pobres, sendo que as mulheres encontravam-se nos mais baixos patamares de renda. Essa situação reflete-se também nos âmbitos habitacionais e no mercado de trabalho.

Desse modo, essas autoras, assim como Lopes (2005), concluem que esses números mostram que a estrutura da desigualdade brasileira tem cor e gênero, ou seja, os trezentos e muitos anos de escravidão produziram o racismo como um fenômeno ideológico que estrutura as relações sociais e a distribuição das riquezas no país de modo a manter a posição das classes dominantes, que são, em sua maioria, brancas.

Além disso, segundo o IPEA (CASTRO; VAZ, 2011), no Brasil 1% da população brasileira é rica e detém a renda equivalente a soma dos rendimentos familiares de outros 86,5 milhões de pessoas, ou seja, 50% da população. Desse montante, 53,9 milhões de brasileiros (31,7% da população) sobrevivem com menos de R\$160,00 mensais enquanto 21,9 milhões estão em situação de indigência, ou seja, possuem renda *per capita* abaixo de $\frac{1}{4}$ do salário mínimo. Desse modo, defendem que apesar da evidente melhora, o nível de desigualdade continua muito elevado.

Enquanto os 40% mais pobres vivem com 10% da renda nacional, os 10% mais ricos vivem com mais de 40%. [...]. Se um terço da renda nacional fosse perfeitamente distribuída, seria possível garantir a todas as famílias brasileiras a satisfação de todas as suas necessidades mais básicas. [...] o volume de recursos necessários para que todas as famílias pobres superem a linha de pobreza, representa apenas 3% da renda nacional ou menos de 5% da renda dos 25% mais ricos. Já para aliviar a extrema pobreza seria necessário contar apenas com 1% da renda dos 25% mais ricos do país (CASTRO; VAZ, 2011, p. 49).

Lúcio Kowarick (2009) pesquisou sobre as condições de habitação e apontou que 80% da população brasileira concentram-se em regiões urbanas, onde há baixa oferta de habitações populares. Desse modo, muitos vivem em locais sem infraestrutura básica, em ocupações informais e irregulares, em favelas, situadas em regiões afastadas e segregadas dos grandes centros urbanos,

com reduzido ou nenhum acesso aos serviços de água, esgoto e coleta de lixo. Além do lugar de exílio, para o autor, os moradores de favelas ainda sofrem a estigmatização da vida cotidiana, em geral associadas às dimensões étnico-raciais e de gênero, resultante da violência estrutural.

Desse modo, a relação estrutural entre Estado, sociedade e mercado em tempos neoliberais tem produzido padrões de vida e de sociabilidades extremamente desiguais, com polaridades que apresentam uma acentuada distância entre as possibilidades e a qualidade de acesso à saúde, à educação, à moradia, ao trabalho e ao lazer, mas igualmente impactadas pela insegurança, instabilidade, hedonismo, consumismo (como única via de acesso a dignidade social) e individualismo que predominam na sociedade atual (BAUMAN, 1998; CASTEL, 2010). Nesse contexto de defasagem entre direito e condições sociais reais, as forças de resistência encontram-se fragmentadas em decorrência do desemprego, da fragilização das relações de trabalho, da precarização das políticas sociais.

Ainda, é importante ressaltar a forte defasagem no campo da justiça no Brasil, que claramente não funciona da mesma maneira para todos. As prisões revelam um modo de regular a miséria sob a forma de uma espécie de “indústria do encarceramento” ou “estocagem dos pobres”.

Não é à toa que, de acordo com censo realizado pelo Infopen (BRASIL, 2012), o departamento estatístico do Ministério da Justiça, nos sistemas prisionais do nosso país, a maioria da população carcerária é jovem, possui entre 18 e 29 anos. Além disso, 43%¹² da população carcerária é de homens mestiços e negros e com o ensino fundamental incompleto, enquanto os homens brancos constituem 33%, e o restante foi atribuído aos homens de raça indígena (0,45%), amarela (0,16%) e à outros (2,75%), sendo que faltam quase 20% para a soma totalizar 100%. No entanto, de acordo com uma pesquisa realizada pela Plataforma Brasileira de Direitos Humanos (CARREIA, 2009), 65% da população carcerária é de homens negros e pardos.

A mídia veiculou, recentemente, entre os anos de 2012-2014, diversas reportagens em torno da situação das penitenciárias no Maranhão (LUCENA, 2014), governado por Roseana Sarney, após o massacre no Complexo de Pedrinhas, onde presos foram decapitados em motim. Além disso, outros estudos e reportagens denunciam as condições desumanas sobre as quais são submetidos os detentos, tais como a superlotação (LEITE, 2014), sendo que, no Estado de São Paulo, nove em cada dez unidades estão nessa situação; assim como, o atendimento médico insuficiente, as péssimas condições de higiene e alimentação, a violência, tanto dos agentes carcerários quanto dos presos entre si (LAMAS, 2014), dentre tantos outros. Segundo Arruda (2011) “a situação do

¹² Informação obtida no portal do Ministério da Justiça: <http://portal.mj.gov.br> em 22/01/2014.

sistema carcerário é tão precária que no Estado do Espírito Santo chegaram a ser utilizados contêineres como celas, tendo em vista a superpopulação do presídio”.

Nessa direção, Behring e Boschetti (2011) apontam uma justiça desigual entre pessoas com poderes aquisitivos diferentes e, ainda, o genocídio como forma de dominação política pelas forças policiais. De acordo com Feffermann (2006, p. 103), que realizou uma pesquisa de campo corajosa com jovens moradores da periferia e inseridos no tráfico de drogas:

A violência abrange todas as classes sociais. Todos vivem cotidianamente essa realidade, porém apenas os pobres e os marginalizados são considerados culpados por ela e punidos. A população pobre, em geral moradora de periferia, sente a violência, mas diferentemente da classe média, não pode cercar-se de muros e grades. Para essa população, a violência é como uma das tantas calamidades enfrentadas no dia a dia. Ela sofre não apenas com a falta de saneamento básico e energia elétrica (para citar essas condições mínimas de vida), mas os efeitos de operações policiais que, muitas vezes, confundem trabalhador com bandido, atropelando os direitos humanos.

Conforme expressa Kowarick (2009, p. 73), a marginalidade não é algo à parte, excluído do circuito básico da sociedade, mas configura-se como uma “modalidade de inclusão intermitente, acessória, ocasional, marginal, porém integrante do processo produtivo”.

Em relação ao Estado, essas situações mostram que ao invés de responder as questões sociais a partir de amplas e sólidas políticas públicas, o que vem ocorrendo é um aumento nos gastos com prisões e polícias, configurando um Estado repressor. Situação que foi visível em São Paulo, em janeiro desse ano, quando a prefeitura realizava uma operação na cracolândia articulada com um projeto de tratamento e reintegração e a polícia civil realizou uma inserção descombinada e violenta, utilizando bombas de gás lacrimogênio, gerando tumulto e pessoas detidas (GOMES, 2014).

Nos serviços públicos são notórios: a falta de recursos, as longas filas, a demora para a prestação dos atendimentos, a ineficiência, além de todos os aspectos sinalizados na introdução deste trabalho. Enquanto que, mais especificamente nos serviços de saúde, ainda há a falta de medicamentos e a redução dos leitos. Acrescenta-se à esse quadro a privatização dos mesmos, com a regulamentação do terceiro setor para a execução de políticas sociais (Ongs e instituições filantrópicas), combinado com os serviços voluntários e lançando-as, assim, na dimensão da solidariedade. Situação que também provoca a desprofissionalização das intervenções sociais, os baixos salários e as contratações instáveis e irregulares (BERING, BOSCHETTI, 2011; PATTO, 2010; RESENDE, 2012).

Essas situações sociais que marcam a realidade brasileira têm gerado insatisfações, protestos e reivindicações diferenciadas, como assistimos recentemente no Brasil com o Movimento do Passe Livre contra o aumento do valor da passagem de ônibus e lutando por sua gratuidade que

reuniu mais de 250 mil pessoas em todo o Brasil e, mais recentemente, o impacto foi gerado pelos chamados *rolezinhos* em São Paulo e no Rio de Janeiro, bem como os incêndios aos ônibus em diversas metrópoles do país (G1, 2013).

Nesse cenário, as políticas sociais encontram barreiras, tanto estruturais, quanto conjunturais e apresentam-se tímidas, focalizadas e residuais. Pode-se afirmar que, no Brasil, não há um Estado de bem-estar social, há heteronomia e conservadorismo político que delineiam um projeto antipopular e antidemocrático pelas classes dominantes e que lançam para segundo patamar às políticas sociais. Afinal, na prática, essas ficam no meio do caminho, entre seguro e assistência e mantidos pela seletividade e privatização. Ou, ainda, servem mais para reformar e responder as demandas da elite, do que de oferecer condições de emancipação ao seu público alvo (BEHRING; BOSCHETTI, 2011; KOWARIK, 2009; RESENDE, 2012).

Enquanto que as políticas de Assistência Social, mais especificamente, voltam-se para a implementação de programas e projetos visando à inserção social de uma grande parcela da população destituída das condições de uma vida digna por um sistema social que depende dessa “expulsão” para manter seu funcionamento. De acordo com Sposati (2011, p. 24), até hoje, os economistas apenas toleram a assistência se ela “vier disfarçada como uma ação compensatória, bem focalizada e circunstancial”. Situação que é um reflexo da revolução passiva ou modernização conservadora ocorrida no Brasil, que não efetivou uma reforma profundamente democrática, deixando as mudanças objetivas nas condições de vida e de trabalho da população no controle das classes dominantes (BEHRING; BOSCHETTI, 2011).

Entretanto, sem considerar as determinações estruturais da pobreza e concebendo-a como *déficit* de renda, o Estado assume uma posição de gestor da pobreza procurando manter um contingente populacional no limiar da sobrevivência e inserido em um circuito marginal de consumo. Ao passo que, as questões centrais, como a elevada concentração da propriedade, ficam em segundo plano e cria-se a ilusão de que os PTRs das Políticas Sociais podem erradicar a pobreza, sem, no entanto, deixar de considerar a contribuição desses programas para as melhorias concretas nas condições de vida de um grande número de pessoas.

Esse é o contexto que sustenta a prevalência do Programas de Transferência de Renda com o foco em famílias pobres e extremamente pobres na América Latina e no Brasil. Programas que estabelecem deveres morais a serem seguidos pelas famílias mediante condicionalidades no campo da educação e da saúde, reeditando a teoria do capital humano quando consideram que a educação e a saúde das pessoas são suficientes para romper com o ciclo vicioso da pobreza, produto das condições estruturais decorrentes da forma como a sociedade capitalista se organiza para produção e reprodução econômica e das relações sociais (SILVA; YAZBEK; GIOVANNI, p. 229).

Nesse sentido, Demo (2003, p.38) ressalta que o conceito de pobreza política não se restringe a simples carência ou vulnerabilidade material, sendo essa apenas uma de suas facetas. Afinal, a exclusão mais drástica é aquela produzida, mantida, cultivada, por conta do confronto subjacente em torno do acesso a vantagens sociais, sempre escassas em sociedade, que não impedem apenas o ter, mas, sobretudo o ser, enquanto sujeito capaz de comandar seu destino, que não se reduz ao acesso material, mas condiz com a autonomia emancipatória.

O cerne da pobreza é o massacre da dignidade humana, observado mais fácil ou imediatamente através de indicadores quantitativos, que escondem, por trás, problemática muito mais complexa e profunda. Por isso, política social não pode reduzir-se à distribuição de benefícios geralmente muito residuais, porque passa ao largo do problema mais duro que é a condição de massa de manobra do pobre (DEMO, 2003, p. 38).

Behring e Boschetti (2011, p. 190) também consideram que cidadania não se reduz a um conjunto de direitos concretizados por políticas sociais, mas corresponde a socialização da participação política e da riqueza produzida. As autoras ainda defendem que, embora a política social não seja capaz de reverter o capitalismo em sua fase madura é importante ampliar ao máximo sua limitada capacidade de cobertura e elevar o padrão de vida da maioria da população. Pois, isso pode “suscitar necessidades mais profundas e radicais” no prisma da emancipação humana. Desse modo, a implementação de políticas públicas requer a discussão, a socialização e a participação coletivas e a organização de ações voltadas para fazer dos direitos uma via para a equidade e justiça social.

Diante desse panorama, diversos autores consideram que, se por um lado é necessário reconhecer os limites e condicionalidades impostos pela estrutura econômica, por outro lado, diante das injustiças sociais, a sociedade, a academia, os movimentos organizados, não podem se conformar com essa situação. É necessário vencer o pessimismo, o ceticismo, a reificação e a amnésia social, gerados por esse modo de funcionamento e ver a história, como um processo aberto, à ação coletiva de homens e mulheres capazes de transformá-la (BEHRING; BOSCHETTI; 2011; CASTEL, 2010; DEMO, 2003; GUZZO; LACERDA JÚNIOR, 2011; SAWAIA, 2009; 2011).

Habermas (1987) participa dessa concepção afirmando que, diante do panorama atual, “as respostas dos intelectuais refletem uma perplexidade não menor que a dos políticos”. Mas, pontua que, diante da inteligibilidade da situação, ao invés de sustentar a paralização, esse impasse pode ser tomado como motivo para o alcance da perspicácia na compreensão e na busca de soluções para o futuro, função da sociedade e da cultura sobre si mesma.

Considerando a presente exposição, abre-se a questão: quais são as possibilidades da intervenção da Psicologia nos CRAS, um equipamento de proteção social inserido e implicado nesse contexto estrutural apresentado?

CAPÍTULO 2

PSICOLOGIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL: ARTICULAÇÃO E COMPROMISSOS

Todo conhecimento é produzido nas vicissitudes da dinâmica contraditória de uma determinada realidade histórica e social e fundamentado em concepções de homem e de sociedade comprometidas com as posições de classe. Com a Psicologia não foi diferente.

Desse modo, gostaria de apresentar um breve relato sobre o percurso histórico da Psicologia no Brasil, frisando sua relação com as classes populares e discutindo sua inserção nas políticas de Assistência Social, buscando elucidar os conflitos de forças e de interesses que permearam esse processo.

Esse capítulo está dividido em duas partes: a primeira, apresenta os pressupostos que nortearam a consolidação da Psicologia até o início da década de 1970; a segunda, procura elucidar um movimento iniciado nessa mesma década em torno de uma Psicologia que dialogasse com a realidade brasileira e se comprometesse a intervir nas dificuldades dessa sociedade, o que favoreceu o ingresso da categoria nos serviços públicos.

2.1 A consolidação da Psicologia como ciência e profissão no Brasil: um breve relato

Até meados da década de 1970, as intervenções realizadas pela Psicologia incidiam, principalmente, sobre três grandes áreas: a clínica, da qual usufruíam as camadas mais abastadas da população, a organizacional e a educacional. Mais importante do que isso é o fato de que o conhecimento e as práticas psicológicas desenvolvidas para e nessas instituições dirigiam-se a favor dos interesses da classe dominante.

De acordo com Bock (1999), a Psicologia se instituiu na sociedade como uma profissão corretiva, utilizada para tratar dos desvios, dos desajustes, das patologias, dos desequilíbrios e dos conflitos. Práticas estruturadas em uma concepção de homem derivada do *positivismo*, aplicando-se em estudos experimentais de fenômenos observáveis e comprováveis; do *determinismo*, reduzindo a compreensão dos eventos em termos de causa e efeito; do *naturalismo*, enfatizando a determinação

médico-biológica dos comportamentos; e do *individualismo*, focalizando o indivíduo em detrimento da comunidade. O resultado foi uma prática que acabou isolando o fenômeno psicológico na intimidade dos sujeitos, dissociando-o de um todo social. Esses aspectos serão mais bem detalhados a seguir.

Os primeiros sinais desse funcionamento podem ser conferidos a partir da Primeira República (1889-1930), na relação estabelecida entre a Psicologia e as intervenções “sociais”.

Nesse período pós-abolição, o clima social era marcado pelo medo da classe dominante diante de uma possível insurreição de ex-escravos e de imigrantes que, gradualmente, convergiam para os centros urbanos. Essa expansão demográfica, associada ao desenvolvimento precário e desordenado das cidades, provocou o aumento da miséria, de adultos, crianças e adolescentes vivendo nas ruas, da “loucura”, da prostituição, bem como de doenças decorrentes das péssimas condições de saneamento. A visibilidade dessas situações tornou-as alvo de preocupação dos governantes (ANTUNES, 2012; BOCK, 2009).

Infelizmente, assim como ocorria na Idade Média europeia, no Brasil, esses modos de vida eram concebidos pelo prisma da imoralidade, da degenerescência e do racismo e não como produto de uma ordem social desigual.

De acordo com Antunes (2012, p. 50), as ideias racistas desse período eram fortemente elaboradas não apenas para garantir a supremacia étnica de base europeia, mas, também, para “segregar ou eliminar a presença de outras origens étnicas e raciais na formação social brasileira”.

Diante disso, as estratégias de administração das “questões sociais”, adotadas em prol da manutenção da ordem e do progresso da nação, apresentavam um caráter violentamente repressor, fundado na criminalização da pobreza, no racismo, no saneamento e na higienização material e moral. Por conseguinte, muitos dos “desajustados” eram reclusos para tratamento moral em hospícios que funcionavam como asilos higiênicos.

É importante salientar que essas estratégias de intervenção foram elaboradas por intelectuais, juristas, literatos e médicos, geralmente filhos de grandes latifundiários ou estrangeiros radicados no país, que possuíam algum tipo de formação na Europa e, sobretudo, na França. Nesse contexto europeu, fervilhavam teorias como a evolucionista, o materialismo, o positivismo e o liberalismo. No campo da Psicologia, estavam sendo difundidas as teorias de Wundt, Fechner, Charcot e da Escola de Nancy. Essas eram frequentemente citadas nas teses defendidas nas Faculdades de Medicina no Brasil, nas quais também apareciam as teorias de Lombroso e a da degenerescência, de Morel.

Assim, poder-se-ia dizer que a forma de apropriação dessas teorias importadas constitui-se em consonância com as características da sociedade brasileira de matriz escravagista, conservadora,

religiosa, agrária, hierarquizada e defensora da superioridade da raça branca (ANTUNES, 2012; VILELA, 2012).

Além disso, estava em voga a proposta de uma reforma do Estado de modo a torná-lo tão civilizado quanto as nações europeias, e o sanitarismo foi considerado como um dos meios para atingir esse fim. Segundo Antunes (2012) e Vilela (2012), inicialmente, esse movimento representado pela Liga Brasileira de Higiene Mental, fundada em 1923, apresentava um caráter progressista e missionário que visava a melhoria das condições de vida das pessoas em situação de pobreza. Nessa instituição, foi criado um dos primeiros laboratórios de Psicologia, oferecendo importantes contribuições para a produção e disseminação dessa ciência, principalmente em relação aos testes psicológicos.

No entanto, na década de 1930, a Liga assumiu uma posição explicitamente excludente, defendendo a reclusão dos que eram considerados socialmente indesejáveis pela elite dominante; o que provocou a saída de muitos profissionais cujas ideias se contrapunham a essa. Alguns desses foram exonerados, outros, incompreendidos e outros, ainda, abriram seus próprios institutos educacionais para atuar de acordo com suas perspectivas, como é o caso de Abílio César Borges, que deixa a Liga, bem como a Medicina e funda o Gymnasio Bahiano.

É possível perceber que as ideias e práticas psicológicas, nesse período, se dão no interior de outras áreas do conhecimento e que eram difundidas e praticadas por intelectuais das camadas médias da sociedade brasileira. Por isso, não é de se surpreender que a Psicologia estivesse a serviço dos projetos de intervenção social dessa classe.

Neste cenário, a educação tinha a incumbência de formar cidadãos exemplares e adequados ao projeto de modernização do Brasil, ou seja, que trabalhassem e obedecessem à ordem estabelecida. Essas características vão compor o conceito de *normalidade* elaborado por médicos e educadores na época, embasado nos conceitos da Psicologia e da Biologia. Assim, tudo o que estivesse fora deste padrão era considerado como *desvio* ou *doença*. Essa articulação explícita, mais uma vez, a íntima relação entre ciência e poder e a implicação da ciência em relação ao contexto onde se desenvolve (PATTO, 2009).

No sistema regular de ensino, a Pedagogia encontrou na Psicologia sua mais importante fundamentação teórica. Os primeiros laboratórios de Psicologia foram instalados nas Escolas Normais e as pesquisas que ali desenvolvidas eram difundidas através de publicações, sendo que os estudos sobre esses testes favoreceram grandemente o reconhecimento da validade científica da Psicologia.

O primeiro deles foi instalado em 1906, no *Pedagogium*, e planejado por Binet, em Paris. Além dos laboratórios, nessas instituições também se desenvolvia o ensino de Psicologia para a

formação das professoras primárias. Foi nesse âmbito que o conhecimento psicológico se desenvolveu e alcançou o *status* de ciência autônoma, conquista fundamentada nas produções da Europa e dos EUA (ANTUNES, 2012; PATTO, 2009).

A década de 1920 foi marcada por intensas turbulências sociais, econômicas e culturais que impulsionaram a Revolução de 1930. Destacam-se o movimento modernista, a revolta tenentista, a resistência de Canudos, a fundação do partido comunista no Brasil e a crise na cafeicultura, que provocou uma grave crise econômica no país. Getúlio Vargas assumiu o governo e instaurou o processo de industrialização do Brasil com a criação de empresas estatais. Aliado à urbanização, esse processo foi ainda mais acelerado no Governo de Juscelino Kubitschek, nos anos de 1950, e acentuou a desigualdade entre as regiões urbanas e rurais (VILELA, 2012)

Nessa direção, a Educação tornou-se o principal foco de atenção do Estado, vista como uma grande aliada ao seu projeto modernista. A ela caberia preparar o futuro trabalhador para responder às demandas do processo de industrialização, calcado na lógica de produção taylorista. Um modelo que valorizava padrões comportamentais voltados para a eficiência, a rapidez, a adaptação e a disciplina.

No âmbito científico, surgiam as primeiras teorias do Desenvolvimento Humano que frisavam a importância do fator biológico e da estimulação ambiental para o pleno desenvolvimento das aptidões naturais do ser humano, já dadas ao nascer. A pedagogia moderna baseia-se nos ideais da Escola Nova, que compreendia a infância como um período naturalmente puro, espontâneo e livre, que precisava ser conservado.

Conforme apontam Antunes (2012) e Patto (2009), diante desse panorama, nas instituições educacionais, os profissionais de Psicologia utilizavam diversas técnicas e instrumentos, tais como os testes psicométricos, para avaliar e selecionar os estudantes que seriam aceitos ou não, acarretando na destinação de um grande número de sujeitos para o trabalho servil e braçal. Nesse período, a prática também incorporou o atendimento clínico voltado para as crianças consideradas como portadoras de problemas extraescolares e para a realização de psicodiagnósticos e laudos que embasavam o encaminhamento de algumas delas às classes especiais.

No entanto, o uso abusivo de testes gerou muitas críticas de educadores e psicólogos, que ressaltaram as consequências danosas dessa atuação para uma série de alunos relegados ao ensino incipiente de uma classe especial e estigmatizados com o rótulo de portador de deficiência mental. Uma dessas críticas dizia que, nesses moldes, as crianças e suas famílias eram culpabilizadas pelos chamados problemas de aprendizagem, ao passo que os determinantes intraescolares, que provocavam a maioria dos problemas, eram obstruídos.

É importante salientar que, nesse período, houve uma grande expansão do campo de atuação do psicólogo, também conhecido como psicologista ou psicotécnico. Nesse momento, as intervenções da Psicologia ultrapassaram os muros da escola e alcançaram outros âmbitos de atuação, como as organizações do trabalho, a seleção e orientação profissional e o atendimento clínico. Inicialmente, os testes psicológicos eram, ainda, os instrumentos privilegiados para o trabalho em todos esses campos.

A Psicologia clínica constituía-se da realização de psicodiagnósticos infanto-juvenis e da orientação de pais, sendo o Centro de Orientação Juvenil, a clínica pública mais importante de atendimento à população infanto-juvenil entre 1940-1970, no Rio de Janeiro. Nos anos 1950, essa clínica assumiu a abordagem Rogeriana (ANTUNES, 2012; VILELA, 2012).

Nesse processo, também foram criados os primeiros cursos de especialização em Psicologia, tais como o Instituto Sedes Sapientiae, de São Paulo, em 1940, e o Instituto de Seleção e Orientação Profissional da Fundação Getúlio Vargas (ISOP/FGV), em 1947, no Rio de Janeiro. Esses cursos propiciaram a expansão das atividades de pesquisa e as publicações em livros e periódicos. Ainda, foram fundadas as primeiras associações representativas da ciência psicológica.

Para Antunes (2012), essa ampliação foi um reflexo das concepções de muitas instâncias governamentais sobre as possibilidades da Psicologia em contribuir com seus projetos de desenvolvimento social, principalmente os relativos à indústria e às questões relacionadas à racionalização do trabalho. Passaremos, então, à atuação dos psicólogos nesse âmbito.

Na indústria, a Psicologia atuava ao lado de outras ciências, como a Economia, a Administração, a Biologia e a Sociologia, para estudar e intervir no desempenho humano no trabalho, promovendo uma “engenharia do trabalho”, baseada nos modelos taylorista e fordista de produção. Neste cenário, a racionalização e a hierarquização das atividades eram os meios que garantiam a aceleração da produtividade (MALVEZZI, 2000).

Segundo Malvezzi (2000) e Spink (1996), a empresa era vista como uma grande máquina. Nela, uma Psicologia de base conceitual experimental era aplicada a problemas específicos, tais como a seleção de funcionários e a organização das tarefas a fim de se controlar o fluxo de produção. Para garantir a melhoria da eficiência dos trabalhadores, os psicólogos realizavam diagnósticos e modelagens do comportamento e utilizavam a psicometria para medir, em escalas ou padrões, as diferenças individuais em relação ao desempenho.

A ideologia que sustentava essas práticas era a de alocar o indivíduo em um posto melhor condizente com suas habilidades e, assim, garantir sua satisfação no trabalho. Na maior parte das vezes, entretanto, os resultados alcançados apenas refletiam a prioridade das tarefas em detrimento

dos indivíduos que deveriam ajustar-se ao desenho industrial e sujeitar-se à relação de mando-obediência.

Além disso, essa Psicologia compreendia os conflitos industriais e, mesmo, a fadiga, como originados de fatores internos, biológicos-emocionais e/ou decorrentes de conceituações/percepções falsas por parte dos trabalhadores. Ou seja, desconsiderava-se o impacto da organização do trabalho na condição humana e a divergência de interesses entre os trabalhadores e os seus patrões.

Para Malvezzi (2000) e Spink (1996), nessa lógica, o desempenho era compreendido como um evento isolado, envolvendo apenas o trabalhador e a tarefa, de modo descontextualizado de suas implicações políticas e sociais.

Nas décadas de 1950 e 1960, embora se tenha reconhecido a importância dos sentimentos e dos conflitos no desempenho, a atuação dos psicólogos restringia-se à tentativa de harmonizar os funcionários por meio do aperfeiçoamento das suas habilidades de comunicação e de liderança (MALVEZZI, 2000). Ademais, de acordo com Spink (1996), muitos defendiam que os conflitos industriais originavam-se de distúrbios neuróticos, já que não havia nenhuma outra razão para sua existência e, por isso, deveriam ser tratados pela psiquiatria.

Essa patologização e aviltamento dos sujeitos também fazia parte do cotidiano do trabalho no campo da Assistência Social.

De acordo com Cruz e Guareschi (2012), a inserção do psicólogo nessa área se deu antes da constituição da Assistência Social como política pública. Em 1935, a Psicologia já contribuía com o campo jurídico, no Laboratório de Biologia Infantil, que ficava anexo ao Juizado de Menores. Tal órgão objetivava abrigar e distribuir as crianças que precisavam de proteção e assistência institucional.

Assim, por meio do uso de testes psicológicos, os profissionais procuravam determinar as causas dos desvios, investigar o nível intelectual das crianças e verificar a existência de distúrbios psíquicos. Os métodos de observação, classificação e estudo da criança eram derivados da psicotécnica e da psicoterapia. O intuito era o de resgatar aqueles que desviaram da rota da normalidade. No entanto, assim como nos demais âmbitos, nas instituições socioassistenciais a práxis da Psicologia favoreceu a legitimação de atitudes de desqualificação dos pobres, colocando sobre eles, e não sobre as condições sociais, a responsabilidade pelo “desvio”.

Cerca de duas décadas após esse período, em 1953, foi aberto o primeiro curso de Graduação em Psicologia, na PUC-Rio, e outros vieram em seguida. A partir de então, os profissionais que se intitulavam como psicólogos se filiaram às associações de Psicologia e iniciaram um movimento para o reconhecimento da profissão e dos cursos.

Assim, em 1962, em um cenário de intensa mobilização popular e crise política, a profissão foi regulamentada pela Lei Federal n.4.119/62, legalizando suas práticas e pesquisas nos âmbitos Educativo, Industrial, Clínico e Jurídico. Nesta época, a psicoterapia era a prática predominante, exercida pela maioria dos psicólogos brasileiros e voltada àqueles que podiam pagar, ou seja, a elite.

Em 1964, menos de dois anos depois da regulamentação da profissão, um golpe militar instaurou a ditadura no Brasil, situação política que perdurou até os anos 1980, instalando uma intensa repressão aos movimentos estudantis e docentes.

Nesse período, o governo abriu o ensino superior para a iniciativa privada, provocando a expansão dos cursos de Psicologia nessas instituições. Todavia, em nome da rentabilidade, muitas delas ofereciam cursos de má qualidade e reduzidos a um currículo mínimo. O campo da clínica expandiu-se, pois atraía um maior número de alunos e passou a ser privilegiado nos currículos. Consequentemente, com um número crescente de psicólogos formados inserindo-se em um mercado de trabalho cada vez mais retraído, a atuação clínica deixou de garantir a subsistência de muitos profissionais. Ao mesmo tempo, houve retração também na área industrial e a atuação de muitos profissionais ficou reduzida à tarefa de aplicar testes para a seleção de pessoal (ANTUNES, 2012).

Nesse mesmo ano, no campo jurídico-social, o psicólogo foi inserido como membro da equipe na Fundação Nacional do Bem-Estar do Menor (Funabem). Nessa instituição, ele elaborava laudos e estudos de caso buscando a etiologia da infração e as causas da suposta desagregação ou desestruturação familiar.

No entanto, de acordo com Cruz e Guareschi (2012), a ideia de família estruturada ou de vida ajustada baseava-se em concepções elitizadas que depreciavam os modos de vida determinados pelos desajustes socioeconômicos, classificando-os como “desestruturados” ou “desorganizados” e responsáveis por essa condição.

Além disso, o medo da “periculosidade” dos pobres embasou ações de reclusão para tratamento e recuperação. Desse modo, os métodos terapêuticos-pedagógicos construídos pela Funabem visavam à reeducação e reintegração à sociedade dos menores “doentes”, que apresentavam condutas antissociais. Ideologicamente, além de prevenir a entrada desses jovens em um processo de marginalidade, esse trabalho garantiria a ordem e a segurança da sociedade.

Até a promulgação do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), o psicólogo colaborou com esse projeto, realizando uma práxis que desqualificava a vida de inúmeras crianças em situação de pobreza, interferindo em seus destinos, através de estigmatizações, culpabilizações e difundindo a associação entre criminalidade e pobreza (CRUZ; GUARESCHI, 2012).

Esse caráter foi muito bem ilustrado no filme “O Contador de Histórias” (2009), dirigido por Luiz Villaça. Esse filme biográfico retrata a trajetória de Roberto Carlos Ramos que fugiu mais de cem vezes da FEBEM, na década de 1970, em Minas Gerais. Ele e sua família, composta por sua mãe e nove irmãos, viviam em um casebre situado em uma favela, com pouco acesso a recursos como alimento, moradia digna e informação. Essa situação fez com que a mãe de Roberto acreditasse, ingenuamente, em uma propaganda que vira na televisão sobre as virtudes da FEBEM em propiciar um “futuro melhor” para os meninos que ali eram educados. Em busca dessa realidade, ela o internou ali.

Em um trecho do filme, Roberto conta como se deu o atendimento realizado pelas psicólogas da instituição:

[...] de vez em quando, na FEBEM, apareciam umas mulheres com uns óculos esquisitos, eram as psicólogas. Tinha uma coisa que eu gostava nelas, é que toda vez que eu errava um teste elas ficavam com medo de mim e me davam um biscoito recheado, aí que eu errava mesmo. (O CONTADOR de histórias, 2009).

Na cena, depois de aplicar os tais testes, as psicólogas atribuíram a Roberto o seguinte diagnóstico: “problema de dislalia avançada, apresentando sinais de dislexia e discalculia” (O CONTADOR de histórias, 2009). Depois de sucessivas fugas, inúmeros testes e várias entrevistas psicológicas aos quais foi submetido, Roberto foi classificado como *irrecuperável* pela instituição, destino carimbado em seu prontuário e em sua autoimagem.

A sequência de três diagnósticos com o prefixo *dýs* chamou-me a atenção. Em grego, esse prefixo etimológico significa: mal, dificuldade, mau estado, desgraça, contrariedade, privação e, em latim, separação, negação, dispersão, contrário. Isso mostra que o diagnóstico continha todos os atributos negativos que eram dispensados aos indivíduos marginalizados.

Conforme coloca Patto (2009), as aptidões biológicas e psicológicas serviam como justificativas para a qualificação e a desqualificação dos indivíduos. Assim como a patologização dos comportamentos indesejáveis funcionava como um instrumento poderoso à reprodução de uma sociedade hierarquizada e injusta. Portanto, a Psicologia perpetuava a desigualdade no acesso aos direitos sociais e políticos.

Nesse mesmo sentido, Bock (1999) e Fontenele (2008) expressam que as técnicas empreendidas pela Psicologia, voltadas para a seleção, a adaptação, o controle, a classificação, a medição e a disciplinarização dos menos favorecidos, constituía-se como uma prática marcada pela despolitização e pela estigmatização dos sujeitos que sofriam os impactos da desigualdade social, favorecendo a manutenção de ordem social excludente.

Historicamente, de acordo com Bock (1999), pode-se dizer que a Psicologia teve uma prática voltada para o **controle**, no período colonial, a **higienização**, no século XIX e a **diferenciação**, no século XX.

Entretanto, como afirma Antunes (2012), a história não é linear e unilateral, de modo que, paralelamente, havia nesse meio intelectuais progressistas e críticos que não concordavam com o pensamento hegemônico. Dentre eles, ela cita os exemplos de Manoel Bomfim e Ulysses Pernambucano. O primeiro foi diretor do primeiro laboratório de Psicologia no País, no *Pedagogium* e também professor de Psicologia e Pedagogia na Escola Normal do Rio de Janeiro. Naquela época, ele já realizava estudos, pesquisas e utilizava métodos orientados por visão histórica e social do psiquismo, bem diferente do racismo científico e do pensamento aristocrático vigentes no período. Por isso, foi alvo de duras críticas durante toda a sua vida. Já Ulysses Pernambucano foi diretor do Hospital de Doenças Nervosas Mentais do Recife e aboliu as camisas de força e os calabouços, implantando o tratamento em hospitais abertos e em ambulatórios numa antecipação do movimento antipsiquiátrico. Ele foi preso mais de uma vez defendendo os trabalhadores dos canaviais de sua cidade.

Antunes (2012), Bock (1999) e Campos (2009) também fazem referência a Abílio César Borges e Helena Antipoff. O primeiro fora exonerado por conta das suas ideias diferenciadas em relação à educação; pois considerava importante a valorização dos professores e contrapunha-se aos castigos físicos na escola. Helena Antipoff, no início de 1930, defendeu que o uso de testes não media apenas o que era considerado inteligência, considerando também as condições materiais e sociais que incidiam sobre as respostas da criança. Ela foi pioneira, assim como Ulysses, na educação de crianças com deficiências. Também, ela criou um centro educacional no qual todas as crianças poderiam estudar, sem seleção, e fundou a Associação Comunitária do Rosário, onde trabalhava junto com os educadores e a comunidade pela melhoria da situação de vida da população e na promoção de sua autonomia.

Muitos desses profissionais foram perseguidos e tiveram limitadas as possibilidades de desenvolver suas ideias. Desse modo, outra constatação é importante: no embate das forças sociais antagônicas, haverá uma vitória com a permanência de determinadas contradições. O gerenciamento dessas contradições dará origem a novos embates e essa dinâmica garante o processamento contínuo das transformações sociais (CAMPOS, 2012).

2.2 O compromisso social da Psicologia e sua inserção nas políticas de proteção social

Foi na dinâmica do movimento supramencionado que, a partir de meados da década de 1970, o perfil da profissão começou a se reestruturar. Nesse contexto, em decorrência da intensa crise econômica pela qual passava o País, as greves operárias começaram a se rearticular e a classe média também a se organizar, criando novas entidades e fortalecendo as já existentes.

Nessa direção, em 1973 foram eleitos os primeiros representantes para o Conselho Federal de Psicologia (CFP) e para os Conselhos Regionais de Psicologia, órgãos representativos da classe que contava com a inscrição de cerca de 900 profissionais atuantes no país, nas mais diversas áreas. Dentre seus feitos está a resolução nº 04, que, na tentativa de explicitar os campos de ação do profissional, apresenta uma definição de Psicólogo aceita pela Organização Internacional do Trabalho. Havia uma preocupação com a integridade moral do exercício profissional, culminando com a Resolução nº 08, de 2 de fevereiro de 1975, que aprovou o Código de Ética dos Psicólogos do Brasil. Nesse ano, o Conselho Federal de Psicologia já contava com 4,951 psicólogos inscritos, atingindo o número de 50.000 profissionais em 1980 (SOARES, 2010).

Nessa época, o peso da ditadura recaía sobre todos, especialmente sobre os docentes e estudantes universitários e sobre os operários. Foi um período no qual qualquer reunião com mais de cinco pessoas era vista como subversiva, livros eram proibidos e apreendidos, principalmente os de cunho socialista, emancipadores, e pessoas desapareciam. É nesse contexto que os movimentos foram, gradualmente, se (re)articulando em favor da luta por um país mais democrático e livre e os psicólogos começaram a se questionar sobre seu fazer e sobre suas contribuições diante das injustiças sociais.

De acordo com Yamamoto (2007), nesse período, foram marcantes as pesquisas sobre a práxis dos psicólogos de Mello (1975), que questionou a elitização da psicologia e a de Botomé (1979), que denunciou uma atuação voltada predominantemente para atender clinicamente as demandas de uma minoria privilegiada, enquanto negligenciava 85% da população brasileira.

Conforme salienta Andery (1999, p. 204), a Psicologia isolava-se dos problemas coletivos do homem contemporâneo, “encerrando-se numa torre de cristal da discussão meramente acadêmica e do atendimento a poucas pessoas da elite econômica”, não se atentando por estruturar uma atuação socialmente útil.

Além dessa questão, havia outras críticas referentes às finalidades e aos tipos de práticas estabelecidas nos demais campos de atuação. Na área educacional, foi problematizada a adoção de um modelo médico, com um viés fortemente clínico e individualista que resultava na demasiada aplicação de testes e de diagnósticos estigmatizantes, em detrimento de ações mais pedagógicas e coletivas, como, por exemplo, atuar no processo de formação de professores. Sobre o setor industrial, as análises expuseram o compromisso do trabalho dos psicólogos com os interesses do mercado econômico ao invés de voltar-se ao trabalhador (ANTUNES, 2012).

Nesse contexto, em 1979, em São Paulo, no Rio de Janeiro e em Minas Gerais, dentre outros estados, os psicólogos criaram outros sindicatos e conselhos representativos, sustentando a estrutura que já vinha sendo formada. Alguns dos quais foram ocupados por grupos mais progressistas que lutavam, nesse período, para que a Psicologia trabalhasse a serviço das necessidades da maioria da população brasileira.

Um desses grupos fundamentava-se nas discussões iniciadas por autores como Silvia Lane, Martin Baró e Sueli Martins, que procuravam recriar o corpo teórico e prático da Psicologia Social, configurando uma ciência que refletisse sobre as demandas sociais da realidade Latino Americana e intervisse sobre elas de forma ético-política. Essa corrente de pensamento considerava o debate sobre o tema das políticas públicas, fundamental para a práxis da Psicologia (PAULINO-PEREIRA, 2012). Pois, até então, a Psicologia Social adotada no Brasil era a transposta dos EUA, que focava apenas a questão da dinâmica grupal e mudanças de atitudes.

Esse movimento ampliou-se a partir de 1979, quando foi realizado o encontro da Sociedade Interamericana de Psicologia (SIP), no Peru, onde foi aprovada a criação de associações nacionais de Psicologia Social. Como resultado, em 1980, na UERJ, foi fundada a Abrapso – primeira associação de Psicologia Social do País (GUARESCHI, 2011).

De acordo com Sawaia (2011), o intuito era construir uma Psicologia social “crítico-transformadora” em uma sociedade brasileira marcada pela ditadura e pelo capitalismo. Essa vertente concebia o homem como um sujeito capaz de refletir criticamente sobre o mundo e transformá-lo ao agir sobre ele e não um homem produzido e subjugado por determinantes biológicos ou sociais. Como expressa Fernandes (2005, p. 42), essa proposta buscava reencontrar a identidade do sujeito, “produzida nas determinações múltiplas do social e não entregue à mortífera forma enclausurada de uma identidade em si mesma, imóvel e tendendo sempre ao reencontro de si mesma”, mas, reconhecendo a implicação dos modos de articulação entre os sujeitos e as condições sociais e históricas que os cercam, na constituição de suas formas de subjetivação.

Nesse sentido, a profissão ampliou seu espectro de atuação e preocupou-se em responder as demandas dos problemas sociais brasileiros. Inicialmente, essa mudança configurou-se nos campos

onde já estava inserida e, de forma posterior, na criação de novas modalidades de intervenção, como a Psicologia Hospitalar e a Psicologia Comunitária. Essa era representada por teóricos como Silvia Lane e Alberto Andery, e influenciada pelas ideias de Paulo Freire e da Teologia da Libertação, focalizando a questão da opressão (ANTUNES, 2012; GUARESCHI, 2011).

As atividades desenvolvidas em comunidades na década de 1970 assumiam duas frentes: uma voltada para as pessoas em situação de pobreza, na forma de educação popular, visando à conscientização da população, com atuação dos psicólogos ao lado de pedagogos, sociólogos e assistentes sociais; outra, no campo da saúde mental, com psicólogos, psiquiatras e assistentes sociais trabalhando na prevenção de doenças mentais.

Conforme analisa Campos (2009), os trabalhos apresentados nos primeiros encontros da Abrapso mesclavam essas duas tendências. Dentre eles, havia iniciativas que buscavam: a) favorecer, no campo da saúde mental, a conscientização da população de baixa renda através da participação em grupos comunitários, considerando que essa união enfraqueceria o individualismo e promoveria uma força capaz de mobilizar iniciativas em torno de mudanças no cotidiano; b) um projeto de intervenção crítica no Centro de Educação Popular do Instituto Sedes Sapientiae, onde o profissional deveria atuar em equipe multidisciplinar para aprimorar, conscientizar e lidar com a dinâmica, as tensões e os problemas dos grupos; c) um trabalho junto à população, visando definir os problemas prioritários da comunidade; d) um psicodrama-pedagógico com mulheres na periferia para que as participantes se apropriassem da própria realidade e cultura, no qual discutiriam os problemas do seu cotidiano, tornando-se, posteriormente, o clube de mães; e) o assessoramento realizado pela academia a grupos já existentes.

Conforme salienta a autora, pode-se perceber que o grupo era uma condição básica para a intervenção clínica, preventiva e educativa em centros de saúde, nos bairros, com adolescentes ou mulheres, grupos de teatro, dentre outros. Além disso, havia entre os profissionais uma problematização muito mais voltada para a delimitação das tarefas que seriam específicas da Psicologia do que para as concepções sobre a natureza do psiquismo humano, de indivíduo. Compreendiam que a *práxis* era definida pelo *fazer* e não pelo *saber*.

Essa situação pode ser confirmada pela história do Conselho de Psicologia que emite, em 1977, a Portaria nº 07, instituindo uma Comissão Especial para o Estudo das Relações entre Orientador Educacional e Psicólogo, e a Portaria nº 48, para pesquisar as relações entre Psicólogo, Terapeuta Ocupacional e Assistente Social. Essas medidas visavam a delimitação do papel do psicólogo, por conta de *práxis* que apresentavam indefinições e falsas posições que prejudicavam a atuação da Psicologia. Os mesmo imperativos mobilizaram a criação da Portaria nº 39, em 1978,

que elegeu uma Comissão Especial para estudar as interfaces entre as atribuições do Psicólogo e do Técnico de Administração (SOARES, 2010).

De todo modo, essas iniciativas promoveram o engajamento de psicólogos em temas como as lutas antimanicomial e a inserção social. Inicialmente, as novas modalidades de intervenção se deram na área da saúde e, em seguida, nas áreas da educação, da Assistência Social e do trabalho. Essas concepções e experiências geraram novas referências, tanto para a sociedade quanto para os órgãos governamentais, sobre as contribuições sociais que a Psicologia poderia oferecer e favoreceu a abertura do campo de trabalho nos serviços públicos (ANDERY, 1999; BOTARELLI, 1998; BOCK, 2009; LANE, 1999).

Essa abertura se deu, sobretudo, a partir da promulgação da Constituição de 1988, marco da redemocratização da sociedade brasileira. Nessa direção, os movimentos sociais, juntamente com outros setores, exigiram da esfera pública a regulamentação dos direitos previstos no documento, resultando na efetivação de diversas leis e políticas, como o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS). A institucionalização desses campos, para a legitimação dos direitos constitucionais, favoreceu a abertura de uma série de serviços na esfera da proteção social, inicialmente na esfera da saúde e, depois, na área da Assistência Social, o que ampliou significativamente o ingresso da categoria no campo das políticas públicas (DANTAS; OLIVEIRA; YAMAMOTO, 2010; MACEDO; DIMENSTEIN, 2012).

Com essas novas possibilidades, especialmente no serviço público de saúde, foram verificadas limitações teórico-metodológicas da Psicologia diante das novas demandas e a necessidade de “reinventar uma Psicologia que contribuísse com as necessidades da população com a qual não estava habituada a trabalhar” (BOCK, 1999, p. 320). Conforme afirmam Dantas, Oliveira e Yamamoto (2010, p. 105), as críticas enfatizavam a transposição de um repertório técnico e teórico idealizados para a realidade de uma população predominantemente pobre que não se enquadrava naqueles conhecimentos até então produzidos e que se encontravam naquele momento “diante dos profissionais que buscavam no campo social a segurança e a consolidação de um mercado de trabalho achatado em tempos autoritários”. Esse panorama ressaltou a necessidade de produzir ou adequar as teorias e técnicas de modo que atendessem a essa nova realidade.

Nesse período, as entidades de representação da Psicologia expandiram os debates, discussões e críticas sobre os rumos que tomava a profissão e sobre os meios para favorecer a inserção mais significativa dos psicólogos no campo da saúde pública. Os profissionais participaram de conferências e assembleias nacionais sobre o tema, culminando com a organização de um sistema integrado de saúde como responsabilidade estatal, o SUS. Os psicólogos fizeram

parte e fortaleceram o movimento da saúde de tal modo que uma psicóloga (Mônica Valente) ocupou sua direção (BOCK, 1999; LANE, 1999; XIMENES; PAULA; BARROS, 2009).

De acordo com Antunes (2012, p. 62) “a organização da categoria de psicólogos foi um fator de grande relevância para esse processo de transformação”, fomentando críticas e debates para a busca de soluções e de caminhos para uma prática que superasse uma Psicologia elitista e limitada e se engajasse na realidade social brasileira.

Assim, desde a década de 80, a participação dos psicólogos junto aos movimentos de luta política e social pela afirmação de direitos ampliou a gama de debates, preocupações, engajamentos e responsabilizações da profissão. Ao mesmo tempo, favoreceu a conexão com os setores progressistas da saúde, grupos de militância voltados para a proteção de crianças e adolescentes, da mulher, do idoso, dos movimentos sindicais, dentre outros (MACEDO; DIMENSTEIN; 2012)

Dantas, Oliveira e Yamamoto (2010) sintetizam os fatores que favoreceram a inserção dos psicólogos nos serviços públicos, a partir de 1980, em três situações: a) a dificuldade encontrada pelos profissionais liberais em manterem sua atividade clínica diante da crise econômica; b) a abertura do campo de atuação profissional a partir da transição democrática que consolidou importantes conquistas no campo dos direitos, como a Constituição de 1988, e foi obtida a partir da luta de diversos setores, incluindo os intelectuais/profissionais preocupados em instaurar uma prática crítica e reflexiva que intervisse nas condições de desigualdade da maioria da população brasileira; c) relativo ao plano teórico-metodológico: os intensos debates instaurados pela categoria e que promoveram a redefinição dos rumos da Psicologia como ciência e profissão.

A participação do psicólogo nas políticas sociais se acentuou na década seguinte (1990), principalmente nas áreas da saúde, saúde mental, jurídica, de proteção à criança e ao adolescente e recentemente nas políticas de Assistência Social (FONTENELE, 2008; XIMENES; PAULA; BARROS, 2009; DANTAS; OLIVEIRA; YAMAMOTO, 2010).

De acordo com o CREPOP/CFP (2011, p.11), o Compromisso Social da Psicologia com a realidade social Brasileira em favor de uma práxis “comprometida com a transformação social em direção a uma ética voltada para a emancipação humana”, promoveu uma ponte que ligou a Psicologia às políticas públicas.

Nesse período, o trabalho desenvolvido pela Psicologia em comunidades, direcionado para grupos de mulheres e adolescentes, por meio de atividades artísticas e artesanais visando à promoção do diálogo sobre diversos temas do cotidiano, tais como, a educação dos filhos, relações sexuais e afetivas, futuro profissional, tornaram-se uma nova referência para a sociedade. As técnicas utilizadas variavam entre dinâmicas de grupo, psicodrama, expressão corporal e sensibilização que visavam promover o desenvolvimento da conscientização sobre as condições

adversas do bairro e como essas afetavam a população, bem como favorecer a melhor convivência. Esse trabalho gerou ações organizativas e reivindicatórias de iniciativa desses grupos em torno, por exemplo, da construção de creches no bairro. Considerava, ainda que o respeito aos interesses, valores, forças e opções dos grupos são essenciais para a realização do trabalho na comunidade (ANDERY, 1999; CAMPOS, 2009).

Além desse público, foram realizados trabalhos com comunidades de pescadores que estavam sendo expulsos do seu território pelas indústrias locais. Nessa intervenção, com uma vertente fortemente política, a equipe da universidade teve um papel mais secundário, oferecendo apenas um suporte para a comunidade que se organizou e coordenou as ações (CAMPOS, 2009).

Ao mesmo tempo, eram divulgadas pesquisas focando a necessidade de resgatar a subjetividade perdida/negada pela doença ou pelo poder opressor, pressupondo que esse processo requeria tanto a compreensão pelo sujeito de suas representações de mundo quanto dos afetos que lhe acometiam.

Assim, nesse período (1988-1990), eram considerados como pertencentes ao escopo teórico-prático da Psicologia Social: as técnicas voltadas para a dinâmica de grupo; o conhecimento sobre instituições; o fomento à organização popular, bem como à sua capacidade de autogestão; e o fortalecimento da autoestima e da cooperação (CAMPOS, 2009).

Desse modo, segundo Antunes (2012), as novas modalidades de intervenção ampliaram a capacidade da Psicologia em responder as demandas antes por ela não atendidas e passou a se preocupar com os problemas da maioria da população. Ela apresenta nesse trecho um resumo de todo o processo descrito até aqui:

Das limitações teóricas e da escassez de mercado de trabalho, da precariedade de formação de grande contingente de formados, das limitações dos campos de atuação, do comprometimento com os interesses dominantes à crítica que identificava as contradições e buscava a superação tanto de suas teorias como de suas modalidades práticas, buscando comprometer-se com os interesses e necessidades da maioria da população, a Psicologia caminhou para um novo patamar de produção e para um salto qualitativo em sua atuação profissional (ANTUNES, 2012, p. 62).

Foi nessa direção, que a partir de 1982, o CFP colocou à tona o discurso da democracia e da urgência da profissão contribuir com o atendimento das necessidades sociais na promoção da cidadania. Todo esse percurso pode ser revisto nos temas eleitos para debate nos Congressos Nacionais de Psicologia (CNP), que se tornaram periódicos.

O primeiro, em 1994, foi intitulado “Processo Constituinte: Repensando a Psicologia”. Em 1996, ocorreu o segundo, nomeado como “O Psicólogo vai mostrar sua cara”, que visava discutir, dentre outros temas, a regulamentação da profissão, a necessidade de uma formação de boa

qualidade e de empreender uma prática consoante com as questões éticas e sociais e de uma entidade nacional representativa.

O III CNP, realizado em 1998, chamado “Psicologia e Interfaces: Políticas Públicas e Globalização”, procurou refletir sobre a inserção dos profissionais nos serviços públicos, especialmente no de saúde mental, e incentivar a participação dos psicólogos na luta pelo fortalecimento das políticas públicas. Nesse encontro, os Conselhos Federal e Regionais de Psicologia, comprometeram-se com a construção de um banco de dados sobre órgãos, fóruns e políticas públicas existentes em âmbitos regional e nacional, bem como em mapear os trabalhos e projetos que estavam sendo realizados pela categoria, divulgando este material através de meios de comunicação. O objetivo era contribuir com o exercício profissional e a cidadania. Nessa edição do congresso houve um número muito maior de pesquisas dirigidas à prática do psicólogo nos serviços de proteção social.

No IV CNP, concretizado em 2001, o tema da responsabilidade social da profissão já aparece em seu título: “Qualidade, Ética e Cidadania na Prestação de Serviços Profissionais: Construindo o Compromisso Social da Psicologia”. Como resultado das discussões iniciadas nesse evento, o CFP lançou em 2003, o “Banco Social de Serviços” para dar visibilidade às possibilidades de atuação dos psicólogos nas políticas públicas. Nesse, os profissionais poderiam inscrever-se para desenvolver voluntariamente intervenções nas instituições parceiras do Banco Social, seguindo as orientações e diretrizes desses projetos, iniciativa que foi encerrada em 2005 (CFP, 2004 apud FONTENELE, 2008).

De acordo com um levantamento feito pelo CFP em 2004, através do IBOPE, sobre o perfil profissional do psicólogo: 91% dos entrevistados era do sexo feminino e apenas 58% exerciam a profissão. Desses: 55% atuavam na área clínica, 17% na área organizacional/institucional, 11% na área educacional, 11% em políticas públicas de saúde, segurança ou educação, 5% em docência e pesquisa e 1% em Psicologia jurídica. Em relação ao local de trabalho, 41% trabalham em consultório particular, 12% em clínicas, 11% em empresa, 10% em escolas, 4% em hospitais, 3% em postos de saúde, 1% em penitenciárias e varas judiciais e 16% em outros locais não especificados. Dos profissionais que estão realizando algum curso de pós-graduação, as áreas eram: 45% Psicologia clínica, 10% Psicologia organizacional e do trabalho, 9% Psicologia hospitalar, 9% Psicologia escolar, 8% Psicopedagogia, 7% Psicologia social, 3% em Psicanálise, dentre outros com 1% ou menos (IBOPE, 2004).

Esses dados apontam que a Psicologia clínica continuava sendo predominante tanto no campo prático, quanto no acadêmico, mas que a presença do psicólogo, apesar de reduzida, começa

a aparecer em outros espaços como penitenciárias, postos de saúde, dentre outros. Além disso, havia uma procura razoável aos cursos de pós-graduação na área da Psicologia Social.

Desse modo, em 2004, o V CNP também apresentou como tema central uma práxis direcionada às demandas da realidade social brasileira, expondo isso claramente no título “Protagonismo Social da Psicologia: as urgências brasileiras e a Construção de Respostas da Psicologia às Necessidades Sociais”. Dentre os eixos de discussão, havia Políticas Públicas e Inclusão Social e outro chamado Direitos Humanos e Exercício Profissional.

Esse movimento culminou com a criação, efetuada pelo Sistema Conselhos, do Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP), em 2006. Equipamento que, atualmente, está instalado em 20 unidades físicas e em um portal eletrônico, voltado para a qualificação da atuação profissional em políticas públicas por meio: da sistematização e divulgação de pesquisas e de outras informações sobre as práticas desenvolvidas pelos profissionais nos serviços públicos; da organização de Seminários de Psicologia e Políticas Públicas; da elaboração de documentos de referências técnicas para a prática profissional nesse campo para nortear a reflexão sobre a prática do psicólogo; da identificação das oportunidades estratégicas de trabalho nesse campo (CREPOP, 2013).

O CREPOP tem, como conceito principal, a produção de informação qualificada que visa ampliar a capacitação dos psicólogos na compreensão das políticas públicas de modo geral e a compreensão teórico-técnica do processo de elaboração, planejamento, execução das políticas públicas nas diversas áreas específicas: saúde, educação, Assistência Social, criança e adolescente e outras (CFP, 2007, p. 5).

Nesse período, em 2005, o Guia de Orientação Técnica/SUAS nº1, que dispõe sobre as diretrizes metodológicas para a implantação dos CRAS, dos serviços e ações do PAIF, bem como do trabalho a ser desenvolvido com as famílias e indivíduos, estipulou a presença do psicólogo na composição das equipes mínimas, além do(s) assistente(s) social(s), do coordenador, dos estagiários e dos auxiliares administrativos. Ou seja, a atuação do psicólogo nos serviços públicos de Assistência Social fora legalmente instituído.

Segundo Dantas, Oliveira e Yamamoto (2010), nesse processo, essa categoria profissional foi colocada ao lado de profissionais atuantes em um amplo movimento de resgate da cidadania e de retomada da democracia, que, apesar dos avanços, ainda encontra-se em processo de desenvolvimento com alguns aspectos positivos e outros controversos.

Em relação a consolidação de uma atuação comprometida com as questões sociais, essa continua sendo a bandeira dos órgãos representativos da profissão, conforme pode ser visto nos títulos dos três últimos Congressos Nacionais de Psicologia. Em 2007, o VI encontro chamava-se:

“Do discurso do compromisso social à produção de referências para a prática: construindo o projeto coletivo da profissão”. Em 2010, o VII CNP foi nomeado como: “Psicologia e Compromisso com a Promoção de Direitos: um projeto ético-político para a profissão”, compreendendo-se como projeto ético político algo que inclui e perpassa as relações da Psicologia com a sociedade e com o Estado e envolve o “enfrentamento das urgências” e o “compromisso com o bem comum”. Nesse encontro, foi ressaltada a necessidade de ampliar o projeto coletivo da profissão, garantindo inserção qualificada da Psicologia nas políticas públicas. O último congresso, em sua oitava edição realizada em 2013, foi intitulada “Psicologia, Ética e Cidadania: Práticas Profissionais a Serviço da Garantia de Direitos”, mostrando que a temática da garantia de direitos sociais ainda permanece em pauta (CFP, 2010; 2013).

Atualmente existem 236.100 psicólogos em exercício profissional no Brasil e estima-se que, pelo menos, 25% dos profissionais atuam nos aparelhos do Estado (MACEDO; DIMENSTEIN, 2012). No entanto, de acordo com Dantas, Oliveira e Yamamoto (2010), até hoje existem problemas nessa inserção relativos à tentativa de transpor um modelo clínico tradicional e sem a problematização disso para outros contextos de atuação, bem como no desenvolvimento de ações integradas com equipes multiprofissionais. Por isso, ele defende a necessidade dos psicólogos ampliarem os limites da dimensão política da sua atuação profissional. Aspectos que serão discutidos a seguir.

2.3 A inserção do psicólogo no SUAS: de qual Psicologia estamos falando?

De acordo com Macedo et al (2011, p. 8), há 8.079 psicólogos atuando em unidades de referência do SUAS no Brasil. Desses, 6.022 estão em CRAS e 2.057 em CREAS de todo o país, números que podem aumentar em até 20% nos CRAS e 70% em CREAS mediante a implantação de novas unidades de proteção social durante o Governo Dilma Rousseff (2011-2014). A partir desses dados, os autores concluem que o SUAS “é um importante dispositivo de capilarização da atuação do psicólogo brasileiro para as cidades de médio e pequeno porte do país”.

Pesquisando sobre a inserção da Psicologia no CRAS, Fontenele (2008) analisou diversos textos oficiais, tais como a PNAS, as NOBs SUAS/RH e o Guia acima mencionado, bem como entrevistou profissionais da Psicologia e do Serviço social a fim de compreender *qual Psicologia* foi convocada para fazer parte da equipe de trabalho do SUAS, ou seja, para saber o que se esperava do

trabalho dos psicólogos nesses equipamentos. Pois, constata que, como não havia nenhum registro histórico da participação da Psicologia na luta pela conquista da PNAS (2004), nem na elaboração dos documentos que estruturam os CRAS, como a Norma Operacional, ou mesmo no manual acima mencionado, que institui a presença dos psicólogos nas equipes; parecia-lhe que os profissionais da Psicologia não estavam envolvidos nesse processo, mas estavam sendo convocados sabe-se lá para o quê.

Esse aspecto foi reforçado diante das respostas obtidas nas entrevistas que a autora realizou com os psicólogos atuantes nos CRAS, em 2007. Segundo ela, a maioria desses profissionais não sabia como ou por que a categoria havia sido inserida no SUAS, ou qual seria a importância da profissão para essa política. No entanto, já os assistentes sociais participantes da pesquisa apontaram quatro motivos que consideravam ter possivelmente contribuído para a presença da Psicologia na proteção social:

1. O fato de a Política já trazer uma perspectiva interdisciplinar; 2. O fato de os CRAS terem como prioridade a execução do PAIF e este ter como enfoque o trabalho com “a família”; 3. A contribuição e influência da Psicologia na Teoria da “Abordagem Sistêmica da Família” e 4. A inserção da Psicologia na luta pelos direitos da criança e do adolescente” (FONTENELE, 2008, p. 110).

Desse modo, para os assistentes sociais, as teorias e técnicas voltadas para o trabalho com as famílias, seria uma das principais contribuições da Psicologia para a efetivação das diretrizes do SUAS.

Nesses termos, Fontenele (2008) aponta que, embora a inserção dos psicólogos no SUAS seja fruto de todas as mudanças que ocorreram na profissão (descritas anteriormente) direcionadas para efetivar o compromisso social da Psicologia, na participação da Psicologia na luta pelos direitos humanos, pela humanização do tratamento psiquiátrico, em espaços políticos através de campanhas voltadas para a proteção à criança e adolescentes, na criação do Banco Social de Serviços, dentre outros feitos de relevância para a sociedade brasileira (SILVA, 2007 apud FONTENELE, 2008), a “desapropriação” dos profissionais da Psicologia em relação à esse processo pode fazer com que os psicólogos atuem apenas como executores de programas, no cumprimento de diretrizes e estatutos, sem uma perspectiva crítica e reflexiva capaz de questionar esses parâmetros e buscar outras possibilidades teórico-metodológicas que dialoguem melhor com as necessidades da população.

As duas afirmações conflitantes geram a compreensão de que uma parte da categoria profissional estava ciente de todo esse processo, enquanto outra, que incluía os psicólogos que estavam atuando nos CRAS, não estava. Fato que nos remete ao processo de formação em

Psicologia, que será discutido mais adiante, e à dissonância entre o que está pautado nos documentos que orientam a práxis e o que ocorre de fato, na prática.

CAPÍTULO 3

REFERÊNCIAS PARA A ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO NO CRAS

Nas notas introdutórias do presente estudo fora explicitado que, de acordo com as pesquisas recentes sobre o tema, o ingresso do psicólogo no campo da proteção social básica suscitou diversas indagações sobre seu âmbito de atuação. Diante disso, uma das primeiras estratégias utilizadas pelos profissionais para elucidá-las, refere-se à busca de referenciais teórico-metodológicos e normativos do campo da Psicologia.

Considerando essas dimensões, o intuito desse capítulo é o de discutir as diretrizes e os pressupostos normativos da atuação dos psicólogos definidos pelos Conselho Federal de Psicologia (CFP) e Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS); as contribuições teóricas e metodológicas da Psicologia Social Crítica para o trabalho do psicólogo com as pessoas em situação de vulnerabilidade social; a formação em Psicologia; as discussões sobre a atuação do psicólogo na proteção social básica desenvolvidas nas atuais pesquisas sobre o tema.

3.1 Referências normativas: diretrizes éticas e metodológicas para o trabalho

De acordo com Fontenele (2008), a PNAS (2004) apresenta 39 referências bibliográficas, mas, somente uma faz alusão a alguma produção no campo da Psicologia, o trabalho intitulado “Exclusão Social e Fragilização da Identidade em Famílias pobres” da psicóloga Lúcia Afonso (2000), docente da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).

A autora ainda aponta que, tanto na NOB/SUAS (2004) quanto na NOB-RH (2006), não há nenhum sinal da participação de psicólogos ou de entidades representativas desses, tanto na elaboração dos textos, quanto nas referências bibliográficas desses. Entretanto, já o Guia de Orientações Técnicas - SUAS nº1, apresenta diversas referências teóricas no campo da Psicologia, sendo a maioria delas, relacionadas às técnicas de dinâmicas de grupo e teoria da família. Além disso, nesse documento, consta a psicóloga Helena Ferreira de Lima como coordenadora geral das atividades (FONTENELE, 2008).

Esse documento estabelece que os *técnicos* de ensino superior da equipe mínima do CRAS devem empreender as seguintes atividades: promover uma escuta qualificada individual ou em grupo, identificar necessidades, oferecer orientações à indivíduos ou famílias; desenvolver

encontros socioeducativas de apoio, acolhida, reflexão, participação visando o fortalecimento de vínculos familiares e de convivência comunitária; articular serviços e recursos para atendimento, acompanhamento e encaminhamento das famílias e indivíduos; trabalhar em equipe e produzir relatórios, dentre outros (BRASIL, 2005).

No rodapé desse documento, há uma definição de fortalecimento de vínculos, que implica em: interligar as relações internas do grupo familiar e as relações deste com a comunidade, a sociedade e o Estado. Desse modo, propõe que o fortalecimento deve incidir sobre as três dimensões do vínculo: a) a legal ou jurídica, implicando obrigações e direitos mútuos, na qual busca-se esclarecer, delimitar e apoiar o cumprimento das obrigações e direitos definidos pelos estatutos legais; b) a sociocultural, envolvendo os papéis familiares, suas representações e relações, seus valores, regras, ideais, história; e o fortalecimento da identidade constituída em um contexto sociocultural; c) a afetivo-relacional, abordando o cuidado, o afeto e a comunicação na família, a fim de superar as situações que geram a violação de direitos no interior dessa instituição, bem como na comunidade. (BRASIL, 2005)

É possível inferir que essa concepção de fortalecimento de vínculos não engloba as relações comunitárias. Mas, preocupa-se com a relação entre a família e o Estado mediada por direitos e obrigações e com o âmbito intrafamiliar.

Ainda, para o trabalho com as famílias, dentre as diretrizes metodológicas apresentadas no documento estão: articular o planejamento do trabalho ao conhecimento sobre a realidade das mesmas; adotar metodologias participativas e dialógicas no trabalho com as famílias, abordando questões de gênero, orientação sexual e ética, fortalecendo a cidadania; acreditar na capacidade da família e “favorecer sua participação nas propostas de seu processo de inclusão social e de mudanças e melhorias esperadas na transformação das relações intrafamiliares” (BRASIL, 2005, pg.17).

A partir dessas orientações, fica ainda mais explícita a centralidade das ações nas famílias, assim como, a ideia de que o trabalho visa propiciar mudanças e melhorias nas relações desse núcleo. O que provoca as seguintes questões: Por que já se pressupõe que elas precisam melhorar? O trabalho da Assistência Social está voltado para a melhoria das relações intrafamiliares ou para a garantia de acesso aos direitos sociais?

Esse aspecto reaparece em outras passagens do texto, como na definição de entrevista, o primeiro procedimento realizado nos CRAS para compreender a situação da família: “a entrevista serve para acolher, conhecer, coletar dados, orientar, acompanhar e avaliar a família em seu processo de mudança” (BRASIL, 2005, p. 22).

O mesmo consta na orientação sobre a visita domiciliar, concebida como uma ação voltada para a compreensão mais detalhada da realidade do grupo familiar, de suas necessidades, recursos e vulnerabilidades. O texto apresenta que o objetivo dessa atividade é fortalecer os vínculos e *avaliar as mudanças ocorridas* a partir da participação da família no serviço.

Além disso, de acordo com o MDS, os grupos e as visitas domiciliares devem dirigir-se prioritariamente aos beneficiários que não estejam cumprindo as condicionalidades dos programas de transferência de renda, considerados assim, em situação de quase-risco (BRASIL, 2005).

Diversos autores consideram que esse funcionamento da política de proteção social, provoca a individualização das questões sociais, desonerando o Estado e responsabilizando os indivíduos e as famílias, por meio da qualidade de suas relações intranucleares. Essa situação representa um retrocesso e afasta-se da garantia dos direitos de cidadania. (BEHRING; BOSCHETTI, 2011; FREITAS, 2013; CRUZ; GUARESCHI, 2012).

Em relação às atividades a serem desenvolvidas com o público do CRAS, além das visitas domiciliares e da entrevista, o PAIF prevê outros serviços, tais como: a recepção, a acolhida, os encaminhamentos, a promoção e divulgação de informações sobre os programas, projetos e serviços de proteção social, o acompanhamento familiar por meio de atividades socioeducativas. A metodologia para o trabalho com os grupos envolve três modalidades: o grupo socioeducativo, as oficinas de reflexão e as oficinas de convivência.

- O grupo socioeducativo: dirigido para as famílias beneficiárias do PBF e do BPC e se configura como um espaço de trocas e de convívio comunitário para favorecer o fortalecimento dos laços de pertencimento e de solidariedade, bem como das condições para o enfrentamento das dificuldades da vida. Recomenda-se que nesse grupo sejam discutidas as etapas dos ciclos de vida familiar e, principalmente, as dúvidas, conflitos e interesses em torno do cuidado das crianças, adolescentes e pessoas com deficiência, a importância das brincadeiras para o desenvolvimento infantil, dentre outros, que visam o desenvolvimento de habilidades de cuidado, de orientação e de acompanhamento das crianças, idosos e o fortalecimento da família.

Essa proposta apresenta uma concepção bem próxima à terapia de família. Conforme apresentado no capítulo 1, reflete uma prática socioassistencial mais preocupada com a dinâmica das relações internas da (família/indivíduo) do que com as externas (sociedade).

Além disso, Silva, Yazbek e Giovanni (2012), explicitam que o trabalho socioeducativo, que envolve reuniões periódicas com a pessoa responsável pela família, geralmente mulher, onde são

debatidos temas educativos de interesse da família e oferecidas orientações, bem como efetuados encaminhamentos. Mas, constitui-se em uma prática pouco adotada pelos equipamentos em decorrência do número elevado de famílias atendidas.

- A oficina de reflexão: pode ser realizada com um grupo de usuários ou de famílias composto por até 15 pessoas, com a definição de uma questão sobre vínculos familiares e/ou comunitários, a partir da qual o grupo se propõe a elaborar utilizando recursos lúdicos, interativos ou reflexivos que facilitem a reorganização de suas formas de pensar, sentir e agir diante da questão. Salienta que essa atividade “não se restringe a uma dimensão cognitiva, mas envolve a reflexão, a experiência e *mudanças de postura no cotidiano*” (BRASIL, 2005, p. 27). A periodicidade pode ser semanal ou quinzenal e durar de 30 minutos a 4 horas por encontro.

Novamente, o foco das ações é colocado sobre a mudança de comportamento das pessoas e aqui diz respeito aos usuários de maneira geral, não apenas as famílias. Assim, retomamos a questão, por que se pressupõe que as pessoas que se encontram em situação de vulnerabilidade social em decorrência da opressão de um sistema sustentado pela miséria de muitos precisam mudar suas posturas no cotidiano?

- As oficinas de convivência: são encontros periódicos abertos dos quais podem participar entre 15-30 pessoas que vivenciam questões de interesse comum e que serão compartilhadas e refletidas coletivamente. O encontro poderá ter a duração de 60 a 90 minutos ou mais, dependendo da atividade (piquenique, passeio) e sua periodicidade ser semanal ou quinzenal. O objetivo principal é a convivência e para esse fim, poderão ser organizadas pelo grupo: conversas, passeios, lanches, troca de habilidades (ex. receitas), produção de algum produto (ex. colcha de retalhos), cuidados mútuos e promoções do grupo.

De acordo com a política, essa atividade pode favorecer a comunicação das experiências, o repensar e o superar o vivido, a aprendizagem, a reflexão e a mobilização. Desde que esse processo seja mediado por uma coordenação que potencialize e colabore com o processo do grupo propiciando uma discussão mais global a respeito da situação social e econômica em que se encontram, favorecendo a construção coletiva de alternativas aos seus problemas e fortalecendo suas condições de cumprimento das condicionalidades do PBF. Além disso, compreende que esses

encontros podem ser um meio de acesso às informações e serviços úteis para a defesa de direitos e o cuidado com os membros (BRASIL, 2005).

Proposta que parece ser muito mais interessante, porque, aparentemente, configura-se em um formato mais aberto e menos estruturado de tal modo que os participantes teriam mais espaço e maior autonomia para decidir os rumos do grupo.

No final do documento, ainda são apresentados os resultados esperados de todos os serviços, atividades, programas e projetos ofertados pelo CRAS, dentre eles: a prevenção da situação de risco social; o conhecimento do território e a identificação das situações de vulnerabilidade social; o aumento do acesso às informações sobre direitos; o fortalecimento dos vínculos comunitários; a inserção das famílias e indivíduos na rede de serviços de proteção social; a redução do descumprimento de condicionalidades do PBF; a melhoria das situações intrafamiliares e que agravam as situações de vulnerabilidade social, bem como do contexto econômico, social, cultural e recreativo do território do CRAS; o impacto de melhoria das condições de vida das famílias referenciadas e indivíduos (BRASIL, 2005).

Nota-se que nesse último aspecto almejado também foi colocado a “melhoria das condições de vida” das famílias referenciadas e indivíduos, o que é bem diferente de pretender apenas a “melhoria dos indivíduos” ou “mudanças e melhorias das relações intrafamiliares”, como também aparecem nesse mesmo texto.

O documento publicado um ano depois, a NOB/RH/SUAS (2006), estabelece que os CRAS de pequeno porte I e II que atendem de 2.5000 à 3.500, deveriam ter em sua equipe, além do coordenador, do assistente social e dos auxiliares de nível médio, outro técnico de nível superior sendo esse *preferencialmente* psicólogo. Já, os de grande porte, que atendem 5.000 famílias o documento institui que um dos dois técnicos *deverá* ser psicólogo. Essa alteração nos requisitos para a composição das equipes mínimas foi mantida no documento elaborado pelo MDS em 2009.

A norma apresenta os compromissos sobre os quais o trabalho dos profissionais do SUAS devem estar pautados, tais como: a) ofertar serviços, programas, projetos e benefícios de qualidade que garantam a oportunidade de convívio para o fortalecimento de laços familiares e sociais; b) proteger a privacidade dos usuários, observado o sigilo profissional, preservando sua privacidade e opção e resgatando sua história de vida; c) Compromisso em garantir atenção profissional direcionada para a construção de projetos pessoais e sociais para autonomia e sustentabilidade; d) propiciar o acesso dos usuários aos benefícios e renda e a programas de oportunidades para inserção profissional e social; e) incentivar os usuários a exercerem seu direito de participar de fóruns, conselhos, movimentos sociais e cooperativas populares; f) devolução das informações obtidas em estudos e pesquisas aos usuários, para que estes possam usá-las para o fortalecimento de seus

interesses; g) contribuir na criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com os usuários, agilizar e melhorar os serviços prestados (BRASIL, 2006). Desse modo, essas orientações dirigem-se a toda a equipe dos CRAS e CREAS.

De acordo com Perez (2009) e Ximenes, Paula e Barros (2009), que realizaram pesquisas abordando o trabalho do psicólogo nos CRAS, as diretrizes e as atribuições apresentadas pelo MDS nos documentos elaborados até então, de modo único e genérico, dirigidos aos técnicos de nível superior ou a equipe como um todo, dificultou a apropriação por cada uma das categorias profissionais de suas especificidades de atuação.

Nesse sentido, os órgãos representativos da profissão têm procurado oferecer referenciais mais úteis, que qualifiquem a prática dos psicólogos nos equipamentos de proteção social e favoreçam a efetivação do SUAS, através da publicação de textos normativos, da realização e divulgação de pesquisas sobre a atuação dos psicólogos nos equipamentos públicos de Assistência Social, bem como na organização de seminários e debates sobre o tema. Desse modo, a partir de 2007, foram publicados alguns documentos que apresentam parâmetros voltados especificamente para a prática do psicólogo nos CRAS. Dentre eles, podemos citar os seguintes: “Parâmetros para a atuação de assistentes sociais e psicólogos(as) nas Políticas de Assistência Social” (CFESS; CFP, 2007); “Referências Técnicas para a atuação do (a) psicólogo (a) no CRAS/SUAS”, elaborado em 2008 pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP) e pelo CREPOP; “A Psicologia e sua interface com a Assistência Social” publicado pelo CRP SP em 2010; e o último, “Como os psicólogos e as psicólogas podem contribuir para avançar o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) - Informações para gestoras e gestores”, lançado em 2011.

A ideia é compreender quais são as atribuições dos psicólogos no CRAS e os objetivos da atuação desse profissional especificados em cada um desses documentos.

Logo no início do texto do CFP/CFESS (2007), na seção dedicada ao psicólogo, está explicitado que cada profissional deve contar com a inventividade, a inteligência e o talento para diferenciar e especificar sua atuação de acordo com a dinâmica da realidade na qual está inserido. Desse modo, ressalta que o objetivo da publicação desse material não é o de oferecer um manual fechado de procedimentos, mas sim o de indicar caminhos, diretrizes e parâmetros éticos para o trabalho.

Em seguida, o texto retoma o código de ética da profissão e os direitos humanos, indicando-os como princípios que devem pautar a atuação dos psicólogos. Nesse sentido, preconiza que essa deve estar comprometida com a transformação social e eticamente voltada para a emancipação humana, efetivando ações de desnaturalização da violação de direitos e de luta pela superação das desigualdades sociais, favorecendo a autonomia e o engajamento político dos oprimidos. Sendo

que, para instaurar essa práxis, o profissional precisa atuar criticamente, superando antigos paradigmas e evitando a patologização, a individualização e a responsabilização do oprimido por sua condição de exclusão.

Ainda, assinala que é importante o profissional atentar-se para os processos de sofrimento instalados nas *comunidades e territórios* nos quais as famílias estabelecem seus laços mais significativos e conectar-se às necessidades dos sujeitos, trabalhando em defesa da vida. Por isso, ressaltam a importância do psicólogo estabelecer um trabalho articulado com a rede de serviços e com as ações já existentes na região, por meio da intersetorialidade.

Da mesma forma, pontua a importância e o desafio de priorizar o olhar para a família e de facilitar trabalhos coletivos considerando os efeitos das determinações econômicas e sociais nas subjetividades. Ou seja, de não realizar um trabalho compreendendo a família como uma unidade desvinculada da realidade social.

A questão da centralidade na família merece bastante atenção – pois pode representar substituição da ação pública pela priorização do espaço familiar. [...] As ações com famílias visam a intervir em seu sofrimento produzindo uma intervenção complexa que integre a dimensão individual e social, a partir da análise da forma como se dão as relações entre indivíduos e/ou entre indivíduos e instituições, da co-construção de conhecimentos sobre a realidade e possibilidades de mudança” (CFP/CFESS, 2007, p. 36).

Como metodologia de trabalho propõe a realização de atividades com grupos ou indivíduos, buscando a “compreensão da dimensão subjetiva dos fenômenos sociais e coletivos, sob diferentes enfoques teóricos e metodológicos, com o objetivo de problematizar e propor ações no âmbito social” (CFP/CFESS, 2007, p. 32). Nesse âmbito deve abranger os processos nos quais os sujeitos estão inseridos, acolher suas experiências e deixá-los decidir sobre as resoluções de suas dificuldades e problemas vivenciados. A interpretação, a expressividade, a valorização das experiências subjetivas dos sujeitos e a criação de laços afetivos e colaborativos entre as pessoas podem propiciar o fortalecimento pessoal dos sujeitos e as condições para sua inserção social.

Nessa direção, cita o trabalho de Costa e Brandão (2005) realizado com grupos multifamiliares, como exemplo de uma experiência na qual foi possível promover o fortalecimento de indivíduos e grupos para o enfrentamento das situações de vulnerabilidade. Essa metodologia apresentou-se eficaz para o alívio de tensões, o compartilhamento de sentimentos, a ampliação da consciência sobre os problemas enfrentados e busca de soluções para eles, e tiveram como objetivo “o fortalecimento de potencialidades e autonomia, tornando a família, seus membros e indivíduos protagonistas de sua história” (CFP/CFESS, 2007, p. 37).

A partir desse ponto, o texto refere-se ao trabalho do psicólogo “na comunidade com as famílias” ou “na comunidade”. Desse modo, embora o documento tenha mantido o foco na melhoria das relações familiares e de atitudes, é possível perceber uma ampliação da orientação de um trabalho mais clínico e pontual, focado exclusivamente as famílias, para uma práxis voltada para a comunidade no âmbito da cidadania, visando à promoção da autonomia dos indivíduos e a redução das desigualdades sociais.

Aspecto que pode ser confirmado pelas referências bibliográficas usadas. Dos cinco textos utilizados e situados no campo da Psicologia, três referem-se à Psicologia Comunitária ou Psicologia na comunidade, são os trabalhos de Arendt, Costa & Brandão e More e Macedo.¹³

Além desses, há um trabalho sobre o compromisso profissional elaborado por Bock (1999) e outro sobre a dimensão psicossocial e ética da desigualdade social de Sawaia (2002). Desse modo, o campo teórico da Psicologia Social é apresentado como uma referência para a atuação dos psicólogos nos CRAS.

Em relação à formação em Psicologia, o documento ressalta a importância de inserir nos Currículos de formação em Psicologia, o conhecimento sobre a legislação social, que é um pré-requisito para o exercício do trabalho e matéria obrigatória na formação em Serviço Social. Enquanto que, no âmbito da Psicologia, não é obrigatório e é, ainda, pouco adotado. Além disso, defende que o processo de formação em Psicologia norteado pela compreensão crítica da realidade e da multideterminação do fenômeno psicológico.

Para finalizar, esse documento apresenta outros aspectos relevantes, tais como, a importância de saber trabalhar de modo interdisciplinar e em rede e as condições de trabalho apropriadas e necessidade de definir indicadores de resultados para o trabalho.

Quanto à esse último, o destaque se dá sobre a necessidade dos profissionais apresentarem ações concretas, objetivas e ágeis de monitoramento que deverão ser avaliadas quanto à sua eficácia através desses indicadores de resultados que devem ser estabelecidos para monitorar e orientar a eficiência das ações.

Esse é um aspecto bastante desafiador e não encontrado em nenhuma pesquisa sobre o trabalho dos psicólogos nos CRAS. Quais indicadores poderiam medir a eficácia das ações empreendidas por esses profissionais na vida das pessoas que procuram os equipamentos de Assistência Social?

¹³ ARENDT, Ronald J. J. Psicologia Comunitária: teoria e metodologia. **Psicol. Reflex. Crit.**, Porto Alegre, v. 10, n. 1, 1997; COSTA, L. F.; BRANDÃO, S. N. Abordagem clínica no contexto comunitário: uma perspectiva integradora. **Psicologia & Sociedade**; 17 (2): 33-41, 2005; MORE, C.L.O.O. ; MACEDO, R. M. S. de. **A Psicologia na Comunidade: uma proposta de intervenção**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006.

Em relação à interdisciplinaridade, o texto dedica diversas linhas ao tema, apontado a importância de trabalhar de modo colaborativo, bem como de organizar encontros para discutir as ações desenvolvidas, os referenciais teóricos e metodológicos adotados, as dúvidas sobre o acompanhamento das famílias, as intervenções realizadas e as especificidades de atuação.

A construção do trabalho interdisciplinar impõe aos(as) profissionais a realização permanente de reuniões e debates conjuntos de planejamento a fim de estabelecer as particularidades da intervenção profissional, bem como definir as competências e habilidades profissionais em função das demandas sociais e das especificidades do trabalho (CFP/CEFESS, 2007, p. 38).

Desse modo, afirma que os assistentes sociais e os psicólogos devem construir parâmetros para suas intervenções, bem como definir as abordagens teórico-metodológicas que fundamentam as atividades e estabelecer o que é próprio e específico a cada profissional na realização das mesmas, como, por exemplo, nas visitas domiciliares, nos estudos socioeconômicos, nas abordagens individuais, grupais e coletivas.

Assim, o CFP defende que, ambos os profissionais possuem a mesma responsabilidade de analisar criticamente a realidade, contribuir com os debates sobre o papel das políticas de proteção social, sua defesa e com a melhoria das condições de vida da população impactada pelas determinações macroeconômicas.

No entanto, a definição de responsabilidades individuais e de competências para o trabalho em equipe não pode ser negligenciada. Desse modo, psicólogos e assistentes sociais, devem buscar identificar papéis e atribuições de modo a estabelecer objetivamente quem, dentro da equipe multidisciplinar, encarrega-se de determinadas tarefas (CFP/CEFESS, 2007).

O último aspecto refere-se às condições de trabalho, afirmando que os recursos materiais, institucionais, físicos e financeiros devem ser favoráveis ao desenvolvimento das atividades exercidas pelos trabalhadores para que esses possam efetivar as diretrizes da política de Assistência Social e promover o acesso da população aos direitos sociais.

Nessa perspectiva, o trabalho precarizado que se manifesta na ausência das dimensões anteriormente citadas, nos baixos salários, na elevada carga de trabalho, na alta rotatividade, na inexistência de possibilidades institucionais para atender as demandas dos(as) usuários(as), entre outros, é um obstáculo para a atuação profissional, para a universalização das políticas sociais, para as relações saudáveis entre trabalhadores(as) e usuários(as) e para a qualidade e continuidade dos programas, projetos e serviços (CFP/CEFESS, 2007, p. 44).

Nesse sentido, já apresenta algumas possíveis dificuldades com as quais o psicólogo pode deparar-se e as quais deverão ser modificadas pelo gestor dos municípios.

O documento elaborado pelo CFP, em 2008, denominado “Referências Técnicas para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS/SUAS”, parece aproximar-se um pouco mais da realidade/necessidade concreta dos profissionais que atuam no SUAS, esclarecendo melhor o campo no qual eles estão situados, elucidando a estrutura desse, sua constituição histórica e abordando alguns aspectos problemáticos que o campo tem procurado superar, como a burocratização e o assistencialismo que se apresenta na concepção de bem-estar e tutela.

A cartilha anterior reafirma a importância de empreender uma prática comprometida com a transformação social, de fortalecer os recursos subjetivos para o enfrentamento das situações de vulnerabilidade e da definição de indicadores para monitorar e orientar as atividades. Assim como, reforça a ideia de trabalho a ser desenvolvido com a comunidade e a necessidade de combater condições precárias de trabalho e de valorizar o trabalhador.

Nesse âmbito, aponta a relevância da articulação das ações desenvolvidas no CRAS com as já existentes nas comunidades e territórios, da realização de projetos e definição de políticas públicas voltadas para a comunidade e/ou os movimentos sociais, de grupos étnicos raciais, de gênero, religiosos, geracionais, de orientação sexual, de classes sociais, dentre outros, assim como indica claramente os referenciais teóricos que podem subsidiar a práxis dos psicólogos nesse equipamento.

Uma atuação comprometida com a promoção de direitos, de cidadania, da saúde, com a promoção da vida e que leve em conta o contexto no qual vive a população referenciada pelos CRAS, tem o suporte teórico e prático de Sílvia Lane, Martín Baró, Sawaia e de vários outros estudiosos da Psicologia Social, da Psicologia Comunitária, da Psicologia do Desenvolvimento, da Psicologia Institucional, dentre outras (CFP, 2008, p. 13).

Desse modo, o foco de atuação parece englobar uma vertente mais política no fomento a elaboração de projetos e propostas políticas em prol de movimentos sociais, com o objetivo de promover o fortalecimento dos usuários como sujeitos de direitos e o fortalecimento das políticas públicas. Deixando de ser o de fortalecer a família, principalmente, através da promoção do bom cuidado das crianças e adolescentes, como proposto em 2005 pelo MDS.

Em relação às referências, no final do texto, há a indicação de que, além dos documentos normativos e das legislações de Assistência Social, o psicólogo precisa apropriar-se dos seguintes conhecimentos:

[...] indicadores de vulnerabilidade e risco sócio-psicológico; especificidades étnicas e culturais da população brasileira; trabalho social com famílias, seus membros e indivíduos; trabalho com grupos e redes sociais; dialética exclusão/inclusão social; leitura sócio-psicológica da realidade, como pesquisa-ação-participante; políticas públicas, dentre outros (CFP, 2008, p. 24).

Quanto aos *objetivos da atuação*, estão: contribuir com o projeto da Assistência Social de “promover a emancipação social das famílias e fortalecer a cidadania junto a cada um de seus membros” (CFP, 2008, p.16), considerando e atuando sobre a dimensão subjetiva dos indivíduos de modo a favorecer o desenvolvimento de sua autonomia e cidadania. Afinal, o reconhecimento da dimensão subjetiva dos cidadãos pode promover a humanização das políticas públicas e potencializar a capacidade de transformação dos sujeitos.

Desse modo, está posto que as políticas públicas apresentam um caráter de reificação. Além disso, a partir da discussão realizada no primeiro capítulo desse trabalho sobre as políticas sociais, a intenção de promover a emancipação social das famílias é contrária a proposta da própria proteção social básica, que visa prevenir as situações de vulnerabilidade social ou seu agravamento. Ou seja, evitar que a situação piore, o que é bem diferente de modificar as condições estruturais que a alimentam.

O CFP (2008, p.18) propõe que, para atingir o objetivo citado, é necessário buscar compreender e intervir sobre os “processos e recursos psicossociais”, estudando as particularidades e circunstâncias em que ocorrem, “atuando na dimensão simbólica e afetivo-emocional da expressividade e da interpretação dialógica, com vistas ao fortalecimento pessoal”, pois, isso pode potencializar as condições subjetivas de inserção social. Nesse trecho indica como horizonte a inserção social, contradizendo-se com o trecho acima no qual fora proposto à promoção da emancipação dos sujeitos.

Além disso, sugere que o fortalecimento dos vínculos sociais e afetivos pode promover outra situação: a independência progressiva dos benefícios oferecidos, sinal de autonomia desenvolvida sob a perspectiva da cidadania. Aspecto que será discutido na análise da pesquisa de campo. Já, em outra passagem, fora indicado que, as ações devem dirigir-se à redução e prevenção do acirramento do sofrimento oriundo das situações de vulnerabilidade social. Objetivo mais condizente com o proposto pela política.

Esse documento, ainda, apresenta as seguintes atribuições técnicas para a atuação do psicólogo nos CRAS:

- Acolhida, oferta de informações e realização de encaminhamentos às famílias usuárias do CRAS;
- Planejamento e implementação do PAIF, de acordo com as características do território de abrangência do CRAS;
- Mediação de grupos de famílias dos PAIF;
- Realização de atendimento particularizados e visitas domiciliares às famílias referenciadas ao CRAS;
- Desenvolvimento de atividades coletivas e comunitárias no território;
- Apoio técnico continuado aos profissionais responsáveis pelo(s) serviço(s) de convivência e fortalecimento de vínculos desenvolvidos no território ou no CRAS;

- Acompanhamento de famílias encaminhadas pelos serviços de convivência e fortalecimento de vínculos ofertados no território ou no CRAS;
- Realização da busca ativa no território de abrangência do CRAS e desenvolvimento de projetos que visam prevenir aumento de incidência de situações de risco;
- Acompanhamento das famílias em descumprimento de condicionalidades;
- Alimentação de sistema de informação, registro das ações desenvolvidas e planejamento do trabalho de forma coletiva.
- Articulação de ações que potencializem as boas experiências no território de abrangência;
- Realização de encaminhamento, com acompanhamento, para a rede socioassistencial;
- Realização de encaminhamentos para serviços setoriais;
- Participação das reuniões preparatórias ao planejamento municipal ou do DF;
- Participação de reuniões sistemáticas no CRAS, para planejamento das ações semanais a serem desenvolvidas, definição de fluxos, instituição de rotina de atendimento e acolhimento dos usuários; organização dos encaminhamentos, fluxos de informações com outros setores, procedimentos, estratégias de resposta às demandas e de fortalecimento das potencialidades do território (BRASIL, 2009, p. 63).

Em 2009, o MDS elaborou a cartilha “Orientações Técnicas: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS”, no qual reapresentou as atribuições de ambas as categorias profissionais de modo indissociado. No entanto, dirigiu um trecho especificamente ao psicólogo para enfatizar que esse não deve empreender o atendimento clínico no CRAS, mas que encaminhe para os centros de saúde as pessoas que necessitam desse tipo de serviço.

Os profissionais da Psicologia não devem adotar o atendimento psicoterapêutico no CRAS. Assim, esses profissionais não devem “patologizar” ou categorizar os usuários do CRAS nos seus atendimentos, mas intervir de forma a utilizar dos seus recursos teóricos e técnicos para: a) compreender os processos subjetivos que podem gerar ou contribuir para a incidência de vulnerabilidade e risco social de famílias e indivíduos; b) contribuir para a prevenção de situações que possam gerar a ruptura dos vínculos familiares e comunitários, e c) favorecer o desenvolvimento da autonomia dos usuários do CRAS. Esses profissionais devem fazer encaminhamentos psicológicos para os serviços de saúde, quando necessários. (BRASIL, 2009, p. 67).

A cartilha “Vale da cidadania”, elaborada pelo CRP em 2010 e destinada ao público do CRAS, explica em uma linguagem bastante acessível que, ao chegar ao equipamento, a pessoa será atendida por um psicólogo *ou* por um assistente social que será seu profissional de referência. Esse a acolherá, escutará e refletirá conjuntamente sobre as possibilidades para as situações e problemas encontrados. Além disso, elucida que o psicólogo está no CRAS, pois pode contribuir com a compreensão das relações e das alternativas de uma maneira mais ampla e abrangente, valorizando as experiências subjetivas em âmbito individual, coletivo e social. Assim como, favorecer a elaboração dos afetos tristes decorrentes das situações vividas, o reencontro da energia necessária para o engajamento em uma ação, para perceber a realidade “com outros olhos”, bem como para fortalecer vínculos consigo mesmo, com a família, os amigos e a comunidade.

Então, finaliza o texto, ressaltando que para transformar o mundo é necessário fortalecer os laços entre as pessoas, organizar-se e participar de fóruns, audiências públicas, reuniões, associações, fortalecendo a relação com o Estado. Assim, propõe que para promover mudanças nas situações desfavoráveis é necessário modificar-se interiormente também e descobrir suas qualidades, talentos, paixões, bem como aprender a respeitar o diferente, as especificidades de cada período de vida, as raças e etnias, origens, religião e orientação sexual.

Colocado desse modo simplificado, ficou mais nítido que a ideia é que o psicólogo no CRAS atue no fortalecimento subjetivo e intersubjetivo (famílias e grupos) para que os indivíduos possam, assim, ter forças para lutar em prol das melhorias que necessitam nas suas condições objetivas de vida.

Esse aspecto foi reforçado no documento elaborado em 2011, pelo CFP e destinado aos gestores do SUAS com o objetivo de fornecer informações sobre o papel dos psicólogos na implementação e na consolidação de políticas públicas de Assistência Social.

O texto defende que a Psicologia, na perspectiva do compromisso social, visa contribuir com os objetivos da Assistência Social na consolidação e efetivação dos direitos sociais e com a transformação social, considerando as políticas públicas como elementos centrais para a melhoria da qualidade de vida da população.

Desse modo, reafirma que, nessa dimensão, o psicólogo trabalha sobre as questões subjetivas articulando-as com as questões sociais. O que favorece a compreensão dos problemas individuais e coletivos e torna as respostas a eles mais eficazes. Além disso, pondera que esse tipo de intervenção favorece a humanização do atendimento e a qualificação da relação entre a equipe e os usuários da Assistência Social.

Nesse sentido, concebe que a Psicologia pode contribuir com a quebra dos ciclos de vulnerabilidade social, atuando no fortalecimento dos vínculos, nas redes de apoio social e na promoção da autonomia dos sujeitos. Propõe que, ao atuar interdisciplinarmente, atendendo crianças, adolescentes e adultos, de forma individual e/ou em grupo, priorizado os espaços de organização social e familiar, os psicólogos podem desenvolver métodos e instrumentos para o acompanhamento e para a pesquisa e oferecer encaminhamentos psicológicos quando necessário.

O trabalho com grupos é compreendido como papel fundamental na política de Assistência Social, por possibilitar a troca, por meio da discussão e do reconhecimento da igualdade ou similaridade das situações sofridas e das diferentes formas de agir sobre elas. Esse encontro favorece a reflexão sobre si mesmo, seus desejos, sonhos, sua família, o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários, o desenvolvimento de potencialidades, de aquisições pessoais e coletivas. Aspectos que podem promover a superação das situações de vulnerabilidade.

Assim, as oficinas, os encontros, as orientações e os encaminhamentos propiciados, devem ser realizados “na perspectiva da aquisição de competências e habilidades pessoais, sociais, políticas e técnicas para uma inserção positiva na sociedade” (SAADALLAH, 2007 apud CFP/CREPOP, 2011, p. 20).

Para finalizar, o CFP (2011) apresenta que, dentre os objetivos estabelecidos para a gestão de 2011-2013, estão: a) o tema da erradicação da miséria, destacando-o como fundamental para a qualificação das práticas; b) O investimento na formação básica dos funcionários, visando a apropriação dos conceitos básicos das políticas sociais, o exercício democrático da cidadania e a gestão da política sob o princípio da dignidade humana. Ainda, reforça a necessidade de valorizar o trabalhador do SUAS e evitar a precarização das relações de trabalho, que resulta na rotatividade dos profissionais, na sobrecarga dos mesmos e na descontinuidade dos atendimentos, aspectos que atrapalham a concretização dos objetivos da política.

3.2 A Formação em Psicologia

Apesar da institucionalização dos espaços de atuação do psicólogo junto às classes populares, os cursos de graduação “permanecem, praticamente, inalterados e pouco debatidos com vistas a qualquer possibilidade de mudança e/ou adequação às necessidades da realidade social” (CAMPOS, 2009, p. 74).

De acordo com a Campos (2009, p.74), isso pode significar que há uma cristalização dos modelos teórico-metodológicos adotados pelas universidades e a manutenção de condições que favorecem o distanciamento dos estudantes em relação à realidade cotidiana da maioria da população brasileira. A autora afirma que infelizmente, nos “cursos de Psicologia, professores e estudantes desconhecem, na sua maioria, as condições concretas em que vive a maior parcela da nossa população”.

No entanto, para contribuir com uma vida mais saudável, é necessário que o trabalho do psicólogo ultrapasse o âmbito individual e particular para apreender a vida das pessoas em sua concretude e totalidade histórica. Isso significa atuar dentro de uma perspectiva da Psicologia Social.

Conforme será explicitado, um dos resultados disso, analisado por algumas pesquisas, é o despreparo diante do desconhecimento sobre o campo e o sentimento de insegurança dos

profissionais que começam a trabalhar nos CRAS, em decorrência de uma formação ainda muito voltada para a clínica.

Nesse sentido, Patto (2010) argumenta que há uma primazia da emoção que atrapalha as discussões epistemológicas, éticas e politicamente fundamentadas. Além disso, ela considera que a formação está cada vez mais precária por reduzir a complexidade dos conceitos psicológicos ao senso comum, como no uso de ideias como autoestima, autoajuda e na crença errônea de que o psicólogo está inserido em um projeto emancipador apenas por exercer a profissão junto aos pobres.

Esses aspectos acentuam-se com a fragmentação histórica da Psicologia, em conhecimentos, teorias e objetos de estudo específicos, com suas respectivas categorias e sistemas de pesquisa, sem uma articulação real entre eles. Assim como, com o predomínio de áreas do saber, como a Psicologia do Desenvolvimento e a Psicanálise, voltadas para o estudo da primeira infância e a Psicologia Cognitiva para a compreensão dos processos de aprendizagem; deixando de lado o enfoque histórico cultural do desenvolvimento e da aprendizagem (MARTÍNEZ, 2009).

Ainda, há a necessidade de observar o tecnicismo e conteudismo e a (sub)utilização do conhecimento psicológico no processo de formação do futuro profissional. Martínez (2009) também ressalta a importância dos cursos trabalharem os recursos subjetivos necessários para um trabalho profissional com compromisso social, criativo e transformador, tais como a sensibilidade humana e social, a solidariedade, o sentido de justiça e a capacidade de tomar posições.

3.3 A Psicologia Social

Além dessa área de conhecimento da Psicologia ter sido indicada pelo CFP como uma importante fonte de referências teóricas e metodológicas que podem subsidiar o trabalho dos psicólogos nos CRAS, Dantas, Oliveira e Yamamoto (2010), analisaram os estudos sobre a temática da pobreza relacionados ao conhecimento e intervenções da Psicologia e concluíram que 44% dos mesmos, publicados em periódicos, estão classificados na área da Psicologia Social; 14,8% em Psicologia Escolar e da Educação; 13,9% em Psicologia do Desenvolvimento; e 8,6% em Psicologia Clínica.

Os autores consideram que essa concentração de trabalhos no campo da Psicologia Social ocorre porque foi essa área do conhecimento que, a partir da década de 80, mais criticou o caráter

elitista da Psicologia e almejou uma redefinição das práticas psicológicas no horizonte da transformação social.

Desse modo, nessa seção serão apresentadas: a definição da Psicologia Social e do seu objeto de estudo; uma breve contextualização histórica da configuração desse campo de estudos no cenário brasileiro e alguns de seus pressupostos que podem contribuir com o trabalho dos psicólogos nos CRAS.

A Psicologia Social, enquanto área de conhecimento da Psicologia, possui diferentes vertentes em torno do seu objeto de estudo central: o binômio indivíduo-sociedade; ou seja, as relações que os indivíduos estabelecem entre si e com a sociedade e a cultura. Desse modo, é possível referirmo-nos a Psicologias Sociais.

De acordo com Ferreira (2011), as diferentes correntes dessa área do saber são marcadas, historicamente, por uma relativa falta de consenso entre si, acerca dos pressupostos, técnicas, métodos e objetivos que fundamentam o desenvolvimento de suas pesquisas.

O estudo sistemático e minucioso empreendido por Robert Farr (1998) sobre o percurso histórico da Psicologia Social favoreceu a compreensão da origem e do desenvolvimento das duas principais vertentes da Psicologia Social, a *Psicologia Social Psicológica* e a *Psicologia Social Sociológica* e de suas ramificações. Desse modo, o autor define que a ênfase maior colocada sobre o indivíduo ou sobre a sociedade, é o que as diferencia. Enquanto a vertente psicológica focaliza-se na explicação dos sentimentos, pensamentos e comportamentos intraindividuais, a sociológica, preocupa-se com a experiência do indivíduo nos diferentes grupos sociais, privilegiando as coletividades.

A vertente psicológica emergiu e encontrou terreno fértil para expandir-se, a partir do século XX, principalmente nos EUA. Nesse período, os estudos de Wilhelm Wundt (1832-1920), Emile Durkheim (1858-1917) e Gustav Le Bon (1814-1931), cientistas europeus considerados precursores da Psicologia Social, foram difundidos nos EUA e impulsionaram a realização de inúmeras pesquisas nesse campo. Elas incorporaram o materialismo positivista e o individualismo cartesiano do pensamento ocidental e foram também influenciadas pelo behaviorismo. O resultado consistiu na criação de uma Psicologia Social com um caráter natural, positivista, experimental e individualizante do social. Essa ciência compreendia que o funcionamento psicológico individual poderia favorecer a compreensão da sociedade. Floyd Allport (1890-1978) e Thurstone podem ser citados como autores que fomentaram o desenvolvimento desse modelo de Psicologia Social. O primeiro foi quem classificou a Psicologia Social como uma ciência comportamental e experimental (ALMEIDA, 2012; FARR, 1998; GUARESCHI, 2011).

Durante a Segunda Guerra Mundial, a teoria da Gestalt levada aos EUA por cientistas europeus, em decorrência da ascensão de Hitler, foi, gradualmente, substituindo o behaviorismo.

No entanto, conforme propõe Almeida (2012), a Psicologia Social Cognitivista permaneceu experimentalista, individualizante, a-histórica e defendendo uma cisão entre indivíduo e sociedade. A relação entre indivíduo e sociedade era analisada com métodos das ciências naturais na busca de verdades naturalizantes, que, segundo a crítica feita por Foucault (1999) citado por Almeida (2012), retirava do homem a sua história. Além disso, era concebida como uma ciência neutra que buscava apenas relações estáveis e etnocêntricas, passível de generalização e aplicação em outras culturas.

Nesse contexto, os estudos de Kurt Lewin, Solomon Asch, Sheriff e Heider, contribuíram com a ampliação do campo da Psicologia Social Psicológica. No período do pós-guerra, esse campo tornou-se bastante produtivo, empreendendo pesquisas inovadoras com metodologias sofisticadas focadas nas teorias sobre grupos, na influência social, nos processos intragrupais, liderança, preconceito e na mudança de atitudes. Teoria que tornou-se hegemônica nos EUA após a Segunda Guerra Mundial.

De acordo com Tassara e Ardans (2008), Kurt Lewin contribuiu para a legitimidade e o reconhecimento da Psicologia Social como ciência autônoma, na medida em que definiu um novo objeto de estudo para ela, que não se encontrava nos campos da Psicologia, da Antropologia, da Sociologia ou da Psicanálise: o comportamento político e suas implicações e desdobramentos sobre as interações humanas. Nessa instância, *o grupo* constitui o fenômeno a ser pesquisado por essa disciplina, cujo objeto específico é o *comportamento sociopolítico* e sua metodologia científica própria é a *pesquisa-ação*.

Os autores consideram que como a interação humana (objeto de estudo) envolve uma pluralidade de sociedades, culturas, valores, modos de vida, fluxos de comunicação, de constituição não estática, mas mutante no decorrer do tempo, esta possui uma dimensão histórica. Assim, a Psicologia Social situa-se na fronteira híbrida com outros campos de conhecimento, como a Sociologia, a Antropologia e a Psicologia. Marcando uma independência da Psicologia Social em relação a essa última.

Desse modo, o conceito de grupo dissolve a separação entre indivíduo e sociedade ao situar-se como um elo intermediário entre as duas instâncias. Na análise das interações sociais, buscava-se a construção de leis sobre o comportamento ou a percepção dos indivíduos na sociedade. No entanto, nesse contexto, o grupo também é compreendido como meio para melhorar a produtividade e favorecer a adaptação dos indivíduos (ALMEIDA, 2012).

Concomitantemente às produções de Asch, nos EUA e na Europa, a Escola de Frankfurt começa a desenvolver diversos estudos críticos que enfatizavam a importância da análise do

contexto social na análise de temas como: preconceito, personalidade autoritária, processos de dominação. Alguns desses trabalhos, como o de Theodor Adorno sobre a personalidade autoritária, migraram para os EUA (FERREIRA, 2011).

A partir de 1960, nos EUA, o foco central das pesquisas modifica-se, gradualmente, dos processos grupais e mudança de atitudes para os estudos sobre o equilíbrio, a dissonância cognitiva, as crenças com base na teoria cognitivista em ascensão e representada por autores como Heider (1944,1958), Jones e Davis (1965) e Weiner (1986). Essa concepção defende que o comportamento social pode ser explicado por meio dos processos cognitivos subjacentes, como as impressões e crenças.

Essa modalidade de Psicologia Social Psicológica, estruturada como uma ciência natural e empírica, com a adoção de procedimentos metodológicos e estatísticos cada vez mais sofisticados, que visava encontrar leis universais para explicar o comportamento social desconsiderando o papel das estruturas sociais e culturais sobre os indivíduos, foi predominante nos EUA e no Brasil até a década de 1970 (FERREIRA, 2011).

Nesse período, essa vertente de Psicologia Social entrou em um processo de crise, a partir da emergência dos movimentos sociais e das diversas críticas sobre seu caráter excessivamente individualizante, neutro, artificial-experimental, bem como sobre sua fragmentação teórica, sua distancia em relação aos problemas sociais reais e ao compromisso ético. Situações que provocaram dúvidas sobre sua relevância social e suas bases conceituais e metodológicas.

Diante disso, nos EUA, a Psicologia Social Psicológica não abandonou os temas tradicionalmente estudados, mas lançou novos olhares sobre os antigos tópicos, como a identidade e as relações intergrupais e inaugurou novos campos de estudos abarcando a análise da influência da cultura sobre o comportamento social, a Psicologia Transcultural, a aplicação da Sociopsicologia na resolução dos problemas sociais, o interacionismo simbólico (FERREIRA, 2011). No entanto, na América Latina, essa crise suscitou a reformulação do campo da Psicologia Social, como será discutido a seguir.

Em relação à concepção sociológica de Psicologia Social, nos EUA, cuja principal vertente é o interacionismo simbólico, precedido por George Mead (1863-1931), no início do século XX, o indivíduo e a sociedade constituem-se a partir de sua inter-relação mediada por processos como: a linguagem, o pensamento, a internalização de normas e papéis, socialização, interação, formação e desenvolvimento da identidade, comportamento desviante, comportamento coletivo, os quais constituem seu foco de estudo (FARR, 1998).

No contexto Europeu, as pesquisas em Psicologia social sociológica apresentaram uma preocupação maior com a estrutura social e desenvolveram-se em torno das seguintes temáticas:

relações intergrupais, identidade social, influência social, grupos, representações sociais. Serge Moscovici foi um dos principais representantes dessa vertente e uma importante referência para a reconfiguração do campo da Psicologia Social no Brasil ,a partir de 1970.

Segundo Guareschi (2011), Moscovici criticava a predominância da Psicologia Social americana no cenário europeu, por possuírem realidades históricas e sociais distintas, invalidando a transposição da mesma. Além disso, defendia que essa vertente excluía de suas discussões, a contradição social. Para ele o social se constitui na *relação* entre sujeito-sociedade e no processo de mediação entre o campo interno e o externo, entre o âmbito individual e o coletivo. Esse autor dedicou-se ao estudo do processo dinâmico das representações sociais e suas dimensões afetivas e cognitivas.

No Brasil, essa teoria inspirou uma práxis que compreendia ser essencial favorecer a conscientização dos sujeitos sobre a “captura” de suas representações pelas correntes ideológicas opressoras (ALMEIDA, 2012).

3.3.1 O desenvolvimento da Psicologia Social no Brasil

Na América Latina, até a década de 70, predominava a versão americana de Psicologia Social, de matriz positivista, experimental, individualista e neutra, com foco sobre a mudança de atitudes, a harmonização e minimização de conflitos nas relações grupais. No Brasil, a supremacia dessa vertente também decorria da formação de muitos psicólogos brasileiros nos EUA e da proliferação de traduções bibliográficas de autores de referência dessa perspectiva (LANE, 1999; SAWAIA, 2009).

Nesse período, empreenderam-se críticas sobre a ineficiência dessa modalidade em responder às necessidades políticas e sociais da América Latina, um continente marcado pela intensa desigualdade social, com alguns países sendo assolados pela ditadura. Diante desse cenário, defendeu-se a necessidade de romper radicalmente com esse modelo e de reestruturar o campo da Psicologia Social.

Esse processo foi fortalecido no encontro da SIP (Sociedade Interamericana de Psicologia), em 1979, que fomentou o debate sobre a urgência da definição de novos rumos para Psicologia Social latino-americana e aprovou a criação das associações nacionais de Psicologia Social que poderiam substituir a ALAPSO. Silvia Lane, Martin Baró e Paulo Freire foram referências

importantes desse movimento, também impulsionado pela fundação da Associação Brasileira de Psicologia Social – ABRAPSO, em 1980, na Universidade Estadual do Rio de Janeiro (UERJ).

De acordo com Guzzo e Lacerda Júnior (2011), Martín Baró, baseado nas concepções da filosofia marxista, defendia uma reestruturação da Psicologia em termos de concepção de mundo, objetivos e categorias de análise que rompessem com o prisma individualista e a-histórico, abrangendo uma perspectiva mais dialética, compreendendo a organização social a partir da luta de classes, da historicidade do objeto da Psicologia, de seu caráter político e da necessidade de tomar a realidade como ponto de partida para qualquer análise psicossocial.

Enquanto Silvia Lane, também influenciada por Vigotski, propôs uma Psicologia Social crítica que compreendia o homem como um sujeito histórico, definido pela macroestrutura, pela mediação da vida cotidiana e pela forma particular como ele assimila a realidade social. Desse modo, não concebe o sujeito como produto das determinações sociológicas ou psicológicas, mas constituído na intersecção dialética entre a sua história e a história de sua sociedade, portanto, produto e agente das condições sociais, rompendo com a dicotomia entre indivíduo e sociedade (LANE, 1999; PAULINO-PEREIRA, 2012).

A autora também considera que, para intervir nas condições sociais reprodutoras da desigualdade, é necessário compreender que a dinâmica das relações grupais é mediada por estruturas como: a linguagem, o pensamento/consciência, a atividade, as instituições, ideologia, a atribuição de papéis sociais, as representações sociais; elementos que, assim como a sociedade, estão em constante mudança, não são prontos, estáticos ou acabados (LANE, 1999).

Como método de intervenção social, defende que o compartilhamento de experiências sócio-históricas comuns produz a identificação entre os sujeitos e a conscientização sobre as condições ideológicas e opressoras; isso pode favorecer o engajamento em uma ação em prol de mudanças e melhorias para o grupo.

Desse modo, sinaliza que o trabalho empreendido pelo pesquisador social não é neutro, pois está implicado em uma visão de mundo e de homem e tanto pode favorecer a manutenção quanto a transformação das relações sociais. Portanto, denomina “práxis”, a intervenção social crítica e politicamente comprometida, que reconhece a transformação mútua, produzida na interação pesquisado- pesquisador, sujeitos e agentes histórico-culturais.

Assim, na América Latina, foi delineada uma Psicologia Social Crítica ou Psicologia Social Histórico-Crítica, expressão que abarca diferentes perspectivas teóricas, tais como: o socioconstrucionismo, a Psicologia institucional, a análise do discurso, a teoria crítica, a Psicologia marxista, dentre outras, que convergem e divergem entre si (ALMEIDA, 2012; FERREIRA, 2011).

No Brasil, Ângela Arruda e Celso Sá foram referências nas pesquisas fundamentadas na teoria das Representações Sociais; Georges Lapassade, Gregório Barenblit e Oswaldo Saidón, da Análise Institucional e Silvia Lane esteve à frente da Psicologia Sócio-Histórica.

De modo sucinto, pode-se dizer que a análise institucional baseia-se nos conceitos de Foucault, Deleuze, Guatarri, dentre outros autores, visando compreender o funcionamento das relações de poder estabelecidas pelas instituições na mediação das interações humanas. Enquanto, as pesquisas fundamentadas na teoria das representações sociais, voltam-se para o estudo da ideologia, da identidade de sujeitos e de grupos, do cotidiano, assim como outros temas. Ao passo que, a teoria sócio-histórica orienta-se pela epistemologia do materialismo histórico e pelo método de investigação dialético e aposta na transformação social e no trabalho comunitário.

No entanto, esses modos de fazer Psicologia Social têm em comum a utilização da análise de grupos para a compreensão da dinâmica das relações sociais, o comprometimento político com a realidade social e a crítica ao positivismo, a não-historicidade e a neutralidade do investigador, contrapondo-se ao modelo totalizante dos EUA. Por isso, constituem-se na vertente sociológica da Psicologia Social (ANTUNES, 2012).

Desse modo, pode-se dizer que, atualmente, a Psicologia Social constitui-se em uma disciplina plural que convive com várias tendências, a partir da utilização de diferentes matrizes teóricas e que situa-se na interface entre a Psicologia e outras áreas das ciências humanas, como a Sociologia, a Psicanálise, a Antropologia, a História e a Linguística. Além disso, que seu objetivo é compreender o comportamento humano a partir da interação mútua entre o contexto intraindividual e o social e seu campo específico de intervenção, reflexão e discussão consiste nos processos grupais (PAULINO-PEREIRA, 2012; FERREIRA, 2011)

3.4 Os impactos (inter)subjetivos da desigualdade social

Conforme explicitado, um dos pressupostos mais importantes da Psicologia Social Crítica refere-se a uma concepção de homem na qual as dimensões mente e corpo, indivíduo e sociedade, estão interligadas e se interpenetram mutuamente, opondo-se a uma falsa dicotomia.

Segundo Rey (2004, p. 124), essa dicotomia foi favorecida pela associação errônea do termo subjetivo com o de sujeito e sua experiência objetiva interna, bem como ao reflexo do externo, ao espiritual e ao oculto, “o simbólico substituiu o interno e reificou a ordem social”. Essa distorção provocou o desprezo dessa dimensão pelas ciências sociais até a primeira metade do século XX, na qual a Psicologia era dominada pela forma positivista e pela cognição social. Desse modo, ele aponta que o social “perdeu o sujeito e toda a produção psíquica que não fosse de ordem simbólica”.

No entanto, a Psicologia Social Crítica propôs, conforme elucidado na passagem anterior, uma categoria de homem, cuja psique incorpora um atributo social, o caráter subjetivo dos processos sociais. Desse modo, essa dimensão não é oposta ao objetivo (real), mas constituída a partir da objetividade dos sistemas humanos produzidos culturalmente. Daí se esvanece a dicotomia objetivo- subjetivo (REY, 2004).

Assim, o autor (REY, 2004) defende que a dimensão social dos processos psíquicos não corresponde nem ao individualismo, nem ao sociologismo, pois é um fenômeno não redutível a esses âmbitos. Mas, configura-se em um processo histórico e dialético, em cenários individuais e sociais, que operam simultaneamente dentro de um mesmo sistema.

Na perspectiva de Paulino-Pereira (2012), a Psicologia Social Crítica concebe o homem como um ser histórico, cujas ações e pensamentos modificam-se no decorrer do tempo e nas diferentes situações por ele vivenciadas. Processo que ocorre não apenas coletivamente, como também individualmente no modo como a pessoa se apropria dessas informações e as opera no mundo das sociabilidades; não apenas na dimensão supra ou macroestrutural, da ciência, da história, da economia e da política, como também no cotidiano, no dia-a-dia concreto da vida dos sujeitos. Portanto, o homem é a síntese desse devir, desse movimento de construção da cultura e de si próprio.

Para exemplificar o funcionamento de tal processo, de acordo com Bauman (1998) e Castel (2010), o sistema capitalista, em sua versão atual neoliberalista, gera: o consumismo; a competição; o hedonismo; o individualismo; a desfiliação cada vez mais acirrada, de gerações inteiras, para

sustentar esse funcionamento. Grupos que, na maior parte das vezes, são vistos ideologicamente como “inferiores”, pois não se esforçaram o suficiente. Ambos acrescentam a isso a insegurança perante a incerteza do presente, a qual Honneth (2003) denomina de sentimento de indeterminação.

[...] a desregulamentação universal [...] atinge uma vez mais proporções que o mundo de há pouco tempo, confiante em sua habilidade de autorregular-se e autocorrigir-se, parecia ter deixado para trás de uma vez por todas. [...] os efeitos psicológicos, porém, vão muito além das crescentes fileiras dos despojados e dos redundantes. [...] nenhum emprego é garantido, nenhuma posição é inteiramente segura, nenhuma prática é de utilidade duradoura (BAUMAN, 1998, p. 34-35).

Desse modo, o termo “(inter)subjetivos” foi utilizado no título para indicar que os impactos na dimensão afetiva de indivíduos e coletividades não se originam de entidades abstratas e conceituais, como “a desigualdade social” ou das paredes concretas das instituições, mas sim, das e nas relações entre as pessoas que ocupam os diferentes espaços e posições sociais, em contextos macro e micro sociais, nas horizontalidades e nas verticalidades, pois, são os próprios homens que estabelecem, mantêm ou modificam os sistemas políticos, econômicos, educacionais estruturados de modo a gerar sofrimento para um classe ou grupos inteiros. Nesse panorama, as condições sociais provocam impactos subjetivos e intersubjetivos.

Esse fenômeno é foco de estudo de diferentes abordagens no campo da Psicologia Social Crítica, bem como levada em consideração por outras áreas do saber.

Nessa perspectiva, Axel Honneth (2003), fundado nos pressupostos da teoria crítica e nas concepções de Hegel e Mead, desenvolveu uma teoria sobre o reconhecimento intersubjetivo, apontando que a ausência ou negação das três modalidades que o compõe: o amor, o direito e a solidariedade, são determinantes no processo de individuação e correspondem a formas de desrespeito e de injustiça social que atingem a constituição psíquica dos sujeitos de modo bruto e integral, afetando a maneira como este se relaciona consigo mesmo.

[...] a reprodução da vida social se efetua sob o imperativo de um reconhecimento recíproco porque os sujeitos só podem chegar a uma auto relação prática quando aprendem a se conceber, da perspectiva normativa de seus parceiros de interação, como seus destinatários sociais (HONNETH, 2003, p. 155).

Assim, o autor define que os maus tratos corporais, como a agressão e a tortura, constituem a espécie mais elementar de rebaixamento pessoal, que fere profundamente a confiança aprendida através do amor, provocando uma perda de confiança em si e no mundo. De modo distinto, os dois outros padrões de desrespeito estão ancorados em um processo histórico. São eles: o desrespeito

jurídico e o solidário. O primeiro refere-se às situações de privação de direitos ou de desfiliação, quando o indivíduo compreende que não possui a propriedade elementar que o faz ser reconhecido como os demais membros de uma coletividade com autoridade de participação nesta. Uma forma de opressão que produz a restrição na liberdade, no acesso aos bens, aos direitos sociais básicos, ao convívio e a cultura e favorece a perda do autorrespeito.

Já o terceiro tipo de injustiça social (solidária), definido por Honneth (2003), corresponde às situações de “ofensa”, “degradação” ou “depreciação” de modos de vida individuais e coletivos, como a discriminação por gênero, raça, classe social, dentre outras, que ocasionam a perda da autoestima.

Desta forma, ele considera que a integridade de um ser humano depende desses três padrões de assentimento social. Sendo que, a ausência ou negação dos mesmos produz formas de desrespeito e de injustiça social que contribuem para a perda da autoconfiança, do autorrespeito e do autovalor conquistados intersubjetivamente. Para Honneth (2003), essas formas de desrespeito se objetivam em sentimentos como humilhação, vergonha, raiva e medo que podem ocasionar uma lesão capaz de desmoronar a identidade da pessoa inteira.

Por sua vez, Gonçalves Filho (1998; 2007) de uma perspectiva psicanalítica e marxista, descreve a humilhação social como uma modalidade de angústia resultante do impacto traumático das relações de dominação, que se manifesta no corpo, nos gestos, na imaginação e na voz dos sujeitos. Para ele, a situação de desfiliação provoca sentimentos de não terem direitos, de parecerem invisíveis, desprezíveis e repugnantes para os demais. Portanto, afirma que esse é um fenômeno ao mesmo tempo psicológico e político.

Enquanto, Sawaia (2009), a partir dos pressupostos da Psicologia Sócio-histórica e também inspirada em Vigotski e Espinosa, concebe que os impactos afetivos gerados pela desigualdade social, tais como o medo, a tristeza e a superstição, constituem a base afetivo-volitiva da servidão. Esses afetos podem produzir processos psicológicos poderosos para a reprodução das injustiças sociais. Assim, ela o denomina de sofrimento ético-político, pois pode ser evitado por meio da garantia de condições de vida e de relações sociais mais igualitárias. Desse modo, a autora sustenta que é a partir da subjetividade que o psicólogo pode agir.

Conforme explicitado, consideramos que além de produzir impactos subjetivos nos indivíduo injustiçados socialmente, o sistema de produção capitalista que perpetua a desigualdade social também incide nas sociabilidades, ou seja, nos modos de relações estabelecidas entre as pessoas que ocupam as diferentes posições sociais mediadas pelas condições socioeconômicas, raça, etnia, orientação sexual, gênero, dentre outros.

Nesse sentido, Gonçalves Filho (1998; 2007) aponta que os afetos que compõe a humilhação social podem ser produzidos de modo externo e objetivo, por meio de gestos e palavras que denotam ofensa, injúria, degradação, menosprezo; como internamente, em forma de angústia, raiva e medo. Além disso, ele ressalta que, nas relações onde a satisfação de um se faz no sofrimento e na submissão do outro, há preconceito envolvido. Preconceito que promove uma imagem do outro como inferior e serviçal.

Desse modo, podemos considerar que os estereótipos e os preconceitos são ferramentas ideológicas para a perpetuação do desrespeito ético-político.

De acordo com Crochik (1997), o receio ou rejeição daqueles que causam estranheza ou repulsa é menos produto daquilo que não conhecemos concretamente, do que daquilo que não queremos ou não podemos reconhecer em nós mesmos subjetivamente. O que implica no enrijecimento e no desprezo pela fragilidade própria e dos outros. Desse modo, o desrespeito e a violência dirigida às pessoas em situação de risco ou marginalização podem ser compreendidos como um mecanismo que têm a função de proteger a coerência da própria imagem ameaçada.

Assim, é possível considerar que a violência ou o desrespeito horizontal dirigido às pessoas procuram os serviços da Assistência Social¹⁴ podem funcionar como um mecanismo de defesa diante da temível realidade: na sociedade capitalista contemporânea não há lugar para todos. Desse modo, a qualquer momento, qualquer um pode ficar à margem e sofrer, igualmente, os impactos da situação de desfiliação.

Nesses termos, as pessoas em situação de pobreza podem estampar a falha e a selvageria do sistema do econômico vigente. Conforme expressou Bauman (2013, p. 152) “a visão dos destituídos é um lembrete oportuno a todos os seres sóbrios e sensíveis de que até mesmo a vida mais próspera é insegura e que o sucesso de hoje não é uma garantia contra a queda de amanhã”. Assim, todos sofrem, embora de modo vago e inespecífico, a ameaça de marginalização, situação produtora de humilhação e de destituição da dignidade.

As propostas de enfrentamento dessas situações elaboradas pelos autores mencionados, assim como por Paulo Freire (2008) e Maritza Montero (2006), diferenciam-se:

Paulo Freire (2008, p. 34), propõe que a luta pela humanização tem de partir dos “oprimidos” e dos que realmente se solidarizam com eles. Pois, eles quem sentem os efeitos da injustiça social, sabem profundamente o que é ser designado a ser menos e têm a necessidade de lutar pela liberdade. Assim, ele considera que, para atuar politicamente junto com as pessoas em situação de vulnerabilidade social, é preciso estabelecer com elas um diálogo crítico e libertador e

¹⁴ Conforme fora exposto na introdução dessa dissertação.

não utilizá-las como depositários da crença na liberdade. Pois, o “antidiálogo, a sloganização, a verticalidade e os comunicados”, transformam os sujeitos injustiçados em objetos de “domesticação” ou em massa de manobra.

Concepção que se aproxima da noção de fortalecimento, proposta por Montero (2006), em oposição a de empoderamento. Nesse sentido, a autora defende que a ideia de ser empoderado por alguém que detém o poder e irá doá-lo como um presente, moldando sua capacidade de domínio ou controle sobre sua vida, contrapõe-se a ideia de que o poder é um resultado de um processo coletivo advindo da reflexão, do diálogo e do movimento em prol das transformações sociais. Fortalecimento que pode ser favorecido pelo psicólogo.

Ainda, para Freire (2008), o reconhecimento da injustiça social é resultado da uma síntese racional que se estabelece através do diálogo livre, no compartilhamento de experiências, o que ele denomina de processo de *conscientização*. Através desse processo, as pessoas podem encontrar possibilidades de se inscreverem em uma luta pela sua afirmação como sujeitos inseridos no processo histórico. Assim, ele defende que o sentimento de desrespeito pode ser superado na medida em que se estabelece uma ação libertadora, na qual os sujeitos passam a crer em si mesmos.

De outro modo, Honneth (2003) considera que, como a experiência de desrespeito está ancorada nas vivências afetivas dos indivíduos, são justamente esses sentimentos que constituem a base motivacional e moral para a resistência, para o conflito ou mais precisamente, para o empreendimento de uma *luta pelo reconhecimento*. Pois, somente diante do desrespeito o indivíduo compreende que o reconhecimento social lhe foi negado injustificadamente e que ele necessita deste, impelindo-o a conquistá-lo. Segundo Honneth (2003, p.224), “a tensão afetiva em que o sofrimento de humilhações força o indivíduo a entrar só pode ser dissolvida por ele na medida em que reencontra a possibilidade de ação ativa”.

No entanto, ele ressalta que a injustiça social não necessariamente desvela-se em luta social, apenas o pode e isto depende do entorno cultural e político dos sujeitos atingidos, “somente quando o meio de articulação de um movimento social está disponível é que a experiência de desrespeito pode tornar-se uma fonte de motivação para ações de resistência política” (HONNETH, 2003, p. 224). Acrescenta ainda que a luta pelo reconhecimento jurídico e solidário se efetua no campo do direito, como as desveladas pelos movimentos feministas, ecologistas, raciais, homossexuais, regionais, dentre outros.

Sawaia (2009), assim como estes autores, considera que razão e emoção não são funções distintas e independentes, ao contrário, operam juntas e em simultâneo. Assim como Honneth (2003), ela defende que os afetos constituem uma dimensão importante para a ação transformadora, pois, enquanto efeitos da desigualdade, o que ela denomina de sofrimento ético-político, eles

bloqueiam a ação transformadora e podem manter a servidão. Nesses termos, ela afirma que é fundamental “elucidar o sistema afetivo/criativo que sustenta a servidão nos planos (inter)subjetivo e macropolítico, para planejar uma práxis ético/estética de transformação social” (SAWAIA, 2009, p. 364).

Desse modo, salienta que não basta atuar nos afetos para favorecer o fortalecimento subjetivo, mas sim, promover o conhecimento das causas comuns desses afetos, favorecendo a reflexão e a conscientização sobre a realidade social e o modo como esta impacta nas subjetividades. Assim, a tríade emoção-consciência-ação política constitui-se como um pilar para o combate à desigualdade social.

Nesses termos, Sawaia (2009, p.370) reforça que para fortalecer os sujeitos, o psicólogo também precisa favorecer os bons encontros, pois “somente quando a ignorância for experimentada como tristeza e pensar livre como alegria, das paixões passa-se à ação”. Fundamentada em Espinosa, a autora considera que as emoções alegres potencializam a autonomia. Além disso, ela sugere que o psicólogo propicie espaços para a criatividade, pois associada à felicidade ancoram a ação transformadora. Para ela, os homens só podem atingir um grau de liberdade se foram criativos.

[...] a emoção e a criatividade são dimensões ético-políticas da ação transformadora, de superação da desigualdade, e que trabalhar com elas não é cair na estetização das questões sociais, ou do solipcismo, mas sim um meio de atuar no que há de mais singular da ação política emancipadora.

A partir de outra vertente, Gonçalves Filho (2007) também enfatiza tanto a emoção no processo libertador quanto nas relações de solidariedade. Para ele, o sofrimento advindo da humilhação é exacerbado, pois carrega em si a história de uma classe, de um grupo e como a dominação é enigmática, a angústia daí resultante diz respeito a uma experiência emocional pouco elaborada, interpretada e simbolizada. Dessa forma, o autor considera que, apenas quando o sujeito reconhece esse sofrimento originário, através de um trabalho interno de digestão, que precisa ser realizado pelo diálogo, em companhia de outros, na pluralidade, na igualdade de participação, de direitos e com a valorização das contribuições de cada um, esse caminho poderá ser a cura da humilhação social.

Gonçalves Filho (2007, p. 20), ainda considera que o poder de agir ocorre na resignificação das situações, rompendo o enigma paralisante. Na “capacidade de juntos interrompermos o automatismo social, cancelando opressões, fundando uma república e organizando formas salutares para o trabalho de todos e cada um”. Ele afirma que o poder de agir, a recuperação da dignidade, consiste na capacidade de doar-se para os seus, ou seja, na capacidade de estabelecer relações

solidárias. Desse modo, essa compreensão se aproxima do conceito do reconhecimento solidário e do jurídico elaborado por Axel Honneth (2003).

Essas perspectivas, embora sustentadas por diferentes vertentes teóricas, esclarecem alguns dos elementos que podem ser imprescindíveis no processo de superação da situação de vulnerabilidade social, oferecendo assim, importantes contribuições para a práxis do psicólogo.

A partir do que fora discutido, o fortalecimento pode ser gestado, a partir das coletividades, das trocas horizontais, do diálogo livre, do reconhecimento intersubjetivo, da compreensão do caráter comum das injustiças sofridas e da relação entre os afetos tristes provocados por elas e o sistema econômico e social dominante. Também apontam que a luta em prol de mudanças sociais têm de partir das pessoas que estão nessa base estrutural, o que também requer a conscientização, a elaboração afetiva, a liberdade e a criatividade. Todos esses requisitos podem ser compreendidos como experiências subjetivas potencializadoras.

3.5 A Psicologia Comunitária

Durante o movimento em direção à construção de uma Psicologia Social Crítica, comprometida com a realidade social da América Latina, também houve uma reestruturação da Psicologia Comunitária. Prática que, nas décadas de 1950-60, foi empreendida a fim de favorecer o projeto de modernização e de prevenção às doenças, gerido pelo Estado. Nesse sentido, suas primeiras experiências, estiveram associadas à educação popular, à medicina psiquiátrica comunitária e centradas na integração social a partir da mudança de atitudes e da harmonização grupal (SAWAIA, 2003).

A partir de 1970, influenciada pelas ideias de Paulo Freire e de Martín-Baró, a Psicologia Comunitária liga-se ao movimento operário e se apresenta como uma área do conhecimento de matriz marxista, procurando trabalhar a favor das classes populares em termos de educação por meio da conscientização (LANE, 2006).

Conforme coloca Sawaia (2003), nesse contexto, o psicólogo que antes, confundia-se com o educador, com o assistente social ou mesmo com o clínico que transpunha o modelo de consultório particular para a comunidade, se reconhece como militante, cujo trabalho almejava a transformação de uma sociedade exploradora por meio da revolução socialista ou cidadã.

O método utilizado visava promover a conscientização dos sujeitos sobre as condições sociais dominantes e fomentar a articulação de movimentos de resistência e de reivindicação. Essa vertente contrapôs-se, sobremaneira, à Psicologia Comunitária Norte Americana que concebia a mudança social como modernização dos setores pobres e atrasados de modo a ajustá-los ao ritmo do capitalismo (SAWAIA, 2003).

No entanto, uma das críticas que a autora faz a esse modelo diz respeito a uma concepção de comunidade utópica, que homogeneizava os interesses de todos em torno dos objetivos coletivos e abrigava apenas experiências de sociabilidade, cooperação e solidariedade, sem espaço para o mal ou para as injustiças.

De acordo com Campos (2009), a Psicologia Comunitária apresenta três configurações delineadas por práticas e momentos históricos diferenciados: a *Psicologia na comunidade*, a *Psicologia comunitária* e a *Psicologia da comunidade*.

A atuação do psicólogo *na comunidade* desenvolveu-se nas décadas de 60-70 apresentando o caráter de trabalho voluntário, com engajamento político e social, a colaboração com as organizações populares e com suas lutas. Nesse contexto, também existiam práticas que mantinham a configuração do atendimento clínico, apenas deslocado para comunidade.

Andery (1999), no texto “Psicologia na Comunidade”, aponta que essa modalidade visava contribuir com a melhoria da qualidade de vida das pessoas e grupos a partir da aproximação do cotidiano das pessoas, nos bairros, nas famílias, nas organizações e nas instituições populares.

Nesse sentido, propunha-se a: a) realizar intervenções sócio-comunitárias para tornar as instituições sociais mais saudáveis e reduzir o sofrimento individual por meio da melhoria da competência social, acentuando mais o adaptativo do que o patológico; b) atuar em ambientes próximos e familiares; c) priorizar a participação comunitária no desenvolvimento e na execução dos programas formulados; d) atuar na dimensão educativa visando à discussão e a compreensão da natureza e das causas das questões psicossociais, bem como dos recursos disponíveis para lidar com eles; d) orientar-se para a reforma social.

Assim, a Psicologia na comunidade pretendia favorecer a conscientização da identidade de classe, por meio de atividades culturais, como filmes, debates, visitas que poderiam favorecer a capacidade da população lidar com seus problemas de qualidade de vida do bairro.

Segundo Sawaia (2009), as práticas comunitárias de 1970, cuja bandeira era a conscientização, priorizavam os interesses coletivos e abstratos em detrimento das necessidades e desejos individuais, caindo no risco de tratar os sujeitos como uma massa homogênea que passa fome. No entanto, defende que as duas instâncias não são antagônicas e que é preciso considerar a

dimensão ético-estética da existência, ou seja, os sonhos, valores, anseios. Ideia bem ilustrada na música “Comida” do grupo Titãs.

Assim, na década de 80, de acordo com Campos (2009), surge a expressão *Psicologia Comunitária* ou Psicologia Social-comunitária, para marcar uma diferenciação em relação às práticas assistencialistas e psicologizantes dos EUA.

A partir do corpo teórico da Psicologia Social, essa modalidade privilegiava o trabalho com grupos a fim de favorecer a formação da consciência crítica e a construção da identidade individual e coletiva orientadas pela ética humana. Conforme expressa Lane (1999), com essa intervenção, os membros do grupo poderiam superar suas individualidades e se conscientizarem das condições históricas comuns por meio da identificação; poderiam reconhecer sua unidade enquanto classe e articular uma ação em prol da superação dessas contradições.

Já, o termo *Psicologia da Comunidade* surge em meados de 1990, para referir-se às práticas desenvolvidas nos serviços públicos, principalmente, na área da saúde e também na secretaria de Assistência Social, nas instituições penais ou mediadas pela prestação de serviço à algum órgão ligado à família e aos jovens infratores.

Segundo Campos (2009), essa última modalidade apresentou práticas e pesquisas com embasamentos teóricos e metodológicos diferenciados e até contrastantes. No entanto, a maioria defendia a necessidade de construir uma Psicologia menos acadêmica e mais identificada com a população e adotava, nas práticas institucionais, os instrumentais oriundos da clínica e da educação.

A autora saliente que os três tipos de intervenção comunitária desenvolveram-se concomitantemente e, atualmente, abarcam uma enorme diversidade teórica, epistemológica e metodológica, muitas vezes, incongruentes entre si.

Sawaia (2009, p. 50), reflete sobre o conceito de comunidade a partir da análise das produções teóricas e práticas realizadas nessa área nas décadas de 1970-80. Assim, aponta que comunidade pode ser compreendida como um sistema de integração e também de autonomia. Além disso, mais importante do que circunscrevê-la em um conceito fechado, é considerá-la com um norte da ação e da reflexão, inclusive, porque seu conceito/função está diretamente implicado no contexto social que se transforma dialeticamente.

Baseada em Heller (1987), a autora coloca que a experiência comunitária pode promover modos relacionais baseados em valores específicos, fundados no exercício do respeito, da comunicação livre, na igualdade de participação e de argumentação, na reciprocidade que, ao serem incorporados pelos membros, pode promover o desenvolvimento de suas potencialidades humanas e ressignificação da vida social.

Desse modo, as experiências sociais vividas no universo subjetivo e partilhadas intersubjetivamente, podem “subsidiar formas coletivas de luta pela libertação de cada um e pela igualdade de todos”. Nessa concepção, comunidade representa a realização objetiva da cidadania e da democracia. Sendo, papel da Psicologia Comunitária, propiciar esses espaços relacionais de vinculação ao território e de partilha, pautados na promoção da dignidade humana (SAWAIA, 2009, p. 48).

3.6 A Psicologia Social Crítica no campo das políticas públicas

Nos últimos anos, no Brasil e em toda a América Latina, houve uma intensa evolução na produção do campo científico da Psicologia Social Crítica. A vinculação de diversas práticas às ações políticas contribuiu significativamente para a melhoria das condições objetivas de vida dos indivíduos. Um dos exemplos dessa articulação, além dos já citados, foi o trabalho desenvolvido pela psicóloga Sueli T. F. Martins, que militou no âmbito das políticas públicas de saúde no Brasil em favor da transformação da realidade do SUS em um equipamento de direito, mais justo e humano (PAULINO-PEREIRA, 2012).

Nesse sentido, Paulino-Pereira (2012, p. 55) aponta que o tema das políticas públicas é fundamental para a prática da Psicologia, para a promoção de uma sociedade mais justa e igualitária. Desse modo, os psicólogos vinculados às questões sociais têm desenvolvido ações conjuntas com a comunidade em diferentes espaços, focalizando temáticas como: cultura, ética, cidadania, processos grupais, políticas pedagógicas e institucionais, valores comunitários a fim de favorecer “a transformação social e o fortalecimento de valores indispensáveis para a organização de uma sociedade democrática, justa e solidária”.

Além disso, considera que a proximidade do psicólogo com a comunidade tem propiciado a ampliação de campos de investigação, discussão e reflexão, o que também exige a competência teórico-prática tanto para a produção, quanto para a socialização de conhecimentos científicos e técnicos com os grupos sociais.

Desse modo, o autor defende que os processos grupais, a discussão e a reflexão, constituem o lócus de intervenção da Psicologia Social. Ele define grupo como uma entidade que se desenvolve dialeticamente “nos campos operativos e afetivos segundo as dinâmicas das relações sociais e o cenário em que ocorrem”. Paulino-Pereira (2012, p. 52), ainda considera que com esse tipo de

intervenção, o psicólogo pode favorecer a identificação das demandas sociais e assim, contribuir com a elaboração de propostas direcionadas para a “construção de um projeto de sociedade que se aproxime dos ideais humanitários, garantindo igualdade e equidade nas relações sociais”.

Nessa dimensão, Chaves (2012, p.8) propõe que, “pensar no que a Psicologia Social tem a dizer sobre políticas públicas, exige refletir sobre a relação entre indivíduo e sociedade e sobre a universalidade, a particularidade e a singularidade”.

Dessa forma, ressalta a necessidade do profissional, por meio de sua bagagem teórica e da reflexão crítica, contribuir com o fortalecimento e a organização dos grupos e dos movimentos sociais, a partir da conscientização. Trabalho que tem como horizonte a transformação social emancipatória e politizada, configurando-se como práxis.

Paulino-Pereira (2012, p. 61), conclui que a vinculação do psicólogo com as políticas públicas é intrínseca à sua práxis. Assim, considera que o psicólogo deve ser um ator social, sensível às demandas sociais, compreender o panorama geral sobre as diversas possibilidades de atuação na área e ser criativo na busca de soluções éticas, críticas e articuladas. Pois, “a Psicologia enquanto ciência e profissão tem a obrigação ética de oferecer contribuições nessa área social e política”.

No entanto, diante do panorama socioeconômico atual, marcado pela predominância de um sistema econômico em que se reproduz a marginalização da vida e que absorve as inúmeras iniciativas teórico-práticas de transformação e resistência, de cunho emancipatório, como os movimentos dos LGBTT, do MST, Sawaia (2009, p. 38) afirma que:

Aprendemos a desconfiar dos pressupostos definitivos, mas corremos risco de uma recaída na pura coleção de fatos e crônicas pobres. Aprendemos a desconfiar do Direito que legitima a exclusão/inclusão, da judicialização contemporânea, mas não sabemos o que colocar no lugar. Aprendemos que o poder não emana de um único lugar, mas nos arriscamos a tornar social um conjunto de micropoderes infinitos que não deixam possibilidade de reconstruir uma ação política e de reconhecer que é possível ter autonomia. Aprendemos que o sujeito é assujeitado por poderosas práticas de subjetivação, nas quais a linguagem tem papel fundamental, mas corremos o risco de expedi-lo para os limbos da pura subjetividade ou da pura biologia.

No entanto, pondera que, embora seja evidente que não é possível alcançar a efetiva libertação no capitalismo neoliberal, é preciso lutar contra ele, criar formas de mobilização.

Diante dessa mesma questão, Guzzo e Lacerda Júnior (2011, p. 29) dirigem a crítica para o próprio campo da Psicologia Social e sua hipertrofia no plano simbólico, defendendo a retomada da filosofia de Martín-Baró, que visava à *libertação* das condições impostas por uma sociedade estruturada na injustiça e na opressão como finalidade de um trabalho efetivamente crítico. Desse modo, consideram que o horizonte da Psicologia Social deve ser a apropriação da história em prol

da transformação radical da sociedade de opressão e exploração. O que requer a retomada das ações de luta de massa, passeatas e manifestações, pois essas propiciam a recuperação crítica da Psicologia da Libertação compromissada com a libertação dos pobres e excluídos no contexto neoliberal.

Enquanto, Sawaia (2011) aposta na retomada da dialética e no conceito de potência de ação de Espinosa, que concebe as paixões e a criatividade como forças motrizes da expansão dos sujeitos e na base afetivo-volitivas da alegria.

3.7 Desafios e possibilidades do trabalho do psicólogo no CRAS apontados em pesquisas sobre o tema

Apesar das diretrizes para a práxis dos psicólogos no CRAS apresentadas nos documentos normativos citados anteriormente, os profissionais vêm se deparando com uma série de questões sobre: seu fazer, a conexão de seu campo de saber com os das demais profissões, sua relação com as pessoas atendidas. Todas essas dúvidas vêm impulsionando a realização de pesquisas sobre o tema, das quais procurarei explicitar algumas considerações. Sendo assim, serão explicitadas, de modo sintético, algumas considerações sobre os aspectos que interferem positiva e negativamente na atuação do psicólogo no campo da Psicologia Social, encontrados em recentes pesquisas realizadas sobre essa temática:

- **Desencontro entre a formação acadêmica e a prática profissional**

Os estudos apontam que a formação acadêmica, mais voltada para a prática tradicionalmente clínica, não oferece o preparo suficiente para a atuação do psicólogo no contexto social e muito menos nas políticas de assistência social. Dessa forma, muitos profissionais começam a atuar na proteção social básica sem conhecer as diretrizes e funcionamento da mesma, o que gera dúvidas sobre seu âmbito de atuação. As pesquisas salientam a necessidade de se inserir nos currículos dos cursos de psicologia, conhecimentos necessários à prática da Psicologia Social, oferecendo ao futuro profissional subsídios teórico-práticos que possam prepará-lo para atuar no mesmo. Além desse fator, aponta-se para a necessidade de se buscar espaços de formação permanente e contínua em serviço, tais como cursos avulsos, encontros, seminários e congressos oferecidos pelo sistema

gestor. Todavia, não basta apenas instrumentalizar o psicólogo para atuar na área social, pois se corre o risco de que o uso acrítico desses instrumentos reproduza e legitime a ordem social vigente. É preciso que a academia desenvolva uma formação crítica, provocativa e desestabilizadora, oferecendo espaço para discussões éticas e políticas, reflexões, debates, posicionamentos preparando o futuro psicólogo para ações transformadoras, mediante os desafios que enfrentarão no exercício profissional, em especial, na área social (ANDRADE; ROMAGNOLI, 2010; CRUZ, 2009; YAMAMOTO; OLIVEIRA, 2010; CRUZ, GUARESCHI, 2012).

- **Predomínio da prática clínica**

Por conta do aspecto anterior, alguns estudos mostram que, tanto os psicólogos, como os outros profissionais e a comunidade, ainda compreendem a Psicologia como um saber realizado em espaço fechado, como prática liberal e privada, responsável pelo diagnóstico e o acompanhamento psicoterápico dos usuários. Portanto, a clínica continua a ser sinônimo de atuação psicológica e a psicoterapia é praticada comumente realizada no CRAS. Prática que pode acarretar na patologização e individualização dos sintomas sociais. Dessa forma, defendem que é urgente a necessidade da Psicologia como profissão participar da construção do SUAS e mostrar outras possibilidades de abordagens teórico-metodológicas que dialoguem com a realidade da população brasileira em situação de exclusão e vulnerabilidade social, superando os referenciais já consolidados e promovendo uma atuação política e crítica (ANDRADE; ROMAGNOLI, 2010; XIMENES; PAULA; BARROS, 2009; DANTAS; OLIVEIRA; YAMAMOTO, 2010). Nesse sentido, Cruz (2009) propõe que haja um redirecionamento da atuação para atividades coletivas no CRAS e Ximenes, Paula e Barros (2009) mostram em seu trabalho as possibilidades de articulação entre a Psicologia Comunitária e a proteção social básica.

- **Precariedade das condições de trabalho**

Essa condição estrutural é mencionada em diversas pesquisas como um aspecto que dificulta o trabalho e apresenta-se: no número insuficiente de profissionais diante da demanda, nos baixos salários e na fragilidade de vínculos empregatícios, que ocasionam a rotatividade de profissionais e ações descontínuas; na precariedade das instalações físicas e dos equipamentos necessários ao desenvolvimento das atividades; na falta de suporte e de vagas na rede de serviços locais, fazendo com que muitos psicólogos realizem atendimentos informais para não deixarem os sujeitos

desassistidos, sobrecarregando o profissional; na falta de transporte para a realização de visitas domiciliares, entre outros. (ANDRADE; ROMAGNOLI, 2010; XIMENES; PAULA; BARROS, 2009; CRUZ; GUARESCHI, 2012). Segundo Yamamoto e Oliveira (2010, p. 19), essas situações ocorrem porque esse campo é “caracterizado historicamente por uma desprofissionalização, por uma prática eventual e assistemática e por ações inconsistentes”. Para os autores, a assistência é uma política “pobre” voltada aos mais pobres e esse aspecto repercute sobre a atuação dos profissionais.

- **Contradições inerentes ao campo**

Outras situações que limitam e/ou influenciam a atuação do psicólogo são as contradições, ambiguidades e interesses conflitantes que tendem a reproduzir ordens socialmente excludentes; a politicagem; o assistencialismo e o clientelismo ainda vigentes em atendimentos caracterizados pela superioridade da equipe em relação aos sujeitos; a burocratização que emperra o serviço; a imposição de demandas institucionais em detrimento das demandas referentes às comunidades nas quais os indivíduos estão inseridos; as frequentes trocas de gestão e as relações político-partidárias, fragilizando os projetos construídos pelas equipes. A complexa relação entre Estado, sociedade, seus membros e a economia, constitui um campo no qual as políticas públicas estão inseridas sob a perspectiva do sistema capitalista, impondo ao indivíduo a culpabilidade pelo seu sucesso ou fracasso, dissimulando, por sua vez, os aspectos históricos e sociais da desigualdade social. Nesse sentido, o trabalho do psicólogo na assistência social encontra-se permeado por um forte tensionamento, em um processo de contínuo embate e movimento, em que determinadas forças se impõem mais que outras (ANDRADE; ROMAGNOLI, 2010; XIMENES; PAULA; BARROS, 2009; YAMAMOTO; OLIVEIRA, 2010; CRUZ; GUARESCHI, 2012).

- **Hipervalorização da técnica em detrimento de uma atuação ética e política**

Macedo e Dimenstein (2009) realizaram um estudo sobre a atuação de psicólogos e assistentes sociais no campo da saúde e da assistência e apontam que há na prática dos profissionais uma hipervalorização da técnica em detrimento de uma atuação ética e política. Para eles, a Psicologia tanto pode operar como ferramenta biopolítica reduzindo os sujeitos a objetos a serem manipulados, tutelados, regulados e vigiados, como também, instrumento de produção de resistência e diferença que potencialize a vitalidade social. Esta última ocorre quando é estimulada a maior participação do

usuário nas propostas e atividades, através de seus saberes cotidianos, fortalecendo ações que respondam suas necessidades de saúde e de segurança social. Muitos psicólogos afirmam que, ao fiscalizar condicionalidades, sentem que isso dificulta a escuta da subjetividade (PEREZ, 2009). Parafraseando essa autora, há uma grande distância entre aquilo que está escrito nas leis e nas políticas de Assistência Social e o que vem ocorrendo, de fato, na prática.

- **Falta de clareza dos documentos normativos sobre o papel**

A interação entre o psicólogo e o assistente social também é um tema amplamente discutido nas pesquisas que mostram que, ora há uma cisão hegemônica entre esses profissionais com práticas pouco integradas, ora há semelhanças e integração nas práticas desenvolvidas por ambos (ANDRADE; ROMAGNOLI, 2010; CRUZ, 2009). A discussão estende-se aos documentos normativos que referenciam a atuação desses profissionais no CRAS, apontando que tais documentos não diferenciam as especificidades de atuação de cada categoria profissional, dificultando essa apropriação por parte de cada uma delas (PEREZ, 2009; XIMENES; PAULA; BARROS, 2009). Dante, Yamamoto e Oliveira (2010) corroboram este pensamento e apontam que os documentos normativos são confusos e incongruentes.

- **Estranhamento e mal-estar**

Macedo e Dimenstein (2012) observaram que muitos psicólogos que atuam na assistência social, por se encontrarem em contextos adversos aos modos tradicionais de atuação, experimentam cotidianamente uma situação de mal-estar e estranhamento, resultados da vivência de situações limites e de difícil controle. Por um lado, as equipes de trabalho e a própria rede de serviços encontram-se por vezes, fragmentadas, hierarquizadas e burocratizadas, com práticas reducionistas, desconsiderando as necessidades sociais de saúde e de proteção social, além de não atuarem na defesa de direitos que as populações em suas localidades requerem. Os autores acreditam que o modo como os profissionais problematizam o cotidiano, a forma como articulam e operam seus campos de saberes e práticas, têm implicações diretas na maneira como atuam. O confronto do clássico *modus operandi* do psicólogo com o trabalho territorial na assistência social se expressa como estranhamento, medo, impotência, frustração, compaixão e ressentimento mediante as incertezas, instabilidades dos eventos e de sua identidade profissional, levando-os a questionar as próprias ferramentas de trabalho e o aparato técnico-teórico utilizado.

Para finalizar esse tópico, é importante frisar que foram encontrados não apenas dificuldades e limites na atuação desses profissionais, mas também algumas experiências positivas resultantes das práticas desenvolvidas em diversos CRAS. Como aspectos positivos, destacaram-se os seguintes:

- **Equipes multiprofissionais interdisciplinares**

Eidelwein (2007) e Andrade e Romagnoli (2010) apontam que as práticas da Psicologia e da Assistência Social são complementares e que a atuação interdisciplinar pode favorecer o estabelecimento de intervenções mais abrangentes que respondam à complexidade da realidade que é multideterminada e processual. Pois “as desigualdades e os processos de exclusão oriundos da organização e reprodução da vida material são constituintes dos processos de produção de subjetividades” (EIDELWEIN, 2007, p. 311). Além disso, a complexidade da realidade social exige uma atuação conjunta e interdisciplinar de diferentes profissionais, pois "cada área disciplinar, individualmente, não pode dar conta da superação dos diversos fatores envolvidos nas violações de direitos" (CRUZ, GUARESCHI, 2012, p.159). A área jurídica, por exemplo, pode respaldar o psicólogo em muitas questões que se apresentam em suas práticas. Ressalta-se, portanto, que o psicólogo social deve ter uma postura aberta e flexível para interagir com os demais profissionais e diferentes abordagens teórico-práticas, de modo a assegurar uma atuação conjunta e efetiva sobre as necessidades que se apresentam em seu ambiente de trabalho. O fortalecimento dos profissionais e de suas práticas na instituição pode ser potencializado por meio de reuniões de equipe e reuniões por núcleo profissional, o que favorece uma intervenção na totalidade, ultrapassando o mundo das especializações e da fragmentação, buscando garantir deste modo a política de Assistência Social como direito.

- **Trabalhos envolvendo atividades em grupos**

É importante considerar que além da prevalência dos atendimentos individuais, Fontenele (2008) identificou trabalhos envolvendo atividades em grupos, tais como: oficinas, palestras, vivências, rodas de conversa com foco nos aspectos socioeducativos, no lazer, socialização e no desenvolvimento da autoestima. Nesses trabalhos em grupo, as atividades voltadas para a inserção produtiva, foram as que apareceram com menor frequência. A troca de experiências intensas, a amizade, a autonomia financeira, a promoção de saúde e educação, a conquista de documentação, o

fortalecimento familiar e comunitário e o estabelecimento de novas perspectivas de vir a ser, foram outros resultados considerados como positivos a partir do trabalho dos psicólogos nos CRAS. (ANDRADE; ROMAGNOLI, 2010; BOATARELLI, 2008; MACEDO; DIMESTEIN, 2009).

- **Visitas domiciliares, campanhas, grupos de reflexão e operativos**

Os profissionais da Psicologia têm se movimentado em espaços diferentes dos tradicionais, sinalizando uma mudança de direção e de paradigma no que se refere à sua atuação no campo da Assistência Social. Assim, Sobral e Lima (2013) relatam em suas pesquisas, diversas atividades desenvolvidas dentro dos respectivos CRAS, tais como: grupos de idosos, de crianças, de adolescentes, de gestantes, de desenvolvimento familiar, adultos, mães; visitas domiciliares; acolhimentos; encaminhamentos; atendimentos; oficinas e cursos de geração de renda e empregos; acompanhamento familiar e psicossocial; ações socioeducativas; atendimento ao programa Pró-Jovem; orientações; reuniões técnicas; palestras; reuniões comunitárias; visitas institucionais; acompanhamento de casos de Justiça; entre outros. Tais contextos de inserção do psicólogo são práticas muito recentes, convocando os profissionais a repensarem e lançarem novos olhares sobre sua atuação nesses espaços, a fim de contribuir para a diminuição das injustiças sociais que marcam a realidade do nosso país.

CAPÍTULO 4

O PERCURSO METODOLÓGICO

4.1 Pressupostos teórico-metodológicos da pesquisa social

A Psicologia Social Crítica compreende como objeto de estudo o homem constituído na articulação entre os determinantes sociais, a intersubjetividade e as singularidades de caráter processual e histórico, implicada nas dimensões macro e micro estrutural, da ciência, da história, da economia e da política, como também no cotidiano, nas territorialidades. Nessa perspectiva, a compreensão do trabalho do psicólogo no campo da proteção social básica, envolve a análise de todos esses processos. Assim, a abordagem metodológica adotada foi à qualitativa, de modo a favorecer a construção de uma compreensão mais profunda sobre o assunto. Nesta perspectiva, como subsídios na condução desta pesquisa, apropriei-me de alguns princípios metodológicos norteadores deste trabalho, visando compreender com abrangência e profundidade as experiências dos psicólogos que atuam nos CRAS de um município do Estado de São Paulo.

Levando-se em conta o pensamento de Chizzotti (2011), o conhecimento construído na pesquisa social é aproximado, relativo e reflete os interesses e circunstâncias dos processos sociais, em decorrência da historicidade e provisoriedade inerentes à sociedade. Esses aspectos têm um vínculo indissociável com as subjetividades, pois, os seres humanos, ao interpretarem os fenômenos e atribuírem-lhe significados, tornam-se autores das instituições, das leis, das ideologias, das visões de mundo e dos modos de viver, campos de contradições. Dessa forma, os sujeitos constituem-se como parte integrante dos fenômenos sociais e dos processos de conhecimento, os quais podem ser compreendidos, através do estudo dos significados, intencionalidades, interpretações, representações, percepções e afetos que as pessoas lhes atribuem.

Na base dos pressupostos metodológicos desta pesquisa reside o pensamento de Pierre Bourdieu (1999, p. 9), que instiga os pesquisadores a tomarem certo cuidado com a fala dos depoentes participantes da pesquisa, para não provocar “desvios de sentido” e sim, compreender essa fala, a partir do interior das relações sociais, de sua cultura, de seu meio social, considerando sua história, vivência e experiência. Para esse autor, é necessário reduzir ao máximo os efeitos da

*violência simbólica*¹⁵ que se pode exercer entre pesquisador e pesquisados, pela proximidade social, familiaridade, compartilhando a quase totalidade de características e colocando-se no lugar do outro, de tal modo que a interrogação e a própria situação tenham sentido para o pesquisado.

De acordo com essa premissa, a pesquisa tem como foco compreender o sentido e os significados da experiência de outros, dialogando-se com as diferentes perspectivas e visões de mundo trazidas nas conversações realizadas entre a pesquisadora e os sujeitos pesquisados. Conforme indica Schmidt (2008), o respeito pela alteridade e a autorreflexão constituíram o território no qual a pesquisa se instalou e aconteceu, pois é essencial que o pesquisador mantenha uma constante reflexão sobre as condições da realidade estudada, a sua forma de interagir e a abordagem, os métodos e teorias adotados para o estudo. Desse modo poderá reorientar-se e fazer as modificações que julgar necessárias.

Considera-se que a fala é a via de acesso privilegiada ao mundo subjetivo, pois comunica a experiência, os valores, a reflexão, permitindo o entendimento intersubjetivo. Chizzotti (2001) salienta que como a fala de um indivíduo obedece a modelos culturais interiorizados, esta assume um caráter de representatividade do grupo. Dessa forma, carrega em si as contradições do mundo social expressas nas relações, nos conflitos e no fenômeno ideológico.

A respeito disto, Gonçalves Filho (2009) afirma que as lacunas, contradições, segredos e revelações expressas em uma fala a tornam mais autêntica. Por isso, “os momentos de silêncio, hesitação ou dor, não deverão ser atropelados pelo entrevistador” (GONÇALVES FILHO, 2009, p.210). Como cada pessoa tem um modo peculiar de vivenciar e representar o fato social, na expressão dele é possível encontrar o que há de particular e de comum.

Além da fala, a pesquisa social pressupõe que para compreender com mais profundidade a experiência, é importante estar inserido no contexto onde ela ocorre, observando as interações intersubjetivas, as falas e os comportamentos das pessoas que a vivenciam. Isso pode dar-se em uma série de visitas ou em um período de convivência cotidiana, ainda que essa aproximação seja incompleta, imperfeita e insatisfatória; técnica denominada de *observação de campo* (PATTO, 2010; CHIZZOTTI, 2001).

Na visão de Gonçalves Filho (2009), a imersão no campo requer deslocamentos (do corpo, do espírito) para uma aproximação do universo das pessoas que são atingidas de corpo e alma pelo fenômeno a ser pensado. Experiência que exige o respeito, a colaboração, a amizade, a convivência

¹⁵ A concepção de *violência simbólica* foi introduzida pelos sociólogos franceses Pierre Bourdieu e Jean-Claude Passeron em “*A reprodução*” (1970), significando, em linhas gerais, imposição das ideias transmitidas pelos meios de comunicação cultural, doutrinação política e religiosa, práticas esportivas e educação escolar, levando as pessoas a agirem e a pensarem de uma determinada maneira imposta, sob coação, sem que as mesmas percebam, legitimando assim, a ordem vigente e tornando homogêneo o comportamento social.

e a humildade de deixar-se ensinar por outras pessoas. O que é diferente de comparecer com a armadura de verdades prontas a serem confirmadas.

Ao situar-se como observador do cenário social da pesquisa, o pesquisador, ao mesmo tempo, vai modificando e sendo modificado por ele. Dessa forma, a construção do conhecimento se dá de forma coletiva, nos encontros e desencontros entre a perspectiva do pesquisador e a dos interlocutores. Como afirma Gonçalves Filho (2009, p. 211) “nós o interrogamos [depoente] a partir de nossa experiência para que, por sua vez, deixemo-nos interrogar pela experiência que é a dele”.

Spink (2008), orientado pela perspectiva pós-construcionista, apresenta uma descrição diferente sobre *campo* na investigação social ampliando-o a partir de um conceito que ele denominou de *campo-tema*. Nesta descrição, estão incluídos o cotidiano, os pequenos acontecimentos no dia a dia, as notícias de jornais, o que é veiculado pela mídia, os fragmentos de conversas ou de situações do dia a dia, dentre outros. Pois, todos estes elementos se constituem em pequenos lugares, a partir dos quais o pesquisador pode refletir sobre determinado tema, matriz de reflexões e ações a fim de contribuir com o bem coletivo: “Ao se inserir no campo-tema, sustenta-se o campo-tema, mantendo-o socialmente presente na agenda das questões diárias” (SPINK, 2008, p. 77). Na apresentação deste trabalho, utilizamos essa definição, pois, as reflexões sobre o tema desta pesquisa não se deram apenas nos CRAS do município escolhido, mas também nas experiências pessoais da pesquisadora. Assim, acreditamos que a produção do conhecimento pode ser resultante da interlocução de todas essas vertentes.

A abordagem de pesquisa qualitativa propõe diversos instrumentos e técnicas para a realização do estudo. Nesta dissertação, foram utilizadas como técnicas: a *observação de campo* e a *entrevista* orientada por um *roteiro semiestruturado*, que será discutida a seguir. O *diário de campo* e o *gravador* foram os instrumentos de registro das atividades.

A entrevista é compreendida como uma *conversa* entre pesquisador e interlocutor com a finalidade de compreender um assunto ou problema a partir do modo como este último o apreende, vivencia, sente e pensa. Como esta não é uma tarefa simples, requer diversos cuidados do pesquisador. Gonçalves Filho (2009) aponta que o pesquisador precisa ser capaz de ouvir, de oferecer uma atenção sincera e de falar de igual para igual, pois, a pessoa entrevistada não é um objeto a ser dissecado, analisado ou vítima de interrogatório, mas alguém com quem se conversa e caminha junto nas reflexões e interrogações da experiência.

Além disso, esse autor coloca que no diálogo, o relaxamento e a abertura do corpo (do olhar, da escuta, dos gestos) possibilitam a apreensão do outro como outro e não como uma ideia apressada e preconcebida. Ele afirma que um bom diálogo é aquele que ocorre com gosto e sem medo. Por isso, sugere que a entrevista com uso de gravador somente deveria ocorrer depois de

muitas conversas e observações, pois, a familiaridade e a confiança construídas criam condições para uma narrativa profunda. Pode ser que de outra forma torne-se apenas um registro de opiniões.

As questões propostas durante a entrevista devem propiciar uma narrativa da experiência, expressão da memória do interlocutor, que expande a comunicação e não cerceia-la incitando respostas simples, opiniões ou conceitos. A conversa precisa ser flexível para absorver os novos temas ou questões trazidas pelo interlocutor e conter poucos tópicos para facilitar essa abertura e profundidade. Ainda, é importante que as questões ajudem o depoente a ultrapassar o sentido disponível, a repensar a experiência. É sugerido fazer uma primeira entrevista em caráter piloto para avaliar a adequação das questões. Aquelas que bloquearam a narrativa são inadequadas (GONÇALVES FILHO, 2009).

4.2 Procedimentos: as etapas da realização da pesquisa de campo

As idas aos CRAS do município selecionado iniciaram-se em março de 2012 e duraram até fevereiro de 2013. Seis psicólogos participaram e possibilitaram a construção dessa pesquisa. Assim, com eles, foram realizadas onze conversas com o uso de gravador, outras registradas em diário de campo, assim como, observações de três reuniões desenvolvidas nos grupos socioeducativos, três visitas domiciliares e um evento aberto para a comunidade ligado à economia solidária.

4.2.1 Primeira etapa: a escolha do campo

A escolha do município deu-se por duas razões: ser próximo à cidade onde a pesquisadora morava, o que possibilitaria um maior número de idas ao campo, e ter sido sugerido por uma colega que cursava uma das disciplinas da pós-graduação em Psicologia Social. Na época, essa última também trabalhava no campo da Assistência Social e informou que, no município em questão, o trabalho do CRAS era bem estruturado, por ter sido um dos primeiros a implantar o SUAS e havia psicólogos em todos os CRAS, o trabalho do PAIF não era terceirizado. Essas características pareciam interessantes para a realização do estudo.

4.2.2 Segunda etapa: aproximação e convite

Pesquisando no site da Prefeitura do município, obtive os telefones e os endereços dos quatro CRAS existentes, escolhi um deles de forma aleatória e entrei em contato via telefone. Conversei com uma das psicólogas e explanei brevemente sobre a pesquisa, perguntando sobre o interesse da mesma em participar do estudo. Ela concordou e explicou-me que em cada um dos quatro CRAS do município, trabalhavam dois psicólogos, um no período da manhã e outro no da tarde. Em seguida, agendamos um dia para conversarmos melhor pessoalmente.

Usei esse mesmo método para entrar em contato com outros dois profissionais, que trabalhavam separadamente em outros dois CRAS desse mesmo município. Esses psicólogos também aceitaram participar da pesquisa. Dessa forma, agendei um encontro com cada um deles.

Nessa aproximação, chamou-me a atenção o fato dos profissionais não terem mencionado que precisariam pedir autorização para alguém situado hierarquicamente acima deles, antes de aceitarem o convite. Tive a impressão de certa autonomia. Apenas um deles solicitou que eu explicasse os objetivos da pesquisa, por telefone, para sua coordenadora. Assim o fiz e ela concordou.

4.2.3 Terceira etapa: primeiro contato ao vivo

A primeira visita realizada a um dos CRAS ocorreu em março de 2012. Compareci portando um caderno e o *Termo de Consentimento Livre e Esclarecido* (Anexo 1). Apresentei-me ao psicólogo colaborador, explicitiei os procedimentos, objetivos e as considerações éticas da pesquisa, conheci a estrutura física do equipamento e soube um pouco sobre o funcionamento deste e das atividades desenvolvidas por ele. Na semana seguinte, fui ao CRAS onde outro psicólogo trabalhava. Esses encontros foram marcados pela espontaneidade, intensidade e agitação. Pois, assim que explicitiei o objetivo da pesquisa, que era compreender como se dava o trabalho do psicólogo na Proteção Social Básica, ambos os colaboradores me interromperam e já começaram a contar sobre como as coisas funcionavam, a mostrar as gavetas, os prontuários, os arquivos no computador, as salas, os livros dos armários. Assim, procurei anotar tudo e não perder nada. Foram folhas e folhas de anotações contínuas.

[...] mostrou-se bem à vontade com a entrevista, contou sobre o seu trabalho com espontaneidade, sem precisar ser questionada. Parecia empolgada, queria me mostrar tudo. [trecho retirado do diário de campo em 03/04/12].

Comecei a explicar do que se tratava a pesquisa e quais os objetivos da mesma. No entanto, ele parecia bem ansioso para falar, porque me interrompeu diversas vezes para ir contando sobre seu trabalho. A explicação ficou para o final da conversa. [trecho retirado do diário de campo em 12/04/12].

4.2.4 Quarta etapa: o mergulho na experiência

Pretendia, depois desse contato inicial, marcar outros encontros nos quais eu pudesse observá-los atuando em uma reunião de um grupo socioeducativo e/ou em uma visita domiciliar, por exemplo. Em seguida, teríamos uma conversa orientada por um roteiro previamente elaborado (Anexo 2) e que seria registrada por um gravador, caso estivessem de acordo. Esse processo ocorreu, mas não dessa forma ordenada e padronizada.

A pesquisa foi feita de acordo com as disponibilidades (alguns saíram de férias nesse período), os calendários de atividades, o envolvimento entre pesquisador e colaborador e também com a riqueza do campo, que trouxe o inusitado, outros profissionais, situações e fazeres pelos quais me interessei. Por isso, do três psicólogos, acabei conhecendo sete. No entanto, com alguns deles conversei apenas uma ou duas vezes, enquanto que, com outros, três ou quatro vezes. Com esses últimos, pude mergulhar, com mais profundidade, na experiência, a partir dos diálogos e das atividades vivenciadas em conjunto.

Nos encontros, eles abordaram diversos aspectos em relação ao trabalho, relatando situações e experiências difíceis de serem apreendidas em sua riqueza nas anotações corridas, procurando acompanhar a velocidade das falas e mediante aos detalhes que escapavam à memória. Assim, percebi que a riqueza da narrativa: a significação das coisas em expressões próprias, o percurso e os temas adotados na sequência ou não de uma pergunta que pode ter auxiliado ou não, dentre outros, só pode ser mais bem apreendida nos exercícios de escuta, transcrições e releituras das entrevistas gravadas.

Dessa forma, expliquei para os interlocutores que o gravador estaria ali para auxiliar o registro das coisas importantes que me contavam, retomando a questão do sigilo e do anonimato. Apesar de terem concordado, todos, em um primeiro momento, manifestaram o incômodo, ao dizer “minha voz fica horrível no gravador”, “gaguejo com o gravador”, ou então “vamos fingir que não está aí”, dentre outros. Um deles, em tom de brincadeira, segurou o aparelho e fingiu ser um

microfone durante os primeiros minutos da conversa, rimos e depois conseguimos dialogar sobre a experiência dele, em que havia sofrimento. Então, o aparelho deixou de incomodar.

Um dos participantes, quase depois de trinta minutos de conversa, nos quais procurei deixá-lo confortável, ouvindo-o atentamente, pausou o relato em um momento que abordava as dificuldades que encontrou no CRAS e perguntou: “Ninguém vai ouvir isso, vai?”. Disse-lhe que não, embora já tivesse mencionado o sigilo e o anonimato, então ela prosseguiu com a narrativa. No entanto, tive a impressão que o diálogo com o segundo psicólogo situou-se mais no plano das ideias e menos na experiência.

Realizei com um dos colaboradores uma entrevista piloto para testar o roteiro de entrevista e a adequação das questões. A pergunta sobre os sentimentos despertados pelo trabalho foi a que mais lhe gerou reflexões. Dias depois da conversa ele mandou-me um e-mail com algumas considerações sobre um dos temas abordados.

O roteiro foi elaborado com muitas questões e em nenhuma das primeiras entrevistas consegui dialogar sobre todos os assuntos, pois estes acabaram integrando naturalmente as narrativas ou foram deixados de lado, para que se compreendessem outros aspectos expressos pelos participantes que os ultrapassaram. Assim, fui reduzindo-o de modo a focar com os profissionais, com os quais eu não havia conversado, os aspectos que pareciam mais relevantes para os primeiros.

Além disso, considero que uma das melhores entrevistas foi realizada com Aline (nome fictício), quando na primeira conversa com uso do roteiro, ela disse-me que queria contar sobre os grupos, mostrar-me algumas coisas e fiquei de voltar outro dia. Eu não tinha roteiro para esse tema. Quando cheguei, ela perguntou-me: “Como vai ser? Você tem um roteiro, vai me fazendo as perguntas?”. Disse-lhe: “Não, hoje é você quem vai conduzir a conversa”.

Durante duas horas, ela foi contando, mostrando os materiais produzidos pelo grupo em desenhos e cartolinas, os relatórios que elaborou sobre estes e os recursos que utilizou nos arquivos no computador. Como estávamos em uma sala de uso comum, em certo momento, a estagiária participou da conversa e o gravador esteve ligado durante todo o tempo. Durante a narrativa lhe fiz algumas perguntas apenas para entender melhor o que dizia. Fiquei com a impressão de que essa conversa foi tão rica para mim quanto para Ana, porque juntas, pudemos refletir e aprender sobre as experiências relatadas.

Isso confirma a concepção de Spink (2008), de que a pesquisa pode-se dar em conversas espontâneas, em encontros situados e não, apenas com métodos planejados e operacionalmente definidos.

A observação das atividades trouxe uma série de elementos a serem pensados e discutidos com eles, que diziam respeito a temas não previstos até então.

4.3 Os CRAS do município onde foi realizada a pesquisa

Nesse item farei uma breve descrição da estrutura física, do funcionamento e da equipe dos CRAS existentes no município e, em seguida, ressaltarei outros aspectos relativos à interação que se deu entre os participantes e a pesquisadora.

4.3.1 A estrutura física

Todos os CRAS possuíam a mesma estrutura física, situavam-se em ruas comerciais onde havia bastante movimento e organizavam o espaço de forma mais ou menos semelhante. Esses dispunham de uma recepção, na qual havia uma pequena mesa com um computador e cerca de quinze cadeiras estofadas dispostas em fileiras; de uma sala ampla onde eram realizados os grupos socioeducativos; as salas de atendimento onde havia uma mesa e um computador; a “sala dos técnicos”, uma sala com duas ou três mesas e computadores que os técnicos e estagiários da manhã e da tarde compartilhavam; dois banheiros, um destinado aos funcionários que era trancado e outro de uso da população; uma copa com um fogão, uma pia, uma geladeira e uma estante; a sala da coordenação, eventualmente dividida com a auxiliar administrativa, onde havia duas mesas, dois computadores, armários e uma estante.

Em um dos CRAS, nessa sala também havia uma mesa redonda no canto destinada ao café/bolo e para serem feitas as refeições. Em todos os outros CRAS os funcionários compravam/levavam a refeição e almoçavam em cima da mesa onde trabalhavam. Geralmente todos almoçavam no mesmo horário enquanto conversavam, às vezes sobre trabalho. Participei de dois almoços com eles.

4.3.2 A composição da equipe dos CRAS

As equipes desses CRASs eram compostas por dois psicólogos, dois assistentes sociais, quatro estagiários (dois de Psicologia e dois de serviço social), um coordenador, um auxiliar administrativo e um auxiliar de limpeza. Esse quadro não era o mesmo em todos os CRAS, pois, em

alguns, havia um estagiário ou um auxiliar administrativo a mais ou a menos e, em um deles, apenas um psicólogo, porque o outro assumiu a coordenação e a Secretaria ficou sem o cargo para oferecer a outra pessoa. Todos os funcionários eram concursados, exceto os estagiários. Esses, assim como os psicólogos e os assistentes sociais, possuíam uma carga horária de trabalho de seis horas e os demais funcionários de oito horas. A equipe da manhã saía às 14h00, quando chega a equipe da tarde, momento em que todos se encontravam. Os funcionários que tinham a carga horária de seis horas, dispunham de apenas quinze minutos de almoço.

4.3.3 O Funcionamento

O CRAS funcionava das 8h00 às 17h00. Algumas das atividades desenvolvidas por este, eram: o acolhimento, as visitas domiciliares, os grupos socioeducativos e as reuniões informativas; distribuídas e organizadas em dias da semana e/ou do mês e por técnicos/estagiários responsáveis. Então, as reuniões socioeducativas ocorriam uma vez por mês, os acolhimentos em dois dias por semana e assim por diante. A maioria dos CRAS seguia uma grade de atividades que ficava disponível para todos ou em um arquivo no computador ou no mural da sala dos técnicos, com a data, a atividade a ser realizada e a pessoa responsável por esta. Dessa forma, todos tem uma visão de tudo o que seria feito no mês e por quem.

A coordenação de todos os equipamentos era de responsabilidade da gestora da Proteção Social Básica do município que trabalhava no prédio sede da Secretaria de Assistência Social. As coordenadoras de todos os CRAS tinham reuniões frequentes com ela para trocar ideias e sanar dúvidas. Os estagiários, supervisionados pelos técnicos, também realizavam acolhimentos, visitas domiciliares, auxiliam na pesquisa e na realização das atividades nos grupos socioeducativos.

As atividades dos CRAS eram organizadas por um planejamento mensal da equipe que ficava exposto tanto nos computadores do CRAS, quanto na parede, em uma lousa. Desse modo, todos os membros da equipe sabiam quais atividades iriam realizar diariamente, bem como os seus colegas. Além disso, os prontuários das famílias eram organizados de forma numerada e ficavam em um móvel com gavetas. Os outros documentos e materiais, como leis, normas operacionais, livros, apostilas, cartolinas, cola e tesoura, ficavam guardados em um armário específico em uma das salas.

Em todos os CRAS o clima era bastante agitado. Na maioria das entrevistas fomos interrompidos por algum funcionário que fazia uma pergunta ou solicitação ou por ruídos externos,

como buzinas, autofalantes, caminhões, etc. Nos dois CRAS que frequentei por um maior número de vezes, percebi entre os funcionários, uma relação descontraída e de bastante proximidade.

4.3.4 Interações entre pesquisador e colaboradores

De modo geral, as pessoas queriam colaborar com a pesquisa. A coordenadora de um dos CRAS mostrou-me diversos materiais normativos sobre a atuação do psicólogo perguntando se eu conhecia e/ou queria xerocar. Aline também me entregou um texto, um encarte do CRP, que abordava o trabalho do psicólogo no CRAS e um jornal do município que continha uma matéria sobre uma atividade realizada por aquele CRAS.

Luiza mandou-me por e-mail algumas informações em PowerPoint sobre os índices de vulnerabilidade do município e seus centros de referência e os links de dois grupos que discutem a atuação do psicólogo. Além disso, no segundo encontro ela disse-me que eu nem precisava ligar para comparecer ao CRAS, apenas ir, mostrando abertura.

Thaís enviou-me por e-mail um projeto que elaborou para o grupo socioeducativo que realiza com os idosos, que observei, e um texto pessoal com reflexões sobre um assunto abordado na entrevista. Durante as observações de campo, em alguns momentos, dispus-me a colaborar, carregando objetos ou distribuindo-os para as pessoas. Em uma dessas vezes, ganhei da coordenadora um vaso de flores. Tirei fotos de duas atividades com minha máquina e levei em um CD para Aline, também mandei imagens de painéis em resposta ao pedido da estagiária de Psicologia, pois fariam uma exposição na Mostra de Psicologia no Anhembi.

De modo geral, estabelecemos uma relação de respeito, reciprocidade e afeto. Sendo que em um CRAS, uma coordenadora pareceu mais receosa por conta de uma experiência pessoal que considerou negativa, com dois estudantes que a identificaram e distorceram suas falas em uma pesquisa que realizaram para um curso de serviço social em uma faculdade particular. Nesse mesmo CRAS, a psicóloga, apesar de aceitar minha presença e oferecer seu tempo para conversarmos, não escondeu o anseio de que a pesquisa terminasse.

CAPÍTULO 5

RELATOS DAS EXPERIÊNCIAS DOS PSICÓLOGOS PARTICIPANTES DA PESQUISA

Nesse item, serão apresentados alguns aspectos relativos à atuação dos seis psicólogos participantes desta pesquisa. Esse conteúdo foi obtido a partir da escuta, leitura e releitura das entrevistas e das anotações no diário de campo realizadas buscando a compreensão dos sentidos e temas expressos nas narrativas. Nesse sentido, foram elencados tanto os temas comuns, quanto os particulares que sobressaíram das mesmas.

A organização e seleção dos núcleos de significações principais foram orientadas pelos objetivos da pesquisa. Assim, a partir do processo analítico interpretativo, a exposição que se segue apresenta a organização desse conteúdo em nove núcleos temáticos: 1) a formação em Psicologia; 2) os primeiros impactos relativos ao ingresso no campo; 3) as atividades desenvolvidas pelos psicólogos nos CRAS; 4) os sentidos atribuídos ao desenvolvimento dessas atividades; 5) as condições que dificultam o trabalho; 6) os impactos subjetivos dessas dificuldades; 7) as condições que favorecem a atuação; 8) as percepções dos profissionais sobre a população atendida; 9) as concepções sobre o papel do psicólogo no CRAS; 10) a interação entre o psicólogo e o assistente social.

É importante ressaltar que os assuntos dialogam entre si e muitos se interpenetram, de modo que essa organização analítica tem a finalidade de propiciar um olhar mais minucioso sobre cada um dos aspectos que, no dia a dia desses profissionais no CRAS, operam simultaneamente. Diante dessa coesão, alguns dos temas ou trechos das narrativas caberiam muito bem em tópicos diferentes dos quais foram apresentados, algumas dessas situações foram indicadas ao longo dessa análise. Diante da riqueza e diversidade das informações obtidas na pesquisa de campo, tanto os temas, quanto a organização dos mesmos, pode ser repensada.

Nessa apresentação, serão utilizados alguns trechos das entrevistas transcritas de forma literal, que foram revisados com o objetivo de diminuir os vícios de linguagem existentes, tais como: “assim”, “né”, “então” e “aí” e corrigir erros de colocação, tornando a leitura da narrativa mais fluente e também como uma forma de respeito a cada participante.

Ainda, é interessante salientar que a tarefa de recortar as falas a serem exibidas é algo bastante difícil, pois envolve o risco de perder a riqueza de detalhes de cada narrativa, tornando-as incompletas ou incompreensíveis e por isso, exige todo o cuidado desse recontar sistematizado na

análise, que acaba sendo apenas um recorte de um todo vivo e colorido. Como diz Mello (1988, p.24) “quando se trata das vidas humanas, a pesquisa é um recorte penoso na matéria viva, porque a vida [...] não está contida nas fitas do gravador, nem aprisionada nas palavras escuras e secas que compõem o livro”.

5.1 Os interlocutores

Para preservar o anonimato dos seis colaboradores desta pesquisa, foram atribuídos nomes fictícios para cada um deles: Aline, Bianca, Luíza, Malu, Pedro, Thaís.

Além disso, algumas de suas informações pessoais, tais como: idade, gênero, tipo de instituição e ano em que se formaram, tempo de atuação no CRAS, áreas de trabalho no campo da Psicologia nos quais atuam/atuaram, foram apresentadas dentro de um panorama geral, sem especificações.

Dos 06 Psicólogos que colaboraram com o estudo, 05 são do sexo feminino, possuem entre 29 e 32 anos, atuam nos CRAS do município pesquisado há quatro anos e concluíram a graduação em Psicologia há seis anos. Sendo que, 03 dos participantes graduaram-se em Psicologia em universidades públicas e a outra metade em universidades particulares. Além disso, alguns dos psicólogos trabalham em CRAS semelhantes, mas, em turnos diferentes (no período da manhã ou da tarde). Dois dos participantes, além de desenvolverem o trabalho nos CRAS, realizam atendimento psicoterápico em consultório particular.

Antes de ingressarem no CRAS, os seis psicólogos atuaram em áreas diversificadas, tais como: Plantão Psicológico com orientação fenomenológica (01), Psicologia Clínica (04), Recursos Humanos (02), Psicologia Hospitalar (em UBS) (01), Psicologia Comunitária (01), Psicologia Escolar (01), Pesquisador na área da Psicologia Social e da Educação (01), Psicologia Clínica na comunidade (questão dos vínculos pais-bebê, com base em Winnicott, em uma Ong) (01).

Um dos profissionais realizou um curso de pós-graduação em Sociopsicologia e outro iniciou um curso de pós-graduação em Psicologia Clínica, mas o interrompeu. Apenas um dos colaboradores já havia trabalhado como psicólogo em um CRAS situado em outro Estado, no período no qual o SUAS começara a ser instituído.

Há dois anos, um desses psicólogos foi convidado pelo gestor da Proteção Social Básica para assumir o cargo de Coordenador do CRAS, no qual trabalhava como técnico. Até o momento,

esse foi o único psicólogo que ocupou essa posição em todos os órgãos da Secretaria de Assistência Social desse município.

5.1.1 Motivo pela escolha do trabalho no CRAS

A partir dos relatos, foi possível compreender que, para a maioria deles, o ingresso profissional nesse campo deu-se de modo circunstancial, ou seja, não houve uma escolha por este trabalho em especial. Todos eles participaram de alguns concursos públicos, mas, apenas souberam que seriam designados para o CRAS após a convocação da prefeitura. Apenas a psicóloga que já trabalhava no CRAS em outro município, prestou o concurso com a intenção de atuar na mesma área, mas em outro Estado. Além disso, para os demais, o CRAS era algo ainda a ser descoberto: “*não tinha muito conhecimento [do que era o CRAS]*” (Pedro).

No entanto, três dos colaboradores revelaram que possuíam o interesse em atuar na área da Psicologia Social desde a graduação. Por isso, desenvolveram pesquisas, cursos e estágios nesse campo. Assim, a contratação para desempenhar um trabalho com o foco em comunidades foi algo que lhes provocou contentamento.

Além desses aspectos, residir em um local próximo ao trabalho e ter fácil acesso a ele, também foi considerado no momento de assumir o cargo para três dos seis entrevistados. Já a carga horária de seis horas, que oferece a possibilidade de desenvolver um trabalho concomitante, foi outro motivo importante alegado para três dos seis entrevistados, para estar nessa ocupação.

5.2 A formação em Psicologia e o conhecimento sobre as políticas de Assistência Social

Até o momento da contratação, em 2009, a maioria dos profissionais nunca ouviu falar sobre o CRAS ou sabia muito pouco sobre esse equipamento do SUAS, “não conseguia ter uma ideia, pra mim era como se fosse uma Ong” (LUIZA), “pra mim, até então, a Assistência Social era uma coisa tão vaga, que na minha cabeça nem existia” (ALINE). Assim, o primeiro contato com as políticas

de Assistência Social ocorreu durante o estudo para a realização da prova do concurso e foi aprofundado a partir do ingresso no campo.

Eu acabei estudando muito pra prova, então, quando eu entrei tinha uma base. Tinha, mas era do que eu tinha estudado [...] era tudo muito novo, um monte de lei, a questão da proteção social, básica e especial. ALINE

Pra te falar a verdade, eu não sabia o que era Assistência Social. [...] não fazia ideia da dimensão da Assistência Social. [...] vim ter contato aqui [no CRAS], com as leis, com tudo isso, não sabia nada mesmo. [...] LUIZA

Os profissionais buscaram compreender o campo das políticas públicas de Assistência Social no qual ingressaram e também o seu papel dentro desta política, inicialmente, a partir da leitura de textos, que serviram de apoio e de referência e que foram obtidos por indicações de conhecidos que já trabalhavam na área, como pelo coordenador do CRAS formado em Serviço Social e também, por meio de buscas na internet.

Tive que correr atrás demais de material; liguei para uma amiga que trabalhava no CRAS e falei: “Me fala o que eu tenho que ler”, aí ela me passou o SUAS, a PNAS, me deu os nomes, falou “Entra no site do MDS, não sei o quê, faz isso isso”, aí eu imprimi tudo, fui ler, fui estudar antes de começar o trabalho no CRAS. [no primeiro em que trabalhou em 2007]. MALU

Os participantes atribuíram esse desconhecimento a uma formação deficiente, por priorizar a atuação clínica em detrimento de outras áreas, principalmente da social. Além disso, apontaram que a grade curricular dos cursos de graduação, tanto das universidades particulares, quanto das públicas – que a maioria deles cursou até o ano de 2006/2007 – deixaram de abordar não apenas as políticas de Assistência Social, mas as políticas públicas de forma geral.

Malu, Luiza, Bianca e Pedro ainda trouxeram outros aspectos relativos à dificuldade de atuar no campo em decorrência de uma deficiência na formação.

O primeiro refere-se à leitura custosa de documentos como leis e mesmo os elaborados pelo MDS, por conta do vocabulário específico do serviço social, “cheio de siglas” e com “com palavras muito complicadas” (MALU), para quem não está familiarizado. Conforme expressou Luiza, “é maçante, é chato e cansativo, porque às vezes você lê uma lei enorme e no final das contas não entende, tem que ler de novo”. Em relação à isso, todos precisaram e puderam contar com o auxílio da colega assistente social que trabalhava no mesmo período.

Quando cheguei, tive muita sorte com minha colega assistente social da tarde, que ficava comigo. Foi ela que me ajudou a entender sobre as leis, sobre critérios de renda... informações de uma área que eu não conhecia, não dominava e que são coisas difíceis de

entrarem na minha cabeça, a lei da passagem interestadual do idoso, quais são os critérios, nossa! Isso pra mim é um sofrimento! De cabeça não sei quase nada. BIANCA

A segunda questão apontada por Pedro e Luiza, diz respeito à exigência burocrática da realização de relatórios, tarefa que gera a resistência dos profissionais, pois não é tão comum no campo da Psicologia, quanto no da Assistência Social. Uma das primeiras impressões de Pedro referente ao seu novo campo de atuação, é que esse envolvia muitos afazeres burocráticos e conhecimentos sobre políticas, direitos e legislações, os quais não dominava.

No entanto, enquanto Luiza considerava importante a disponibilidade dos psicólogos para aprender e desenvolver essa habilidade, Pedro considerava que essa burocracia atrapalhava o trabalho.

A assistente social que trabalhou comigo me ajudou bastante [...] no CAD CRAS, que é o nosso cadastro, tem que fazer a anotação [...] qual atendimento você deu, pra onde encaminhou. Acho que isso, para os assistentes sociais é muito mais claro, porque a formação deles já vem muito de relatório, faz relatório para o juiz, faz relatório para não sei quem [...] nós não, então quando a gente vai fazer um relatório [...] a gente não conhece a lei e tem aquela dificuldade, acho que já cria uma resistência vindo da formação, porque a gente não conhece, mas isso é o tempo, é e a disponibilidade. LUIZA

O resultado desse desconhecimento gerou, no período inicial, sentimentos de insegurança, despreparo e defasagem em relação ao assistente social, profissional que, ao mesmo tempo, se constitui como uma referência importante para esses psicólogos pelo domínio que possuem do campo. Além disso, de acordo com Bianca, o estágio no CRAS é obrigatório para a formação em Serviço Social, já para a Psicologia não.

[...] pode ser que não esteja claro [a dúvida sobre até onde é papel do técnico na interação com as famílias no CRAS], também por falta de experiência minha [...] a pouca leitura, formação que eu não tive... Acho que é um tanto de coisa que traz essa insegurança. THAÍS

[...] acho que tive muita sorte por ter [a assistente social] junto, me ensinando e me mostrando onde estavam as informações [...] e também nos relatórios, em falar sobre como é a casa da pessoa, do que eles vivem, isso pra mim não era importante, as visitas ou atendimentos da Psicologia que eu fazia não tinham esse foco. E hoje conta o que eu observei da casa, de como a família vive, a renda que ela tem [...] se a casa está arrumada ou bagunçada, se é própria ou alugada, quantos cômodos têm, a organização da casa, o estado de conservação dos móveis. BIANCA

Desse modo, Luiza e Aline ressaltaram a importância do papel da faculdade em garantir o melhor preparo dos alunos para a atuação nos serviços públicos, uma realidade bem diferente do consultório particular e pouco divulgada e ensinada nos cursos de Psicologia.

[...] a gente sabe que tem uma grande deficiência, pois, diferente do assistente social, que estudou LOAS na faculdade inteira [...] isso traz pra gente uma vontade, uma obrigação de, nos espaços em que a gente vai, seja no CRP, seja onde for, de cobrar que as faculdades tenham um olhar pra isso [...] precisam começar a pensar em como os alunos podem ter alguma informação sobre isso, em como vão sair mais bem preparados. LUIZA

Na minha faculdade, em cinco anos de formação, não tive nada de políticas públicas, nada mesmo, nem uma disciplina [...] não tinha a menor noção [...] mesmo o que era o programa bolsa família... como se fosse de outro mundo, porque assim... fica bem em um questão clínica. THAÍS

As faculdades de Psicologia, pelo que tenho visto, nenhuma dá valor para a Psicologia Social, assim, com tanto afinco [...] o foco dessas particulares é o atendimento clínico e psicanalítico. Não tem eventos que falem sobre o CRAS [...] uma coisa que deveria estar lá pra quando a gente sair, sair melhor formado, pra atuar nessa área, ainda não está e é uma coisa que a gente precisa. ALINE

Malu, diferente dos demais, já havia se deparado com essas questões em 2007, quando trabalhou como psicóloga de um CRAS em outro Estado. Além disso, em relação à formação, para ela, o estágio em Psicologia Comunitária que realizou durante a graduação foi outro fator que facilitou a apropriação e desenvolvimento do seu trabalho no CRAS. Aspecto que revela a importância de experiências práticas em Psicologia Social durante a graduação para a inserção dos profissionais nos equipamentos do SUAS.

A experiência desse estágio foi o que me ajudou aqui, no trabalho do CRAS. A Psicologia Social lá [na universidade] tem um núcleo bastante forte, tem um laboratório próprio de Psicologia Social separado [...] foi mais fácil pra eu lidar com um grupo, lidar com a comunidade, a gente acabava fazendo visita domiciliar [no estágio] sem saber que estava fazendo visita domiciliar [...] a gente acompanhava as pessoas daquele grupo [...] Quando eu entrei aqui a [gestora da PSB] sempre falava pra mim: “você é a primeira psicóloga que entra aqui e que pegou o serviço sem angústia, diferente do psicólogo que entra aqui, por exemplo, com uma experiência em clínica”, porque fica frustrado, aqui não é espaço pra clínica. MALU

5.3 Os primeiros impactos do ingresso no campo

Quando assumiram a função, os psicólogos se depararam com uma realidade de trabalho bem diferente da que haviam imaginando, em decorrência de vários fatores descritos e rememorados por todos eles nas entrevistas, exceto pelo profissional contratado no período posterior. Esses aspectos, tais como as condições físicas e materiais precárias de trabalho, a ausência de uma estrutura que garantisse a privacidade no atendimento prestado à população, a

equipe reduzida, a produção em massa de cadastros, a fiscalização, dentre outros, produziram sensações como a de “estar perdido”, de conflito, dúvidas, e, até mesmo, a indignação.

É importante ressaltar que essa situação correspondeu ao período de reestruturação da Assistência Social do município de acordo com as normas do SUAS. Assim, esse relato mostra tanto os impactos iniciais do ingresso em um campo de trabalho desconhecido, quanto a trajetória de um sistema da política pública recém-nascido e em implantação nos diversos municípios do país. Sendo que esses, dependendo da gestão, do número de habitantes, da verba destinada a essa área, da sua história política, podem encontrar-se mais “atrasados” em relação à outros ou organizados de uma maneira diferente e/ou mais eficiente do que outros.

Desse modo, os participantes da pesquisa explicaram que, em 2009, os CRAS estavam instalados em um espaço provisório que era compartilhado com outros serviços e programas da Assistência Social, como o CREAS e a Central de Cadastros. Segundo Aline e Malu, a arquitetura do local lembrava a de um salão de festas, sem divisórias ou paredes e com várias mesas dispostas umas ao lado das outras, onde os atendimentos eram realizados simultaneamente. Essas condições físicas impossibilitavam a preservação do sigilo no acolhimento das famílias, o que elas consideravam como uma falta de respeito à população atendida.

Quando eu cheguei [...] olhei e pensei “Ah, não sei **onde** atender aqui, né...?” [lugar] tudo aberto, com uma mesa aqui, uma mesa ali e outra mesa ali. “Como você conversa com alguém?”. Não tinha condição de atender as pessoas naquela situação, você estava atendendo e eu te ouvia de lá. Era horrível. Deplorável. Estava me incomodando e incomodando as pessoas. Totalmente sem estrutura [...] Não tem condição! Isso é tudo contra o que a gente... tanto pra Psicologia como Serviço Social, que a gente aprendeu de respeito a quem você tá atendendo”. [...] Essa foi a primeira dificuldade, a segunda é que, quando eu cheguei, só tinha eu de técnica, a coordenadora e alguns estagiários. MALU

Quando a gente chegou, a realidade era muito diferente do que a gente imaginava, [...] a gente ficava assim: “Meu Deus, que é isso?! Como a gente vai conseguir trabalhar nesse lugar aqui?”, de materiais, era muito pobre [...] me senti muito incomodada de não ter um canto [...] Era muito misturado, as coisas do atendimento junto com as nossas coisas [...] não foi fácil. A escuta das famílias, era no meio ali... porque não era fechado. [...] então, vindo da Psicologia, a questão do sigilo, de poder ouvir a pessoa, de estar num ambiente que propicie que ela conte as coisas dela, não tinha nada disso. ALINE

É possível que esse desconforto impactasse mais nos profissionais que tiveram uma formação predominantemente clínica, que enfatiza um modelo de atendimento baseado no *setting* terapêutico, do que nas famílias atendidas. Por isso, nos primeiros dias de trabalho desses profissionais nessa Secretaria, esse foi um dos aspectos que mais fizeram eles se sentirem deslocados.

É claro que é importante dispor de um espaço privado para dialogar sobre assuntos mais íntimos, inclusive isso está previsto nas normativas do SUAS¹⁶ referente às instalações do CRAS. No entanto, é importante lembrar que a atuação do psicólogo no CRAS não se restringe ao acolhimento, pois engloba, por exemplo, as atividades grupais e as visitas domiciliares.

Além disso, Malu relatou que seus nove ou dez primeiros meses de trabalho estiveram voltados para a inclusão de um grande número de pessoas no programa Renda Cidadã de transferência de renda, como uma produção em massa de beneficiários.

[...] era só renda cidadã, renda cidadã, renda cidadã, e a gente trabalhava naquela situação precária [...] acabava sendo um atendimento superficial, era bem ruim. Nossa, atendia em massa, era muita gente, muita! MALU

Algo parecido fez parte das minhas experiências em outras prefeituras, nas quais compreendi que o Estado ou o Governo oferece para os municípios certo número de vagas em seus programas sociais e exige o preenchimento dessas vagas como metas. Um processo que envolve questões políticas-partidárias, como cooperação ou oposição, assim como, o repasse de recursos. Desse modo, os dados quantitativos acabam tornando-se mais importantes do que a qualidade e/ou efetividade desses programas. O que também favorece medidas descabidas, cujos fins (preencher vagas) justificam os meios, tais como aproveitar bancos de dados e/ou cadastros e beneficiar pessoas que nem haviam procurado pelo programa.

Ainda, em relação aos programas de transferência de renda, Aline também apontou que havia uma prática de verificar se a família possuía ou não os bens materiais que havia declarado para obter o benefício financeiro dos programas sociais e que isso lhe “deu uma confusão danada na cabeça”, porque deixava tênue a linha divisória entre proteção e vigilância.

Era uma época que o Tribunal de Contas da União tinha muitas visitas [...] pra verificar se o que a família declarou era aquilo, então era uma coisa bem investigativa, sabe? [...] mas aí passou [...] hoje é outra coisa também [...] a gente parava nosso trabalho pra fazer isso, pra investigar. “Ah, tem geladeira de inox?” Sabe? Umas coisas assim, que eram muito chatas e a gente ficava em um papel... como que a gente consegue acompanhar e ao mesmo tempo fiscalizar, né? Não dá, ou é pra você criar vínculo ou pra romper com eles. ALINE

¹⁶ De acordo com as Orientações Técnicas para o CRAS (BRASIL, 2005; 2009), essa unidade de referência deve ser instalada, preferencialmente, em um prédio estatal. No entanto, se no território não houver essa disponibilidade, podem ser utilizados imóveis cedidos ou alugados e até mesmo compartilhados, desde que o CRAS possua uma entrada própria, com espaço e equipe exclusivos para o desenvolvimento dos serviços ofertados por esse equipamento. Além disso, propõe que o espaço físico do CRAS deve dispor de: uma recepção, salas de atendimento, salas para uso coletivo, sala administrativa, copa e banheiros. O mais importante é que o espaço possibilite o desenvolvimento dos serviços ofertados pela proteção social básica, especialmente o PAIF.

Esse cenário de funcionamento da assistência no município pesquisado, descrito até então, fora modificado a partir de 2010, quando a Secretaria de Assistência Social instalou os CRAS nos prédios estatais que estavam sendo utilizados por uma espécie de Poupatempo.

De acordo com Pedro, esses núcleos ofereciam serviços de caixa eletrônico, correio e emissão de documentos, para a população localizada nas regiões com mais dificuldades de acesso ao centro da cidade. Mas, com o desenvolvimento dos bairros, esse serviço foi considerado desnecessário e então os CRAS, que já existiam desde 2005/2006, ocuparam esses prédios que foram reformados para atender as exigências normativas do SUAS, de modo que atualmente possuem a configuração descrita no início desse capítulo.

Pedro, Aline e Malu relataram que nesse processo de mudança também houve a contratação dos funcionários que faltavam para compor a equipe mínima dos CRAS que já funcionava há sete anos. Assim, conforme eles foram acompanhando a organização, a reforma do espaço e a situação inicial geradora de sofrimento deixou de existir, “a gente conseguiu se encontrar” (ALINE).

A gente desceu em 2010 pra cá [...]. Pra você entender a minha angústia, quando eu entrei aqui eu olhei e falei: “Não acredito, tem parede!” [...] Saiu o espaço, aí ficamos com a equipe completa e isso se estabilizou, agora esse prédio é da prefeitura [...] tem uma estrutura razoável [...] a gente conseguiu melhorar a qualidade de atendimento [...] embora eu ache que deveria ter mais salas de atendimento, duas é muito pouquinho [...] é bom ter um lugar fixo, porque a população sabe aonde ir. MALU

Todas essas situações vivenciadas nos primeiros meses de trabalho geraram, conforme expresso por eles: “angústia”, “incômodo” e a sensação de estar perdido em relação ao campo e, principalmente, quanto ao próprio fazer, que lugar ocupar? Para lidar com essas situações diante do novo campo de atuação, como a maioria dos entrevistados ingressou no mesmo período nos CRAS do município, eles criaram um grupo de estudos sobre o fazer do psicólogo nesse equipamento de Assistência Social.

5.3.1 “O que é o psicólogo na Assistência?”

Conforme expressou Aline “a gente chegou junto, assustado, com medo” e juntos eles puderam compartilhar seus medos, dúvidas, inquietações e a sensação de “não saber nada”. O grupo de estudos foi o que mais os ajudou a permanecerem no CRAS até que as situações fossem se ajeitando.

a gente foi aprendendo junto, o que é CRAS, o que faz. [...] a gente tem até um vínculo mais assim, porque foi significativo, as dúvidas eram iguais. [...] a gente estava mais agoniado [...] E as coisas foram se estruturando. Fizemos cursos na área, que a própria secretaria dispõe, a gente foi se juntando [...] A gente pegava um texto e ia ler [...] a partir de alguns materiais a gente foi conversando sobre o que a gente vivia. O legal é que era cada um de um CRAS [...] hoje a gente parou de ir, na verdade, um tanto, porque essas angústias diminuíram. Aos poucos a gente foi se apropriando mais, isso é importante. ALINE

No entanto, os encontros eram realizados fora do período de trabalho e em outro espaço público, na praça de alimentação do shopping. Assim, como eles trabalhavam em períodos diferentes, alguns de manhã, outros à tarde, era difícil manter a regularidade dos encontros. Por esse motivo e também pela apropriação gradual do trabalho que gerou maior autoconfiança e clareza sobre seu fazer, as reuniões deixaram de acontecer. Luiza também mencionou que os seminários organizados pelo CREPOP favoreceram a redução da angústia diante do trabalho a ser desenvolvido no CRAS.

[...] era injusto, porque a gente estava estudando fora do horário de trabalho, super difícil [...] a gente não conseguia se encontrar, um [psicólogo] trabalhava de manhã, outro à tarde [...] quem ficava de manhã, tinha que ficar esperando... Então, não dava. [...] A gente queria institucionalizar o encontro. ALINE

A gente acabou enfraquecendo [os encontros], uma, porque acho que a gente começou a ficar melhor resolvido, então, aquela necessidade que existia de poder entender qual era nosso papel, o que a gente ia fazer, acho que isso já está melhor e o outro problema é o horário, porque uns saem às duas, outros às cinco, então é difícil encontrar um dia pra isso. [...] antes a gente dava um jeito, porque a angústia era maior, acho que também quando surgiu o CREPOP a gente começou a ir nesses encontros e deu uma acalmada. LUIZA

Além do grupo de estudos, Luiza e Aline também buscaram informações diretamente nos órgãos representativos da profissão, participando de encontros, seminários, palestras e grupos de estudos promovidos pelo CRP, pelo CREPOP e pela Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social (DRADS) para compreender o papel do psicólogo na Assistência Social.

Nossa, eu fui buscar um monte de coisa, porque eu precisava [...] de uma resposta, eu fui ao CRP umas duas, três vezes, “o que é o psicólogo na Assistência? O que é o psicólogo na Assistência?”, pra ver se eu conseguia enxergar aquilo, porque eu não tinha base nenhuma, faculdade não tinha, não tinha nenhum estágio, nada, de repente estava ali como técnica, e aí? Vou fazer o que todo mundo fala o que eu tenho que fazer? Mas como eu vou fazer? Qual que é o meu olhar? Eu tinha muito essa angústia, depois você vai fazendo, você vai adaptando [...] ALINE.

Embora Aline tenha afirmado que acabou se adaptando ao trabalho na prática, essas iniciativas revelam a importância da promoção institucional de espaços de trocas e discussões

pertinentes ao trabalho, bem como da participação dos funcionários em cursos, palestras e eventos internos e externos que favoreçam o aprimoramento profissional.

5.3.2 Percepções sobre os documentos normativos

Nesse grupo, para discutir sobre o papel que deveriam desempenhar no CRAS, eles estudaram a LOAS, o Guia de Referências Técnicas para a Atuação do Psicólogo elaborado pelo CREPOP, a NOB-RH, a tipificação, o guia de orientações do PAIF, bem como foi recuperado alguns textos de Psicologia Social que já conheciam, como os de autoria de Silvia Lane.

Em relação aos textos normativos, quatro dos colaboradores mencionaram que os consideram mais situados no universo conceitual, do que na concretude do dia a dia.

No entanto, Luiza e Thaís compreendiam que, embora distantes da realidade, esses materiais serviam para orientar e inspirar as ações em direção ao horizonte ideal a ser alcançado, ou seja, que o texto não apresenta o que acontece, mas o que “está aí para ser implementado” (Thaís) e nesse sentido, contribuem com a prática.

Por outro lado, Bianca defendia que eles não dialogavam com a realidade, pois eram muito abstratos e não colaboravam para sanar as dúvidas sobre os procedimentos mais específicos e práticos. Desse modo, considerava que precisavam ser revistos a partir do conhecimento produzido no campo.

Acho que a gente carece de materiais para a atuação na assistência [...] as referências precisam ser revistas com os conhecimentos do que já está sendo feito na área, no dia a dia, aqui é tudo muito novo [...] Uma inquietação grande que eu tenho é quando eu pego o livreto de diretrizes lá do CRP e fico pensando na nossa prática. Não encontro nada que seja familiar com as atividades que a gente desenvolve. Eles falam muito em linhas gerais e eu fico tentando ligar isso com alguma coisa da nossa prática [...] quando eles fizeram o material poderiam ter um conhecimento um pouco melhor de como funciona o CRAS pra, pelo menos, a gente fazer algum link com as nossas atividades, porque, quando eu leio, faço um esforço danado para entender o que eles estão falando. E, se você deixa muito aberto e vago, cabe tudo nessa caixa. Fico tentando fazer essa ponte, eles estão falando do quê?... atendimento? visita? BIANCA

Enquanto, Aline, coloca que embora ela ansiasse muito por uma “cartilha” que orientasse seu trabalho quando chegou, ela acabou aprendendo muito mais com a prática.

[...] a gente precisa de um parâmetro e a gente da Psicologia quase não tem parâmetro pra nada [...] agora, como fazer, o que é no dia a dia, não tá explicando, isso você vai

aprendendo e se adaptando conforme você vai fazendo, mas ele ajudou [material do CREPOP]. ALINE

Nesse sentido, quando os documentos foram elaborados pelo CFP e pelo CREPOP, a inserção do psicólogo na assistência ainda era muito recente e havia poucas pesquisas sobre o tema. Por isso, os textos oferecem diretrizes e parâmetros ético-políticos para o trabalho.

As questões relativas às dúvidas, dificuldades, contradições e/ou aspectos favoráveis à atuação no campo foram e vêm sendo problematizadas ao longo desse processo, a partir dos encontros e seminários promovidos por diversos órgãos representativos, por pesquisas acadêmicas de diversas regiões do Brasil, bem como das realizadas e divulgadas pelo CREPOP.

Até aqui foram apresentadas algumas das situações que fizeram parte da trajetória deles no CRAS. A partir do item seguinte, serão relacionadas às questões que perpassam suas *práxis* no momento em que foi realizada a pesquisa.

5.4 Atividades desenvolvidas pelos psicólogos nos CRAS

Nesse item será realizada uma apresentação mais descritiva e detalhada das atividades desenvolvidas atualmente pelos psicólogos participantes da pesquisa, explicitando “o quê” fazem e “como” o fazem. Em seguida, buscamos apresentar os sentidos atribuídos a essas atividades, dirigindo-nos para as concepções dos psicólogos referentes aos objetivos gerais dessas ações na seção seguinte. As implicações concretas e subjetivas da realização ou não dessas atividades estão explicitadas em *Aspectos que dificultam a atuação* e em *Impactos subjetivos das dificuldades do trabalho*.

5.4.1 O Acolhimento

Essa atividade refere-se ao atendimento prestado pelos técnicos do CRAS (psicólogo ou assistente social), em uma sala reservada, à pessoa que procurou o equipamento, independente da demanda. Os CRAS, desse município, separa dois dias da semana para esse serviço, nos quais acolhem tanto as pessoas que encontram-se pela primeira vez no serviço, quanto as famílias que já

são/foram acompanhadas “que demandam uma nova escuta ou a visita domiciliar”. (ALINE). Thaís explica como funciona:

A pessoa chega às oito horas, tem que vir as oito, pega um horário, deixa agendado pro mesmo dia e eu espero ela retornar no horário, aí ela conta o que ela quiser [risos], é um acolhimento mesmo, ela fala sobre a situação dela [...] Geralmente a pessoa quer ser inserida em algum programa de transferência de renda e dependendo do caso essa família é acompanhada por mais tempo ou finalizado ali mesmo o atendimento. THAÍS

Durante o atendimento das pessoas que procuram o CRAS pela primeira vez, se a pessoa apresentar demandas pertinentes à proteção social básica, o técnico realiza o preenchimento de um prontuário, onde há perguntas sobre a condição social das mesmas, conforme explicou Luiza. A partir de então, essa família torna-se referenciada pelo serviço, ou seja, ela torna-se conhecida pelo serviço e poderá procurá-lo quando precisar. Desse modo, todas as ações desenvolvidas com ela deverão ser registradas em um prontuário. Esse acolhimento também pode ser realizado pelos estagiários de Psicologia e de Serviço Social.

Pedro conta que ele atende cerca de quinze pessoas em cada dia de acolhimento. No entanto, caso alguém compareça nos dias destinados às outras atividades, essa pessoa é ouvida do mesmo jeito e lhes são oferecidas algumas orientações mais imediatas, ou seja, o respeito pela pessoa prevalece às agendas e aos protocolos. “A pessoa precisa sair pelo menos orientada” (PEDRO).

Malu indicou que eles geralmente levam entre 40 e 50 minutos para atender cada “família” e se for necessário, pode ser marcado um retorno para outro dia ou ser agendada uma visita domiciliar. No entanto, ressalta que “nem sempre ela vai sair com o que ela veio buscar”, pois, geralmente a demanda da família, ou seja, aquilo que ela necessita é diferente do que ela “veio pedir”. O termo família foi colocado entre aspas, porque é questionável o pressuposto de que cada pessoa que frequenta o CRAS representa uma família.

[...] na hora que você escuta a família que veio só pra banco de alimentos, às vezes, você vê que nem é caso disso, existem outras demandas. Então assim, na verdade a família, às vezes, chega com uma demanda explícita e um milhão de implícitas. [...] cada caso é um caso. Nem sempre para o que ela veio aqui, ela vai sair daqui com. MALU

Assim, segundo Malu, um dos objetivos do acolhimento é procurar compreender essa demanda, investigando com mais profundidade a história da pessoa/família, como a pessoa chegou à situação de vulnerabilidade em que se encontra. Em seguida, junto com ela, encontrar estratégias para a superação dessa situação.

[...] você vai conversando com a pessoa pra identificar por que ela não entra no mercado... algumas são claras, a situação: idade e analfabetismo, ou baixa escolaridade, tem quarta/quinta série e tá com 45 anos [...] MALU.

[...] a maioria das pessoas chega aqui e fala assim, essa é a frase inicial: “Eu vim aqui pra fazer bolsa família” ou “eu vim aqui pra fazer renda cidadã” [...] Só que não é assim “eu vim aqui pra fazer”, “eu vou e faço”, por que pra isso não precisa nem de assistente social, por que é preenchimento de cadastro. Aí a gente fala: “Então me conta um pouquinho o que tá acontecendo” [...] Primeiro a gente escuta a família, qual que é a situação dela hoje, por que ela chegou nessa situação... [...] por um rompimento, por exemplo, de vínculo com a mãe, ou com a irmã que ajudava ela, ou por que largou do marido que batia nela... [...] a rede que ela tem de família, de amigos, da onde que ela veio, como é que ela veio parar [nesse município] [...] a gente tenta, e às vezes a gente não consegue, mas a maioria das vezes a gente consegue achar onde que começou essa situação dela de vulnerabilidade, e junto com ela tentar achar a intervenção. MALU

Dentre as estratégias ou intervenções oferecidas depois dessa compreensão, de acordo com Thaís, Pedro e Malu, elas podem consistir em: orientações, informações e/ou fazer acordos com a pessoa que buscou o atendimento. Esse aspecto será mais bem discutido na seção *Sentidos do Trabalho*.

[...] a pessoa veio aqui e contou a história dela para você. A partir disso, você a orientou, no que cabe ao CRAS, seja pra benefício, seja para tirar dúvidas em outro lugar, procurar advogado, procurar creche... E de certa forma, você pode combinar ou não certas coisas com ela. [...] PEDRO

As orientações abrangem desde informações sobre direitos (educação, lei, saúde, previdência), até os métodos para espantar morcegos da casa. Sendo, mais frequentes, as questões referentes aos programas de transferência de renda e à procura de emprego.

[...] uma das pessoas pediu orientações sobre como espantar morcegos da casa. Pedro ficou de ligar na vigilância sanitária para ver isto. Então, dirigiu-se para a sala, onde havia computador e telefone. [trecho retirado do diário de campo em 20/06/12]

Segundo Thaís e Malu, algumas pessoas não sabem da existência de alguns de seus direitos e quando esses lhes são informados elas criam um vínculo com o CRAS e retornam para contar o resultado da ação que fora orientada ou para buscar outra coisa.

Eu o orientei a respeito de emprego que ele queria com urgência. Para ir ao centro de emprego da cidade e ele vai voltar. PEDRO

Eu dou várias orientações, por exemplo, de currículo, por que eu tive alguma experiência de RH [...] Aí eu falo “você tem um currículo aí?” às vezes elas têm dificuldades [...] pergunto “onde é que você tá procurando? Como é que você tá fazendo? Como que você chega lá?” [...] Você deixa o seu currículo na loja com a menina vendedora, ou você chama o gerente para conversar? MALU

Essa variedade de intervenções corresponde à diversidade das demandas apresentadas pelas pessoas. De acordo com os participantes da pesquisa, os programas de transferência de renda são os principais motivos pela busca do atendimento. Além disso, há as solicitações por participar do banco de alimentos, por receber o auxílio aluguel, o bilhete do idoso (interestadual) e a cesta básica, fornecida somente em casos de urgência.

Thaís também relatou que algumas pessoas vão ao CRAS apenas para conversar com os profissionais, principalmente para pedir orientações sobre algum parente que apresenta dependência química. Segundo Pedro, Aline e Thaís, o sofrimento propiciado por conta do uso abusivo de álcool e drogas está presente na vida de muitas pessoas que os procuram, mas essa questão não faz parte do foco da proteção social básica e sim, da proteção social especial e dos serviços de saúde. Segundo Pedro, essas situações são “difíceis de tratar” (Pedro).

[...] e tem casos... parece que as pessoas vêm para conversar mesmo. Tem esse problema também [...] a dependência química [...] não seria uma coisa pra gente acompanhar [...] mas, tem muitos casos, muitos, muitos, quase em todas as famílias [...] aí eles vêm aqui: “Ai o meu filho fez isso”. Agora eu cheguei aqui tinha um bilhetezinho na minha mesa: “Ligar para tal pessoa”. Ela nem tá dentro dos critérios para nenhum programa de transferência de renda, ela vem aqui por isso... para falar sobre o filho e eu não vou falar...
THAIS

Os demais participantes também relataram que as pessoas vão ao CRAS para conversar. Segundo Pedro, as pessoas até usam os benefícios como desculpa: “eu vim consultar o meu benefício... mas, sabe aquele meu neto?” (Pedro). Desse modo, conforme avaliou Malu, um dos principais temas eleitos para o diálogo com os técnicos refere-se às dúvidas em relação aos cuidados dos filhos e netos: “O que faço com minha filha que quer ir ao forró e não quer ir para a escola? Ela não me obedece”. Aspecto que pode refletir uma representação social histórica de uma Psicologia predominantemente clínica, que trata das relações familiares, oferecendo a escuta e orientações sobre comportamentos adequados/esperados.

Segundo os participantes, em outros casos, a procura se dá por conta de situações emergenciais que, geralmente, envolvem incêndios ou alagamentos: “a pessoa acabou de perder tudo que tinha, está precisando urgentemente de uma casa, então, ela veio tentar conseguir auxílio aluguel” (Pedro). Sendo que, para Malu, a maioria das pessoas busca o atendimento em decorrência de “situações momentâneas que precisam de um suporte para superar uma situação de vulnerabilidade ocasional, provocada por perda de emprego, separação, etc.”. A falta de vagas em creches é outra demanda frequente, pois o município “tem uma defasagem nessa área”, conforme relataram Pedro e Aline.

Quando a família os procura por não encontrar vagas para as crianças nas escolas, os profissionais entram em contato com a Secretaria de Educação, Conselho Tutelar ou mesmo com o Fórum.

Ambos também afirmaram que algumas das mulheres atendidas sofrem violência doméstica e “as pessoas não falam a respeito no primeiro atendimento, somente a partir do terceiro ou na visita domiciliar”. Por isso, a aproximação, o vínculo e o acompanhamento são importantes.

No acolhimento também podem ser realizadas as consultas e o desbloqueio da situação do benefício das pessoas que já são acompanhadas pelo CRAS. O encontro também pode voltar-se para o acolhimento de situações emergenciais, como as que envolvem a perda da moradia. Além disso, esse atendimento pode desencadear uma série de outras ações, tais como: os encaminhamentos, as inclusões em PTRs, as visitas domiciliares e/ou acompanhamento, que serão descritos a seguir.

Ela pode ser inserida em algum programa, ela pode ser encaminhada para o grupo socioeducativo, ela pode ser encaminhada para o CAPS, a gente entra em contato, às vezes, com a UBS, com agente de saúde, ou leva para o matriciamento para discutir com todos os serviços da saúde. É isso, que mais? Ou pode ser agendado uma visita domiciliar pra essa família... Ahn... nossa, tem muita coisa, depende do que ela solicita e do que ela tá dentro do critério [...] THAÍS

De acordo Chiaverini (2011), o matriciamento pode ser descrito como uma forma de organização do trabalho prestado pelos diferentes serviços da atenção primária, com base na gestão participativa e na criação, de modo compartilhado e integrado, de uma proposta de intervenção pedagógico-terapêutica para o tratamento de um determinado indivíduo assistido pelos profissionais. O objetivo desse sistema é evitar a comunicação precária e irregular dos encaminhamentos por escrito ou dos formulários que, sob os efeitos burocráticos e pouco dinâmicos dessa lógica tradicional, não oferecem bons resultados. A proposta é substituir essa prática por ações horizontais e conjuntas entre os diferentes níveis assistenciais.

5.4.2 A inserção em Programas de Transferência de Renda [PTRs]

O profissional precisa conhecer os critérios de elegibilidade e as condicionalidades dos programas de transferência de renda para orientar e/ou cadastrar a família nos programas Federais, Estaduais e Municipais existentes.

Então ela vem pra cá fazer o Renda Cidadã, [...] mas, muitas vezes, ela não tem nem critério para entrar no programa, pois, ou está fora da *per capita*, ou fora dos critérios por um motivo ou por outro. [...] eu já peguei caso assim: ela queria o Renda Cidadã por que a conta de luz dela estava muito alta. É só ela entrar no tarifa social da Eletropaulo. Não era critério pra renda cidadã, entendeu? Então aqui tem uns atendimentos que são “vapt-vupt”, são tranquilos. MALU

Nesse trecho é interessante observar que o termo “fora” da renda per capita indica uma relação entre dentro e fora, ao invés de acima ou abaixo do critério estabelecido. Desse modo, sugere uma expulsão e uma verificação do que “se encaixa” ou “não se encaixa”. O termo “tranquilo” utilizado para descrever esse tipo de atendimento pode ser associado à fácil e rápido por não envolver questões mais complexas que demandam mais tempo de análise e que podem requerer outras ações, como a visita domiciliar ou o preenchimento do cadastro.

Malu coloca que, em algumas situações, a inserção no programa social não é feita apenas para oferecer um suporte monetário, mas também, como estratégia para acessar toda a família, compreendê-la melhor e oferecer a intervenção adequada a partir desta vinculação com o CRAS:

[...] é mais fácil você intervir no adolescente do que nela [mãe]. Então traz o adolescente pro ação jovem, por que a mãe acaba vindo também. Quando um adolescente entra no ação jovem, a gente não vincula só o adolescente, a gente vincula a família. Faz uma visita domiciliar [...] MALU.

5.4.3 O Encaminhamento

Os encaminhamentos são realizados quando os serviços oferecidos pelo CRAS não oferecem o suporte que a família necessita. Por exemplo, se uma mulher sofre violência doméstica, ela deverá ser acompanhada pelo CREAS, pois requer um acompanhamento mais próximo, frequente e contínuo, até que a situação seja superada. Essa modalidade de acompanhamento não é oferecida pelo CRAS, que está voltado para a prevenção de situações como essa através das atividades socioeducativas, da inclusão em PTRs e de escuta (breve) e orientações.

Nessas situações as pessoas são encaminhadas por escrito para outros serviços da rede e o profissional do CRAS que as encaminhou deveria acompanhar esse processo, ou seja, verificar se as pessoas foram ao local indicado ou não. O termo “deveria” foi usado para indicar que isso nem sempre acontece, conforme será apresentado em *Aspectos que dificultam a atuação*. Ainda, o profissional do CRAS pode acompanhar a família conjuntamente com o outro serviço: a) apenas nesse período inicial, até que a família se adapte ao novo serviço e/ou este não precise mais de informações do CRAS; b) continuamente, dependendo da gravidade, complexidade das situações e das necessidades apresentadas por essa.

Além disso, o grupo familiar também pode ter um de seus membros acompanhados pelo CRAS ou CREAS e outro pelo CAPS, pela UBS ou outro serviço da rede. Daí a importância das reuniões intersetoriais para discussão dos atendimentos e a compreensão abrangente das situações que são enfrentadas.

No trecho abaixo, Malu relata alguns casos que requerem o direcionamento para outros serviços:

[...] por uma série de motivos, acontece muito, ela chora o atendimento inteiro, geralmente quando ela toca em determinados assuntos [...] a gente não tem como atender uma segunda, terceira, uma quarta vez [...] você vê que ela tá extremamente angustiada e vê se ela tem interesse em ser encaminhada pra UBS. [...] violência doméstica, quando aparece... aí você vai direcionar pro CREAS [...] A gente vê direto criança que dá problema na escola e a mãe quer botar no psicólogo pra consertar [risos] [...] a gente sabe que, de fato, o atendimento pra essa criança pode ser importante, pra mãe também e pro pai também. Então, a gente também encaminha [...] pra OAB direto, é... OAB a gente encaminha bastante. MALU

5.4.4 A Visita Domiciliar

A visita familiar é um procedimento para o qual o psicólogo não está preparado, uma vez que, em sua formação, ele não recebe parâmetros ou referenciais para o desenvolvimento dessa atividade.

Na faculdade eu nunca aprendi nada sobre visita domiciliar, pois devia ter, sabia? [...] pra área social e pra área escolar também deve ser bem interessante fazer visita. Eu gosto muito. MALU

No entanto, Pedro considera que a avaliação da família é o diferencial do trabalho (em relação às atividades burocráticas) e a visita domiciliar é um dos instrumentos mais importantes

para esse fim. Ela é realizada quando é identificado um “quadro mais preocupante” da situação da família e proporciona uma “ligação” entre ela e o profissional.

Malu foi um das pessoas que mais abordou o assunto. Assim como Pedro, ela considerou que essa prática proporciona uma visão mais clara das condições em que as famílias se encontram, a compreensão mais profunda dos problemas existentes, da dinâmica de interação entre seus membros, dos recursos dos quais dispõe ou não para enfrentá-los e o conhecimento do território.

Além disso, explicou que as visitas somente são realizadas quando a família apresenta uma situação grave, de muita precariedade ou violência, por exemplo, e tem a duração de, pelo menos meia hora. Depois da visita, eles procuram retomar o contato com a família depois de seis meses da intervenção para verificar como elas se encontram. Com essa prática, é possível conhecer bem a região e saber qual o contexto da família de acordo com seu endereço.

Na visita a gente vê muita coisa que não dá tempo de ver aqui [no CRAS] Então, você faz uma visita pra complementar aquele atendimento [...] Na visita você entende [...] a dificuldade de locomoção, transporte, violência urbana, estrutural mesmo, física da casa dela, ou de organização da família, tanta coisa que você vê na visita! **Visita é o instrumento mais interessante que a gente tem aqui.** [...] quando você está na casa [...] você tem acesso a outros membros da família [...] a vó que ou mora lá ou mora ali na vizinhança e é mais fácil de você ver como que é a dinâmica dessa família. MALU (grifo do autor).

Em seguida, aborda que o profissional precisa respeitar hábitos e horários das pessoas visitadas, não indo muito cedo nas suas casas, agendando um horário, se for possível, porque algumas pessoas trabalham à noite.

[...] você tem que respeitar o horário dos outros... Sabe-se lá se ela levanta tarde por que tá com uma criança doente, por que trabalha à noite; de manhã tem que ter muito cuidado. MALU

No entanto, de acordo com Bianca, a maioria das visitas são surpresas, ou seja, não são avisadas para os moradores. Ela apenas avisa, ligando e combinando um horário, quando precisa encontrá-los sem falta, de modo a não correr o risco de não ter ninguém em casa, diante da continuidade de algum processo.

Nas visitas que pude acompanhar, Bianca ofereceu e buscou as informações de forma direta, clara e objetiva, procurando abordar os diversos aspectos da vida de seus membros: profissional, educacional, financeiro, afetivo-relacional, embora de forma rápida e superficial. Também na verificação dos aspectos referentes às condicionalidades dos PTRs.

Nesse sentido, conforme será melhor explicitado em *Aspectos que dificultam à atuação*, a prática de visita domiciliar pode ter um caráter fiscalizador e de cobrança das pessoas sobre o cumprimento de condicionalidades e/ou outros comportamentos esperados.

Além disso, a proximidade com a família, a presença na casa dela, envolve uma série de questões e implicações para o profissional. Como o narrado por Thaís, a exposição às condições de vida, muitas vezes marcadas pela precariedade, pela indignidade, pela injustiça, pode gerar o receio e/ou a indignação.

Nas visitas realizadas com Bianca, ela relatou também que o cansaço a foi consumindo ao longo das visitas em decorrência da intensa proximidade com as situações de vida das pessoas, com o cheiro, com as cenas, com a dinâmica das relações e também com os possíveis perigos diante da violência.

No caminho, em direção a quarta casa passamos por uma região de casas bem estreitas e Bianca disse que sentia-se sufocada ali. Contou que era um território bem complicado, porque tinha muita enchente. [...] Falou que, em algumas situações, nas quais ela não se sente confortável, ela não entra na casa da família. [...] Após sair do apartamento ela disse que estava bem cansada [...] o deslocamento, de estar em um contato mais próximo da realidade da família, pela troca de energia. [trecho retirado do diário de campo em 30/05/2012]

Além do impacto no profissional, é importante considerar o impacto desta “visita” na família, resultante do objetivo da visita, dos métodos e da postura assumida pelo profissional em relação a ela, discutido em *Aspectos que dificultam a atuação*.

5.4.5 O Acompanhamento

Esse se constitui na atenção próxima e regular dos técnicos em relação à situação da família por um determinado período, que varia conforme o caso. Esse acompanhamento pode se dar através dos grupos socioeducativos, de atendimentos individuais no CRAS, de visitas domiciliares.

Como não é possível acompanhar todas as pessoas vinculadas ao CRAS, o acompanhamento prioriza as famílias que estão em risco maior de sofrer uma violação de direitos e/ou ter sido requerido o acompanhamento por outros órgãos, como o Conselho Tutelar, a Vara da Infância, o Fórum, dentre outros. Assim o profissional a encontra mais vezes, verificando a evolução de sua situação e propondo intervenções. Malu diz que, às vezes, realiza essa atividade por telefone ou as pessoas a procuram no CRAS.

Pedro explica que o acompanhamento favorece a compreensão do que a família precisa, considerando que demanda é diferente de pedido, pois nem sempre aquilo que a família solicita é o que ela realmente precisa ou aquilo vai atender sua necessidade, considerando, inclusive, a diversidade dos programas e serviços e os critérios para a inserção nos mesmos. Desse modo, ele considera que com essa compreensão, o encaminhamento fica mais “certo e rico”. No entanto, aponta que é importante administrar e ser responsável por esses acompanhamentos.

No começo eu fazia muito mais do que eu podia, eu acho, no CRAS. É [...] dia de atendimento, a gente vai atender dez, por que não atende quinze? Aí atendia quinze, vinte, tal... Gerava uma série de demandas que aí que eu vi... que não dá pra fazer isso. Que você tem que acompanhar o que você fez [...] E é impossível acompanhar quinze, vinte pessoas por semana. PEDRO

Além disso, ele considera que acompanhar é saber se as orientações oferecidas no atendimento ou nos encaminhamentos deram certo ou não, bem como se a pessoa as seguiu. Ou seja, verificar a continuidade daquilo que foi discutido com as pessoas atendidas. Aspecto que será retomado em *Sentidos do Trabalho*.

[...] você conseguiu saber se ela fez aquilo que ela prometeu? aquilo que ela combinou. Isso para mim é acompanhar. Saber onde ela está indo, o que está dando certo, o que tá dando errado... e aí? PEDRO

Ele ainda considera que o progresso no acompanhamento depende do envolvimento, do vínculo, entre o profissional e a pessoa atendida e isso pode se dar de forma mais intensa com algumas famílias.

[sobre o atendimento realizado com a moça usuária de drogas] esses são os casos de amor que eu falei que acontecem no CRAS. [risos]. A gente pega e se interessa mais por eles. Não dá para se interessar por todos da mesma forma nesse espaço. Acho que se a gente fosse Jesus Cristo, talvez. PEDRO

Para exemplificar os aspectos observados nessa prática, no trecho abaixo, Aline relata o acompanhamento de uma família que passou por uma situação de “reestruturação” familiar diante da enfermidade e um de seus membros. E, mesmo depois da superação da situação preocupante, a família continuou em contato com a psicóloga.

[...] um [caso] que eu estava acompanhando [...] desde o começo, quando ela [esposa] ficou acamada, queria visitar ela todo dia, a gente deu espaço, foi acompanhando, até como ele foi reestruturando a família pra poder dar conta da esposa que tinha e depois não tinha mais, a questão da renda que era precaríssima. [...] ela conseguiu alguns benefícios, ele conseguiu um trabalho mais esporádico, o filho começou a trabalhar, a família se

organizando. Mas aí, ele não conseguir dar conta dessa demanda, de ficar cuidando das crianças e dela, ele fazia uso de álcool há um tempo, no começo ele parou, mas agora voltou a fazer uso. Pra fugir um pouco daquela situação e aí a situação da casa vai piorando, que tem um pré-adolescente, aconteceu algumas situações já de risco mesmo. Tive que acionar o CREAS e o Conselho Tutelar para dar conta, [...] esse é um dos casos meio pendentes. ALINE

Quando a situação da pessoa ou família atendida é amenizada, o acompanhamento pode tornar-se mais esporádico.

Tem um caso que eu atendo que é do Bolsa Aluguel [...] a gente já terminou o acompanhamento. Hoje o acompanhamento é bem assim... vou lá de vez em quando pra gente conversar, perguntar como que está, porque as questões de vulnerabilidade têm, mas ele consegue lidar. ALINE

No atendimento, em caráter de exceção, que Pedro realizou e pelo qual revelou um envolvimento maior, conforme já citado acima, ele observou as mudanças na relação da pessoa atendida quanto ao trabalho, à família, à doença e consigo mesma.

Eu acompanhava uma família, na verdade, uma usuária que era dependente química. Eu não tinha que fazer isso, porque na verdade ela fazia acompanhamento no hospital, fazia grupo, passava no psicólogo, mas ela vinha aqui também [...] eu não fiz um trabalho de CRAS com ela, eu fiz um trabalho mais clínico [...] falava assim: “então você vai vir aqui todos os dias da semana”, porque eu queria que ela fosse a algum lugar e não ficasse na casa dela, pra ver o que isso ia surtir, né! [...] Vinha e a gente conversava dez minutos, meia hora. [...] foi uma fase. Foi um teste. Isso passou. PEDRO

5.4.5.1 O Acompanhamento referente aos Programas de Transferência de Renda (PTRs)

As situações abaixo fazem parte da rotina atual dos psicólogos e se referem ao acompanhamento ligado aos Programas de Transferência de Renda, dentre elas estão: verificar se as pessoas que participam dos programas ainda estão dentro do perfil socioeconômico estabelecido ou não, principalmente referente ao auxílio aluguel; organizar reuniões com as famílias que estão descumprindo as condicionalidades do PBF; deferir ou indeferir o recurso para desbloquear o benefício desse programa, sancionado por descumprimento das condicionalidades. Situações que atribuem certo poder ao profissional e, ao mesmo tempo, a pressão diante do processo decisório.

Malu explicou que existe um programa no município, chamado auxílio moradia, no qual a transferência do benefício de R\$350,00 para o aluguel é por apenas um ano. “É preciso acompanhar de perto as famílias que o recebem, a família precisa apresentar comprovantes, porque a família precisa sair da situação”. [sic]. Para verificar se a família ainda está dentro

do perfil do benefício e cortá-lo, se for o caso e conversar com a família sobre isso. [trecho retirado do diário de campo em 03/04/12]

O incêndio já tinha ocorrido há algum tempo, eu não tinha visto o incêndio. Eu tinha ido fazer uma avaliação de como estava a família nesse momento... Assim, se vai continuar o bolsa aluguel, não vai continuar, se precisa mais e tal. ALINE

O MDS, através do monitoramento do PBF, identifica as famílias que estão em situação de descumprimento das condicionalidades ou não estão sacando o benefício e enviam essa listagem ao CRAS, o que é conhecido na área como “listas de famílias”. É responsabilidade dos técnicos do CRAS encontrá-las e verificar o que está acontecendo, ou seja, realizar o acompanhamento mais próximo, pois o MDS considera que essas famílias estão em situação de maior vulnerabilidade. Em *Aspectos que dificultam*, no subitem *As contradições dos PTRs*, será discutida a repercussão da lógica dessas ações tanto para os profissionais quanto para as famílias.

[...] agora estão saindo muitas listas de acompanhamento dos benefícios, então, são pessoas que estão recebendo e não sabem, pessoas que estão descumprindo, pra gente correr atrás disso e dar um jeito. PEDRO

Quem está com problema nas condicionalidades do bolsa família? A gente envia cartas e as pessoas vêm assistir uma reunião um dia. Aí a gente fala que é grupo. É, de certa forma é, é de certa forma uma palestra mas, a gente faz uma dinâmica, pergunta quem sabe o que que é o CRAS, quem já veio, funcionalidade. Tem essa, a do bolsa família novos e a do renda cidadã novos e do cadastro únicos. THAÍS

Bianca relata sobre a responsabilidade por deferir ou indeferir o recurso sancionado da família por conta de descumprimento de condicionalidades, principalmente relativas à escola a partir da avaliação da justificativa ou “desculpa” oferecida por essa.

Recurso de condicionalidade do PBF, dentro do SICON, de acompanhamento da frequência escolar. [...] as crianças faltaram muito à escola e a família foi penalizada com um ou dois meses de bloqueio do benefício e elas vêm aqui para justificar. Justificando eu tenho que tirar a sanção da família [...] Se não justificar são mais dois meses sem receber. O que muda vindo a família aqui? [...] ela pode apresentar uma justificativa para aquelas faltas e a gente pode tirar a sanção, deferindo o recurso. BIANCA

Nessa situação há a responsabilidade e a angústia dos profissionais diante da responsabilidade de manter ou não o recebimento do benefício e, ao mesmo tempo, garantir que o uso efetivo dos recursos (sem fraudes, com crianças frequentando a escola).

5.4.6 A Elaboração de Relatórios

Conforme explicitado, as solicitações são encaminhadas pelo Conselho Tutelar, Fórum, Juizado, dentre outras instituições. Estas podem vir acompanhadas do processo da família, ou seja, uma pasta com todos os documentos referentes ao percurso jurídico de intervenções realizadas. O CRAS precisa atender ao pedido de avaliação da situação da família e/ou realizar intervenções e oferecer uma resposta em forma de relatório que será anexado ao processo. Algumas vezes, precisa fazê-lo dentro de um prazo determinado, pois, do contrário, pode receber uma advertência. Geralmente, essas solicitações, demandam a realização de uma visita domiciliar.

[...] no meio disso [atividades do dia a dia] tem todos os encaminhamentos: Conselho Tutelar, da SASC, Fórum, UBS, ACER e tudo isso também vira demanda de visita domiciliar. PEDRO

De acordo com o que também será apresentado na seção *Impactos subjetivos das dificuldades do trabalho*, Aline relata sua preocupação em relação a exposição da família nas informações prestadas nesses relatórios às instituições que entendem esse trabalho como forma de policiamento, por vezes tratando-as com julgamento, indiferença e falta de respeito.

No exemplo oferecido, ela indicou que no relatório podem ser devolvidas informações referentes à adequação dos cuidados dos pais em relação aos filhos, a organização da casa, a higiene e limpeza, dentre outros.

Além dessa situação, os relatórios podem ser elaborados para favorecer o acompanhamento da família pelo próprio técnico do CRAS ou por outro membro da equipe, caso um técnico deixe o trabalho ou saia de férias, outro profissional pode dar continuidade aos atendimentos conhecendo o processo arquivado.

De acordo com Aline, os relatórios são elaborados a partir dos diálogos estabelecidos com as famílias no CRAS e nas visitas domiciliares a fim de explicitar o acompanhamento da situação da família, os procedimentos adotados. Ela explicou que, às vezes, o relatório é feito em conjunto com a assistente social e a parte que lhe cabe como psicóloga diz respeito a:

[...] fazer esse olhar, da estrutura, das relações [...] como que ele foi construindo aquela história, de escolhas [...] Eu tinha um olhar [...] de como que ele tava, porque ele tava assim e fez essas escolhas [...] o que levou [...] a mudar de município [...] Quais eram as motivações, o que ele esperava que ele conseguiu ou não e o que aquilo deixou. ALINE

Essa divisão do relatório será retomada em a *Interação entre o psicólogo e o assistente social*.

5.4.7 A Coordenação de Grupos Informativos

Esses grupos são realizados para informar a população sobre o que é CRAS, os serviços que ele oferece e sobre os Programas de Transferência de Renda, seus critérios, benefícios, dentre outros. Normalmente as reuniões são realizadas para grupos grandes compostos por trinta ou mais pessoas, ocorrem uma vez por mês no CRAS e podem ser desenvolvidas, de acordo com as solicitações das associações de bairros, na comunidade, nos postos de saúde ou nas organizações não governamentais.

[...] acolhida coletiva [...] pra explicar o que é o CRAS [...] são feitas no território, lá na comunidade, no bairro, na associação. [mostrou-me o *Power point* com a apresentação]. Então, a gente explica o que é a assistência, quais são os benefícios do CRAS, como é o território, onde fica o CRAS. [...] a gente já fez isso na UBS [...] porque muita gente não sabe onde é o serviço [...] A gente explica que o CRAS não é só o Bolsa Família, está dentro de uma política. ALINE

Além dessa modalidade existem as reuniões específicas para os beneficiários dos Programas de Transferência de Renda voltadas para a garantia do cumprimento das condicionalidades dos mesmos.

5.4.8 A Coordenação de Grupos Socioeducativos

A frequência nos grupos socioeducativos é exigida para aqueles que participam de um dos programas de transferência de renda, como o Renda Cidadã ou o programa Bolsa Família. No entanto, para o Programa Bolsa Família, o não cumprimento não implica na sanção automática do benefício, como ocorre em relação ao descumprimento das condicionalidades de frequência aos serviços de saúde e educação.

Em relação aos programas estaduais, apenas o Ação Jovem tem um aplicativo onde o técnico aponta a frequência do adolescente nas atividades socioeducativas e isso repercute no benefício. Por isso, o grupo deste programa é o mais assiduamente frequentado no município pesquisado.

Os participantes da pesquisa disseram que os grupos podem ser coordenados tanto pelo assistente social, quanto pelo psicólogo. Aliás, assim como em todas as atividades desenvolvidas no

CRAS. Geralmente as reuniões de cada grupo ocorrem uma vez por mês e um técnico, que pode ser auxiliado pelo estagiário, fica responsável por um grupo específico. Então, por exemplo, Thaís cuida do grupo de idosos que recebem o BPC e Aline dos beneficiários do PBF.

As reuniões são abertas, porque há muita rotatividade da população nas atividades, um aspecto que, para os colaboradores, é bastante desestimulante. Desse modo, conforme explicou Pedro, um grupo pode iniciar com 30 pessoas e depois de dois encontros ter a presença de cinco ou seis pessoas. O que será discutido no tópico *Aspectos que dificultam a atuação*.

Bianca e Aline relataram que modificaram o modo de convocação das pessoas para o grupo para promover a melhor adesão dos participantes, pois, segundo Aline e Pedro, a imposição da participação acabava conferindo um caráter de obrigatoriedade à atividade. Assim, elas mudaram da antiga *convocação* para o *convite* das famílias. O que, de acordo com Aline, propiciou uma frequência e interesse maiores pela atividade. Essa experiência será relatada em *Aspectos que favorecem a atuação*.

De acordo com Pedro e Aline essa atividade pode propiciar a troca de experiências, o vínculo, a sensação de pertencimento, a convivência e a potencialização.

[o grupo] é uma forma de garantir que a gente consiga acompanhar o número de famílias que o PAIF exige para benefícios... a gente precisa acompanhar 300 famílias por mês [...] e a ideia do CRAS é trabalhar coletivamente e não individualmente. O grupo é uma porta aberta... pra esse tipo de trabalho e como o CRAS trabalha com defesa de direitos, é uma forma de você orientar mais pessoas ao mesmo tempo sobre os direitos que elas têm e elas poderem juntas, discutir sobre isso [...] para elas sentirem que o CRAS é um espaço de convivência mínima [...] fica menos burocrático com essa questão do benefício [...] um lugar que elas possam confiar para contar coisas. PEDRO

Além disso, Pedro considera essa atividade como a mais criativa que desenvolve.

Para ele o trabalho do CRAS é dividido entre tarefas maçantes e tarefas criativas. As maçantes são: convocações, receber e resolver a situação do bloqueio dos benefícios das famílias que estão nas listagens recebidas do gestor, os atendimentos ligados ao benefício e as criativas são: os grupos. [trecho retirado do diário de campo em 12/04/2012]

De acordo com Aline, as demandas apresentadas pela população nos grupos referem-se à: violência contra a mulher, educação dos filhos, questão da moradia e saúde. Além disso, o espaço também é concebido por eles como um lugar “para poder reclamar”.

Em relação à metodologia utilizada, de acordo com Pedro “não tem uma coisa pronta para fazer, um padrão”, pois eles, os grupos, modificam-se quase todo mês. Ele também aponta que não teve uma “formação para o trabalho com grupos”, por isso ele e outros técnicos precisam aprender fazendo e “não sabem muito o quê fazer”. Diante dessa dificuldade, eles solicitaram um curso de

capacitação para a Secretaria e receberam um *workshop* de uma pessoa contratada que durou apenas um dia, embora eles quisessem algo mais contínuo.

Por isso, ele, Aline e Thaís colocaram que a pesquisa de materiais e a troca de ideias com os colegas são as principais fontes de referência para as atividades e dinâmicas desenvolvidas.

Às vezes, a gente pega o material de Psicologia de grupo mesmo, tem algumas apostilas, posso até te mostrar depois, às vezes pega no material do Projovem, eu já vi uma orientação de grupos do MDS, que eu nunca mais achei. [...] a gente discute sobre quem [da equipe] tem alguma ideia no grupo de uma dinâmica que queira apresentar e possa ser passada no grupo. [...] tem uns vídeos aí. A ideia é colocar sempre um vídeo agora, nem que seja curtinho. PEDRO

[retiro ideias] de algum outro livro que eu quero, dou uma pesquisada na internet, [...] dá pra ver, de outros grupos, outras dinâmicas, tem até guias diferentes de outras áreas. [...] Principalmente da horta e da economia solidária. [...] a pessoa responsável da secretaria pela incubadora, [...] passa pra mim e [...] os estagiários trazem muita coisa, porque eles estão aprendendo agora [...] pra outros CRAS a gente liga e pergunta que vídeo usaram? [...] como vocês fizeram?, aí dá certo. ALINE

Malu citou que utiliza a metodologia de trabalho de Lúcia Afonso¹⁷, que propõe começar e fechar o tema na mesma reunião de grupo, de modo que as pessoas que faltaram ou deixaram de frequentar não perdem a finalização da discussão. Essa autora consta nas referências dos materiais normativos que orientam o trabalho do psicólogo com as famílias no PAIF, principalmente no Guia de Orientações Técnicas nº 1, conforme apresentado no capítulo dois dessa dissertação.

[...] já não basta toda a ansiedade, que é de uma pessoa nova entrar tanto pro grupo quanto pra própria pessoa, ainda pegar o bonde andando. [...] Você pode até abrir novamente a mesma temática com algum outro enfoque, mas você tem que começar e terminar no mesmo dia. Por que [...] você não sabe se vai entrar alguém, se vai sair alguém... Se deixar o negócio em aberto, e aquele que saiu? MALU

Em relação à rotatividade, Pedro considera que isso, em algumas vezes, atrapalha: “a gente tem medo de ficar inserindo pessoas novas nos grupos que já estão dando certo, porque não funciona”. Para ele, isso pode interferir no clima e na coesão do grupo.

Além disso, Pedro explicou que as atividades são adaptadas de acordo com as características dos componentes, tais como: faixa etária, grupo mais agitado ou menos, habilidade de leitura ou não, dentre outras. Sendo que, alguns temas e atividades atraem mais do que outros.

¹⁷ AFONSO, M. L. (Org). **Oficinas em dinâmica de grupo**: um método de intervenção psicossocial. Belo Horizonte: Edições do Campo Social, 2000; AFONSO, M. L. et al. **Oficinas em dinâmica de grupo na área da saúde**. Belo Horizonte: Edições do Campo Social, 2002; AFONSO, M. L. Metodologia de trabalho - Intervenção psicossocial. **Revista Criança Pequena**, PBH, nov. 2002, p. 26-30; AFONSO, M. L. et al. **Relatório final de consultoria**. Metodologia do SOSF/PBH, 2005.

E tem temas que são muito bem-vindos, sempre [...] sobre o passado, um resgate. Outro tema, que às vezes tem grupos que se dão bem, são coisas de desenho. Tem coisas que levam elas à um tempo que passou. São temas que atraem. Filmes, às vezes atraem, às vezes não [...] as pessoas adoraram esse filme [...] Porque muita gente aqui trabalhou na roça, veio lá do Nordeste, teve uma vida muito complicada, difícil, sofreu preconceito por ser nordestino, então uma senhora ficou muito emocionada, lembrou da infância e ela faleceu no mês seguinte, foi algo muito marcante para o grupo. [...] a gente está tentando organizar um passeio também [...] no Museu do Ipiranga. PEDRO

Às vezes, os temas são escolhidos diante da percepção dos profissionais em relação às necessidades e sofrimentos das pessoas atendidas, como por exemplo, a conscientização sobre a politicagem (ALINE), a questão da violência doméstica, o racismo, as questões de gênero, projetos de vida de curto e longo prazos, motivação. Conforme será discutido em *Percepções sobre a população*, a elaboração dessas atividades está intimamente relacionada com a visão que os profissionais têm sobre as pessoas atendidas e suas necessidades.

tem uns temas que a gente tem interesse de mostrar, “será que com esse tema a gente vai conseguir falar disso? [...] o grupo sempre mexe com você de algum forma e às vezes isso gera a energia ou interesse de você trabalhar isso no outro grupo. PEDRO

Pedro explicou que em 2009 os temas eram escolhidos pela população, mas foi difícil administrar isso, por isso os facilitadores dos grupos decidiram trabalhar com um mesmo tema em cada mês para todos os grupos.

[...] foi limitando o acesso ao espaço, foram diminuindo os grupos e como a gente tinha que criar, tinha que buscar como fazer o grupo, a gente foi criando e falamos “vamos fazer por temas”. Então, tinha temas de drogas, defesas de direitos da mulher, temas que, normalmente, eles que escolhiam, só que [...] um grupo escolheu isso, o outro não [...] não dá pra fazer de um tema em cada grupo, então ia por mês, cada mês tinha um tema, aí fazíamos um fechamento e legal. PEDRO

Além das dinâmicas de grupos, para facilitar as discussões, também são utilizados filmes, palestras com convidados de outras organizações sociais, atividades artísticas como desenhos, pinturas e colagens, leitura de textos e histórias, passeios, dentre outros.

Hoje a gente discutiu sobre gênero. A gente mostrou um vídeo que chama “Acorda Raimundo, acorda”, com Paulo Betti [...] É um pesadelo, que ele trocou de lugar com ela. Ele era o homem da casa, só que o homem na verdade era a mulher. Então era uma inversão de papéis. PEDRO

A psicóloga [da casa X] que trabalha violência doméstica fez um trabalho super legal no grupo. Lotou a sala, não tinha onde colocar gente! [...] ela fez uma dinâmica, foi falando, foi até interessante aprender com ela. [ela perguntou] “quando eu falei de mulher o que vocês pensaram?”, [...] Tinha um cartaz [...] depois ela perguntou partes do corpo também. [...] do homem e da mulher... Depois ela apagou mulher e homem e inverteu, escreveu homem na mulher e [...] foi desconstruindo [...] tem muito isso de desconstruir e criar novas

possibilidades no grupo. Naquilo que eu penso, será que é aquilo mesmo que eu penso? Pode ser assim? Ou pode ser diferente? [...] ela foi falando da questão da violência dentro da história, em casa [...] foi muito legal, gostaram muito. ALINE

A partir do relato de Aline foi possível observar que ela considera importante que o grupo favoreça a desconstrução de concepções/comportamentos antigos para dar lugar à uma nova maneira de enxergar as coisas ou de agir. Conforme está expresso em *Sentidos do trabalho*.

O interessante é que, a partir das narrativas, foi possível perceber que ambos foram aprendendo conforme foram experimentando os métodos e atividades. Nesse sentido, Pedro afirmou, “você não vai fazer o melhor grupo ou a melhor intervenção, mas você vai apanhando e vai aprendendo”. Aline relatou que, uma vez, criou um grupo para “reclamação” sobre os serviços de saúde, mas percebeu que não foi bem-sucedido e modificou seu formato.

Eu fiz um grupo uma vez que era só reclamação do posto [...] super cansativo para quem tava lá, eu demorei depois para entender que era importante [...] foi horrível, muito chato, porque não se discute nada, só reclamação... Aí depois a gente fez um outro, “ah tá, reclamação, mas o que a gente tem, que que precisa? A gente fez umas tabelinhas assim, do que precisava, e dentro do que precisava o que que eu posso fazer. ALINE

Essa criação e iniciativa diante do fazer serão mais explorados em *Aspectos que Favorecem a Atuação*.

Sobre o grupo para os idosos que recebem o BPC, Thaís coloca que tem bastante liberdade para a coordenação das atividades, que seu projeto inicial envolvia o trabalho com a memória, da história de vida, do território, mas com as outras atividades realizadas por outras secretarias com o mesmo grupo/espço ela acabou ficando sem tempo para desenvolver o projeto. A ideia para o desenvolvimento do grupo foi obtida no Centro de Referência do Idoso do município que articulou algo parecido e montaram um material à respeito. Thais foi até lá para conversar com eles e saber como funcionava.

5.4.9 Participação em Reuniões da rede socioassistencial

As reuniões em rede são feitas para a discussão do acompanhamento de alguma família atendida em conjunto com outros equipamentos da rede, uma atividade considerada como favorável ao acompanhamento das famílias, mas, muitas vezes, impossibilitada.

O matriciamento é uma coisa que tem na UBS, uma reunião com todos os serviços da saúde, só que a gente participa às vezes dependendo do caso, vai o CAPS, vai o CAPS infantil, todos os profissionais da UBS pra discutir algum caso, todo mundo junto. Então, às vezes, a gente participa do matriciamento de alguma família que é acompanhada aqui pelo CRAS. THAÍS

5.4.10 Participação em capacitações

Aline, Pedro, Luiza e Bianca apontaram que o município organiza algumas capacitações, geralmente uma vez a cada dois meses, sobre temas específicos escolhidos pela gestão ou mediante a solicitação dos profissionais que são convocados a participar. Algumas delas são percebidas como “perda de tempo” e outras como “momentos esperados” no qual podem encontrar os profissionais que atuam em outros CRAS.

[...] no mês que vem vai ter um de crack, com duas turmas [...] então vai ter muita gente de outros CRAS e aí a gente acaba sempre conversando [...] o último de aconteceu que foi sobre o BPC [benefício de prestação continuada], o outro também, foi sobre esse programa do INSS [...] A gente bateu bastante o pé que precisava falar sobre os grupos [...] ALINE

[...] nenhum membro da equipe é formado em dinâmica de grupo, todos tem de aprender fazendo e não sabem muito como fazer. Relatou que pediram um curso de capacitação para a Secretaria e eles deram um dia de workshop com uma pessoa contratada. Mas, eles queriam algo contínuo e o curso foi por apenas um dia. [trecho retirado do diário de campo em 20/06/12]

5.5 Os sentidos do trabalho realizado com o público do CRAS

Os sentidos atribuídos pelos participantes ao trabalho que realizam, ou seja, o objetivo que almejam alcançar com todas as atividades desempenhadas, foi sistematizado nesse item à parte para destacar e organizar melhor seu conteúdo, considerando que um dos sofrimentos expressos pelos participantes, relativos à atuação, refere-se ao não alcance dos objetivos do trabalho. Desse modo, a compreensão de que resultado é almejado e como eles acreditam ser possível alcançá-lo, será fundamental para a discussão referente aos *Impactos subjetivos da atuação*.

O primeiro objetivo mais geral é o de favorecer a transformação da realidade das famílias, consoante com as propostas do SUAS, conforme expresso por Pedro. A partir das narrativas foi

possível compreender os métodos que consideram relevantes para esse fim e os objetivos secundários das intervenções.

Para Malu, conforme apresentado no item anterior, o primeiro passo é compreender a história daquela pessoa ou grupo, a causa da situação de vulnerabilidade e procurar estabelecer intervenções que favoreçam a superação daquela condição.

[...] quando a gente escuta a família, a gente não vai intervir no sentido clínico, mas o nosso ouvido é clínico, então a gente escuta [...] a história da família [...] tenta identificar os vínculos familiares, rede familiar, aonde que esse vínculo se rompeu [...] a gente tenta [...] junto com ela, achar estratégias pra saída da situação onde ela tá. MALU

De acordo com Pedro, os profissionais do CRAS precisam incentivar a pessoa atendida a empreender um esforço para sair da situação de vulnerabilidade. Resultado que promove, consequentemente, a autonomia dos serviços e benefícios oferecidos pelo CRAS.

Para ele, o mais difícil [...] é descobrir como transformar a realidade dessas famílias. Como organizar grupos que causem efeito, que criem condições para eles saírem da situação de vulnerabilidade, para que eles lutem. [trecho retirado do diário de campo em 12/04/12].

[...] é a intenção do CRAS, organizar isso pra pessoa, fazer com que ela consiga ver que precisa [...] moldar alguma coisa pra ela, seja o que for... e... e procurar melhorar. [...] pra sempre estar melhorando, cuidar das coisas que ela já fez. Valorizando o que ela já tem e tentar dar novos elementos para ela sair de lá. [...] A pessoa vem e encosta quando tá precisando e depois continua caminhando... é mais ou menos nesse sentido que eu gosto de pensar que eu trabalho. PEDRO

É possível pensar que essa concepção reflete uma lógica que compreende que a situação de vulnerabilidade na qual a pessoa se encontra pode corresponder a um *déficit* pessoal, como a falta de empenho ou vontade em buscar melhorias para si e para sua família. De modo que, o alcance das oportunidades de vida e trabalho ofertadas a todos seria obtido mediante a um empenho pessoal. Aspecto intimamente relacionado com o conteúdo apresentado em *Percepções sobre as famílias atendidas*.

Desse modo, esse objetivo secundário, de que as pessoas deixem de depender do benefício, também foi expresso por outros dois profissionais. Na fala de Luiza é possível perceber uma concepção de trabalho relacionada à ajuda e à mão estendida.

[...] alguns casos [que deram certo], como aquele senhor que teve bolsa aluguel, acompanhei ele por dois anos, foi todo um trabalho pra sair do bolsa aluguel, foi super difícil, mas ele saiu, participava da Horta [comunitária] e tudo mais, hoje fechou aquele ciclo e a gente acompanha assim e consegue ter uma relação super boa, mas é só o tempo que te dá isso, não são meses. ALINE

[...] empoderar no sentido da família se sentir responsável, se sentir capaz, sentir que ela não depende [...] que alguém estenda a mão pra ela, mas que ela pode buscar essa ajuda, que a gente não vai resolver todos os problemas dela aqui, porque ninguém, nenhum ser humano vai ficar livre de problemas. LUIZA

Em um trecho de uma narrativa sobre os grupos, Bianca afirmou que considerava importante oferecer algum tipo de lanche depois da atividade, preocupando-se com o bem-estar das pessoas, no entanto, expressa uma concepção de que o CRAS é um espaço dos técnicos e que elas são “visitas”. No entanto, o CRAS pode ser concebido como um espaço de convivência e da população, construído para elas a fim de propiciar seus direitos, sendo os técnicos os agente facilitadores dos mesmos.

Olha, a gente chama as pessoas que saem da casa delas, para vir até a nossa casa, que é o CRAS, certo? Geralmente a gente tem o costume de oferecer alguma coisa, um café, um chá para a pessoa colocar na barriga, porque depois de duas horas de conversa, a cabeça de qualquer um começa a doer. BIANCA

Nesse sentido, embora as pessoas que estão à frente de uma prática e da construção de uma teoria tenham a intenção de romper com antigas concepções, elas podem ser capturadas pelas mesmas. Isso mostra que embora o campo da Assistência Social esteja empreendo esforços para a superação de antigas concepções, este ainda carrega e/ou difunde a concepção do favor, da caridade e da dependência; bem como a de uma hierarquia entre o técnico e a população.

[...] ficar só recebendo o benefício é uma “bengala”. Ela considera importante a família conseguir superar a situação de vulnerabilidade e não depender do governo. “O PTR não tem que ser uma muleta, tem que ser uma mola! O trabalho no CRAS tem de ir além do PTR, precisa-se investigar a situação da família, o problema e ajudá-la a enxergar possibilidades de superação.” [sic]. [trecho retirado do diário de campo em 03/04/12]

Para favorecer essa independência, é compreendida como responsabilidade do técnico discutir com as famílias e mostrar-lhes as possibilidades existentes para a superação de seus problemas, pois, segundo Malu, muitas delas não enxergam essas alternativas.

Uma mãe parou de trabalhar porque não conseguiu vaga para os filhos na creche. Ela começou a perguntar para a mulher se ela não sabia fazer algo para começar a vender e ela fez isso. Lembrou-se de outro exemplo e relatou que uma das pessoas atendidas começou a fazer pão e ia regularmente ao CRAS para vendê-lo [...] No CRAS eles procuram ajudar a família a enxergar essas possibilidades. [trecho retirado do diário de campo em 03/04/12]

No entanto, Aline e Malu apontaram que essas estratégias ou alternativas precisam ser discutidas com as famílias e não impostas, como “receitas prontas”. Luiza considerou que a prática de caráter impositivo fez parte do campo da Assistência Social e uma das contribuições da

Psicologia é ressaltar a liberdade das famílias atendidas. Embora esteja evidente uma crítica às intervenções que funcionam no sentido da adaptação e do controle, é importante questionar que liberdade está sendo defendida pelos psicólogos.

[...] acho que é muito nosso papel aqui no CRAS. Então, qual é o papel da gente no acompanhamento? No trabalho com a família? É mostrar alternativas, é discutir junto, e tentar organizar e potencializar aquilo que ela já tem. A partir do que eles já têm e já sabem. Não adianta a gente chegar lá com uma receita [...] não vai fazer sentido, pra gente vai, pra elas não. ALINE

Por que a gente não pode definir pra família... pra mim pode ser muito simples, “ah, volta a estudar”. Mas, isso é pra mim, Malu, psicóloga. Mas, junto com ela, a gente vai achar a estratégia que pra ela funcione melhor, que faz sentido pra ela, que é muito diferente. [...] você não pode achar que o que funciona pra um é regra pra todo mundo, que o que funciona pra você, funciona pra todo mundo. Então junto com ela, o que é melhor pra ela pra sair dessa situação de vulnerabilidade. E em alguns casos insere em algum programa também. MALU

Dentre as alternativas oferecidas estão, desde sugestões sobre como utilizar seus recursos pessoais ou comunitários para resolver uma situação, por exemplo, para o filho poder frequentar a escola, sugerir para a responsável verificar se algum vizinho pode ficar com ele enquanto ela trabalha, sugestões sobre currículos, até, informações sobre direitos, a inserção em PTRs e/ou os encaminhamentos.

CRAS como um lugar de garantia de direitos, pra mim nosso valor maior aqui é a informação, os benefícios ainda... [...] garantir direitos no sentido de informar, de encaminhar. LUIZA

Por outro lado, Pedro compreende que o sentido do seu trabalho expressa-se quando a pessoa atendida ouve, aceita e segue suas orientações, o que depende do vínculo estabelecido entre eles, de modo mais prescritivo.

[...] você conseguiu saber se ela fez aquilo que ela prometeu? aquilo que ela combinou. Isso para mim é acompanhar. Saber onde ela está indo, o que está dando certo, o que tá dando errado... e aí? PEDRO

[...] A gente vê que quando a pessoa tem um vínculo mais forte, ela consegue ouvir mais o que a gente está falando, ela acredita nos encaminhamentos que a gente faz, ela vai atrás das coisas, vem trazer as respostas das coisas que a gente encaminhou. Então, minimamente, a gente vê que isso acontece e isso é o sentido do trabalho pra mim. É... não ser um *band-aid*. PEDRO

Nesse trecho, a expressão “ser um *band-aid*”, diz respeito a reduzir sua atuação à concessão de benefícios ou outros subsídios materiais, de um modo assistencial, que apenas remedia a situação

e mantém a pessoa na dependência, objetivo oposto à promoção da autonomia, conforme discutido acima.

Essa concepção acerca das possibilidades exige uma reflexão, pois, a vulnerabilidade não é decorrente da não clareza ou da incapacidade de reconhecer no universo social; os recursos disponíveis para o saneamento das necessidades, como, por exemplo, alguém com quem deixar os filhos para ir trabalhar. É, no entanto, uma situação ocasionada justamente pela desigualdade ou privação no acesso aos direitos sociais, como trabalho e renda, educação, alimentação, moradia digna, dentre outros, cuja resolução não é tão simples. Acrescenta-se à isso, a necessidade das pessoas serem protagonistas de mudanças pessoais e sociais e não “receptoras”.

Os modos de vida “improvisados” e as estratégias de sobrevivência são importantes, mas não são métodos “superiores” à necessidade e à solicitação do recebimento de algum tipo de benefício social. Desde que esse seja concebido no prisma do direito e não do favor ou como uma “muleta” ofertada pelo governo. Encontrar alternativas para “se virar”, apesar da falta desses é essencial, mas, a luta pela distribuição justa dos recursos sociais é primordial à consolidação de uma vida digna.

Além disso, diante das barreiras estruturais e históricas que envolvem a questão da desigualdade ou desfiliação, não basta que a pessoa, que acordou cedo e pegou uma senha para conversar com o técnico do CRAS, siga as recomendações desse profissional que detém o conhecimento, enxerga as alternativas/soluções, para, assim sanar seus problemas. Algo que se aproxima muito da prescrição médica. Pois, conforme mencionado, isso não se resolve com esforço pessoal. O que é diferente da participação da pessoa na busca de solução diante das situações enfrentadas e da luta coletiva por direitos. Ainda, há o perigo do profissional considerar-se, ilusoriamente, como um “salvador” ou onipotente diante dessas demandas.

Desse modo, também, não se trata de verificar ou controlar se as pessoas estão fazendo direitinho o que têm que fazer, como se fossem crianças, o que também pode ser denominado de tutela. Os negros, índios, mulatos, as pessoas pobres foram, historicamente e constantemente, tratados dessa maneira pelo poder público.

Conforme, Pedro, Aline e Malu colocaram, essa concepção acaba produzindo a sensação de fracasso, impotência, lentidão no trabalho com as famílias, pois elas não “se desenvolvem” (Pedro) ou não seguem as orientações, conforme o esperado. A discussão a seguir poderia ter sido colocada em *Aspectos que dificultam* à atuação, mas preferimos deixar aqui para que não perca o sentido, não se descontextualize.

[...] É muito difícil você orientar uma família e ela falar: “Ah, legal, vou voltar a estudar, vou fazer um curso, isso aqui vai me levar pra lá” [...] “Cada família tem um tempo e tem um jeito de conviver com a família.” (sic) [trechos retirado do diário de campo - PEDRO].

[...] a gente falava: “Mas eu fiz isso e não deu certo, mas a família não veio”... Preparei-me toda, faz uma reunião de rede, discute o caso e chega na hora com a família as situações não andam. Mas é lógico que não anda, é outra pessoa, é outra demanda, ela não vai seguir aquilo exatamente que você definiu e fazer, pode até fazer, mas cada tem um tempo, então é essa angústia. ALINE

Nesse sentido, Aline compreende que as pessoas, por uma série de motivos, tais como: o “tempo da família” e os seus interesses, demandas e vontades, nem sempre são consoantes com os do profissional. Assim, Aline expressou que embora se irrite diante do “fechamento” de algumas pessoas às propostas oferecidas, hoje, ela reconhece sua limitação perante as pessoas que não seguem simplesmente aquilo que foi dito e pronto, resolvido.

[...] tem pessoas que você não acessa, você não consegue, mas aí tem uma noção do seu limite, daquele momento da pessoa [...] ela não veio pra... ver outras possibilidades, ela até se incomoda, porque você está perguntando de tal coisa e aí a gente se irrita, porque a gente também... a gente não consegue entrar, a pessoa não entra naquilo que a gente acha, mas, eu estou bem mais tranquila hoje [...] É o tempo dela, ela não está a fim, tudo bem [...] a gente não precisa ter essa necessidade de querer que realmente ela faça isso [...] vou fazer o que é possível pra ela nesse momento. ALINE

Malu também reconheceu suas limitações ao afirmar que, às vezes, sente que “dá um passo para frente e dois para trás” no trabalho com algumas famílias, considerando que isso ocorre porque o funcionamento delas é complexo e muito antigo, de modo que “não vai mudar de um dia pro outro”. Por isso, coloca que nesses casos precisa “começar pelas beiradas” e “cultivar o vínculo e o cuidado para que ela não desista”.

A compreensão de que a pessoa pode ter outros interesses diferentes dos do profissional é importante, pois pode proteger esse último do sofrimento/frustração, bem como favorecer o respeito e o reconhecimento do público do CRAS como pessoas com vontades e modos de ser e de viver próprios. Isso pode aproximar o profissional da família Real (e não ideal) e favorecer a criação de métodos e estratégias que dialoguem melhor com as suas necessidades.

Conforme expressou Aline, quando há uma proximidade maior com as pessoas, o resultado do trabalho torna-se mais visível, o que pode ser propiciado nas atividades dos grupos socioeducativos. Conforme será apresentado em *Situações que favorecem a atuação*. O destaque aqui será dado ao que é compreendido como “resultado” no trabalho.

Na horta, eu consigo ver mais fácil [o resultado do trabalho], que aí você tem um vínculo maior no grupo [...] no começo a pessoa fala tal coisa e no final ela falou uma coisa diferente, em relação ao mesmo tema. Então [...] ela conseguiu abrir um pouco o olhar dela

[...] e pode fazer diferente na casa dela, que vai reproduzir pra outra pessoa [...] a gente falou dos filhos, de bater nos filhos, poderia repensar: “Olha, eu apanhei e foi legal pra mim? Não foi?”. ALINE

Por meio dos exemplos nas narrativas acima, é possível compreender que o objetivo é a autonomia, a superação da situação de vulnerabilidade e que o resultado é observado nas mudanças pessoais, nos gestos e atitudes, no olhar, na compreensão e nas relações estabelecidas com os familiares, obtidos por meio de atividades que propiciem desde o diálogo, a convivência e a reflexão, até a melhora da autoestima, conforme expresso por Thaís.

Por exemplo, [...] nunca pensei que pudesse afetar o relacionamento dela ou a autoestima dela, no fato de levantar a cabeça e falar oi pra alguém. Uma coisa de sociabilidade mesmo, sabe? [...] nesses encontros esporádicos, as pessoas criam um relacionamento, conversam algumas coisas.... Que nem hoje que divulgou... “Ah, eu faço ginástica em tal lugar...”. Acho que são migalhinhas que juntas vão criando uns laços, algumas coisas. THAÍS

No exemplo abaixo, em um acompanhamento que Pedro realizou, ele observou as mudanças nas relações da pessoa atendida com as filhas, com ela mesma e com o companheiro e nas situações de trabalho, renda e saúde.

[moça que fazia uso de drogas] e começou a dar volta, a gente começou a tentar organizar pra ela trabalhar. Ela entrou na frente de trabalho. Reduziu um pouco a bebida, já tinha reduzido no ano anterior e voltou de novo, agora acabou de ter um nenê e tá... com um rapaz que parece que é um pouco mais organizado que os anteriores, e está mais tranquila [...] não está com a guarda de nenhum [filho] [...] Mas, ela com ela, acho que mudou um pouco, acho que é o principal, pra depois enxergar que realmente a relação dela com as filhas. PEDRO

A partir dos dois exemplos é possível entender que, aparentemente, o trabalho ou a visualização dos resultados do trabalho estão mais voltados para mudanças individuais do que grupais.

Ao mesmo tempo, Thaís e Pedro defendem que o trabalho do CRAS alcançaria resultados mais abrangentes se considerasse a dimensão social dos problemas apresentados pelas pessoas que buscam a assistência em vez da focalização individual, que é bem comum no campo da Psicologia Clínica tradicional.

O que é mais interessante nesse sentido é a questão de não individualizar os problemas [...] Existe uma tendência na Psicologia de achar que a pessoa é responsável, de certa forma, pela vida dela, como ela vai levar, mesmo dentro do contexto de história dela e etc., o foco é na pessoa [...] De repente, você começa a atender que as pessoas têm problemas muito parecidos, então, é nítido que alguns desses problemas são sociais, não é da pessoa, então é um problema com vários atravessamentos, entrelaces da sociedade, da cultura, não é que a

pessoa tem uma defasagem nesse sentido e que não consegue superar [...] parece que tem um alcance maior dentro desse panorama assim. THAÍS

5.6 Condições de trabalho que dificultam a atuação dos psicólogos no CRAS

Depois você entra e vê que é um monte de outras coisas [...] o trabalho é muito outro, tem esse norte, mas tem muita *areia* para tirar do meio. PEDRO

Nessa frase, Pedro explicita a distância entre aquilo que está no “papel” (escrito nos textos normativos) e o cotidiano do trabalho, ou seja, entre as propostas da política e a realidade encontrada, realçando que para concretizá-las é preciso tirar as “areias” do caminho.

Dessa forma, nesse item serão explicitados alguns dos aspectos, citados pelos colaboradores, que permeiam seu cotidiano de trabalho funcionando como entraves. Esses aspectos promovem nos profissionais sentimentos como: incômodo, irritação, angústia, mal-estar, dentre outros que serão abordados com mais cuidado na seção seguinte.

5.6.1 Condições estruturais e dinâmicas do trabalho

“tinha tanta coisa que poderia ser feita se desafogasse!” (Pedro)

Nessa seção foram incluídos os aspectos relativos: ao excesso de trabalho, à dinâmica emergencial, à burocracia, à precarização dos recursos materiais e humanos. Aspectos que produzem a dificuldade em acompanhar as famílias e em realizar reuniões de equipe.

Assim, de acordo com Aline, Pedro e Luíza, o reduzido número de CRAS do município gera um número de famílias excessivo a ser atendido por cada uma das equipes. De acordo com Pedro, o CRAS onde trabalha referencia 6.000 famílias, um número superior ao estabelecido pelo SUAS e dispõe de apenas seis profissionais na equipe.

Foi diagnosticado que precisa de onze CRAS, então assim, a gente tá muito longe de onze. E nem tem previsão alguma de que vá acontecer isso. [...] Se a gente for ver todos estão sempre sobrecarregados [...] Se o volume fosse menor, tivesse mais CRAS, a gente ia

conseguir fazer um trabalho de maior qualidade. Um trabalho de número a gente faz.
ALINE

Aline e Pedro relatam que o excesso de trabalho ocasionado pelo reduzido número de CRAS produz uma dinâmica de trabalho emergencial que dificulta o acompanhamento das famílias atendidas. Ambos expressaram que essa é uma das situações que mais lhes angustiavam. O que é compreensível, na medida em que a consideram como uma das práticas mais importantes para o alcance do objetivo do trabalho do CRAS: o fortalecimento dos sujeitos a fim de superarem a situação de vulnerabilidade social.

E não dá pra mentir, a gente não acompanha todos os casos [...] se você conseguir acompanhar dez ao mesmo tempo, você já é um profissional bom, bom de verdade. Saber do que a família está precisando, para onde ela estava indo [...] É humanamente impossível! É muita demanda de atenção que não tem condições. Se eu não fizesse nada além de acompanhar as pessoas, talvez desse [...] Talvez seja questão de organização mesmo. A gente precisa testar novas formas. PEDRO

Além dessa dificuldade, Pedro expressou que, diante do excesso de trabalho e da correria do dia a dia, ele acaba confundindo ou esquecendo situações e histórias que foram apresentadas por algumas das pessoas que ele atendeu.

No entanto, após relacionar a dificuldade de acompanhar as famílias com o número de pessoas atendidas, ele demonstrou dúvidas quanto a eficiência da sua organização e mesmo quanto a sua capacidade de criar outras estratégias. Ou seja, os profissionais podem culpabilizar-se por essa situação estrutural.

Se tivesse algum lugar que se lembrasse das famílias que a gente acompanha, seria bom... A gente [...] perde as referências. Ela precisa voltar aqui pra você sacar. Então você atende muita gente, muita gente, e muitas coisas diferentes. Às vezes você conhece a pessoa, mas você já perdeu essa noção porque é muita coisa acontecendo. E... e para acompanhar uma família você precisa estar mais próximo dela e não se defendendo do resto que vem caindo. Então a gente tenta acompanhar as famílias, mas acompanhar mesmo assim, não dá para acompanhar muitas. PEDRO

Em relação a rotina de trabalho, ele descreveu que a maioria das atividades demanda visita domiciliar, tais como os encaminhamentos de outros órgãos da rede socioassistencial e a inserção em programas de transferência de renda, por isso essa atividade é realizada semanalmente. Aline relatou que, mesmo planejando entrar em contato com outros equipamentos (como o CREAS e a UBS) que atendiam em conjunto as famílias que ela acompanhava para saber como elas estavam, às vezes, isso não era conseguido, por conta de outras situações emergenciais. Assim, ela expressa: “você consegue muito pouco [...] aí vai desgastando [...] isso vai te consumindo”.

Além disso, Aline e Pedro afirmaram que essa lógica emergencial do trabalho torna tudo prioridade, embora as prioridades mudem a cada mês, situação que coopera com a dificuldade no acompanhamento das famílias, que requer planejamento e continuidade.

Tudo é mais ou menos prioridade [...] E isso que invade o resto que você está fazendo. Às vezes você perde as prioridades [...] Todo mês mudam as prioridades [risos]. Isso é a coisa que não deixa o trabalho ser sempre o mesmo, mas também impede que você faça alguma coisa por muito tempo. PEDRO

Essa urgência e imprevisibilidade podem ser um reflexo da vida da população atendida pelo CRAS, impactada pela incerteza do dia de amanhã, em decorrência de situações de moradias sujeitas à alagamentos, incêndios, desmoronamentos, bem como a fragilidade e instabilidade das situações de trabalho e de renda. Assim, configuram-se como modos de vida quase impossíveis de serem “planejados” como àqueles em que há mais segurança. Dessa maneira, como lidar com as emergências e os imprevistos no trabalho, é um questão importante.

Por conta dessas condições de trabalho, Aline e Pedro afirmaram que é impossível realizar a Busca Ativa¹⁸, atividade que deveria ser desenvolvida pelo CRAS, conforme proposto nos documentos normativos. Assim, muitas famílias que residem em locais distantes dos quatro equipamentos existentes, ficam desassistidas.

Essa dinâmica excessiva e emergencial também provoca impactos nas reuniões de equipe, que se tornam raras diante da dificuldade de separar, dentro da rotina corrida, um tempo/espço próprio para esses encontros que acabam sendo realizados de modo informal, “a todo o momento e toda hora” (ALINE), no horário do almoço, por exemplo, como presenciei em uma das visitas.

Enquanto Aline almoçava, na sala dos técnicos, em cima da mesa de trabalho, em companhia das outras pessoas da equipe que faziam o mesmo, ela e a assistente social discutiram a respeito de um caso entre uma garfada e outra. O almoço durou aproximadamente quinze minutos, logo em seguida ela dirigiu-se para uma das salas e começou a atender. [Trecho retirado do diário de campo em 04/09/12]

A redução desse espaço para trocas e discussões faz com que cada profissional acabe desenvolvendo atividades com seus próprios critérios. Um dos problemas provocados por isso é a individualização ou desintegração do trabalho que limita as possibilidades de aprendizado e de construção coletiva com os colegas. Aspecto expresso, por exemplo, na afirmação de Malu ao dizer

¹⁸ A Busca Ativa é uma estratégia para levar o Estado ao cidadão, sem esperar que as pessoas mais pobres cheguem até o poder público. Pois, muitos não acessam os serviços públicos e vivem fora de qualquer rede de proteção social por habitarem áreas isoladas ou distantes, por pertencerem a segmentos socialmente excluídos, ou por desconhecerem a existência do equipamento, aspectos que dificultam o acesso dessas famílias aos programas sociais municipais, estaduais e federais. BRASIL, 2013. Em: <http://www.mds.gov.br>.

que não sabia como a outra psicóloga, que atuava no período da tarde, conduzia o grupo “eu não sei se [...] não acompanho o planejamento dela” e por Aline:

[...] a gente acabava fazendo a mesma dinâmica. O legal era que a gente podia pensar em grupo sobre aquilo, ou discutir, cada um dava sua experiência, falava das coisas [...] hoje, por exemplo, eu fazendo sozinha, não tem muito..., às vezes, eu pergunto pras meninas. [...] a gente conversa. Mas não é assim: “vamos todos parar para conversar sobre os grupos”, fica mais individualizado. No grupo da [psicóloga de outro período], eu nem sei o que ela faz. Qual caminho que ela tá trabalhando, e ela também não deve saber do meu. ALINE

No entanto, o grupo de estudos criado pelos profissionais no período em que sentiam-se angustiados diante do novo fazer, demonstrou o quanto a existência desses espaços para discutir dúvidas e trocar experiências são importantes para a segurança e clareza no desenvolvimento das atividades. Aspecto também ressaltado por Bianca:

O contato e diálogo com a equipe [...] ajuda muito, sobre ideias de procedimentos, de intervenções, “o que faço agora?” ou “o que você acha disso?”, acho que esse espaço poderia ser maior [...] a falta desse espaço de troca com o colega sobre as intervenções nos atendimentos é uma coisa que dificulta [...] nós temos espaços de reuniões fixas todo mês, de formação, de capacitação, mas qualquer coisa que precisa mexer no calendário parece que a gente sempre mexe nas reuniões, mas nos dias de acolhimento ninguém mexe, porque é a porta aberta para a população... não pode mexer [...] aí a gente fica sem esse espaço formal, mas ele pode acontecer no dia a dia mesmo, onde eu ligo para a colega ou no período mesmo e conto uma coisa engraçada que teve, pra gente dar risada um pouco junto, ou contar uma dificuldade que tive, ou sobre alguma dúvida, se eu deveria ter feito algo ou não, acho isso...esse espaço muito pequeno [...] Esse fato de dúvida, a incerteza, é o que faz a gente melhorar o atendimento, os próximos e próximos. Às vezes acho que não tem muito espaço pra isso, pras dúvidas e questionamentos. BIANCA

A última sentença expressa por Bianca aborda um aspecto essencial, pois o empreendimento de uma prática crítica só pode ocorrer mediante a reflexão, as dúvidas e os questionamentos sobre o contexto no qual estamos inseridos e sobre os efeitos produzidos por nossas ações. Desse modo, uma estrutura que impede a reflexão não quer alterar suas bases.

Ainda, em relação aos grupos de discussão, Aline e Luiza tentaram participar de um grupo intermunicipal que abordava a atuação do psicólogo na Assistência Social. No entanto, não conseguiram sustentar a frequência, porque precisavam deixar o CRAS no horário de trabalho, com um número reduzido de funcionários para atender a população.

[...] é legal pra ver como algumas ações que a gente tem estão sendo articuladas em outros municípios [...] muito mais... pelas ações, pela forma de organização do que a Psicologia em si [...] o problema é que a gente tem uma dificuldade enorme de estar lá [no grupo] é em outro município, no horário de trabalho. [...] as equipes estão defasadas. [...] Então, não dava pra sair. [...] você larga tudo e vai pra lá? ALINE

Por outro lado, Bianca relatou a existência da obrigatoriedade em participar de certas capacitações sobre temas que parecem não agregar muito ao trabalho.

Essa obrigatoriedade em participar de capacitação... é uma coisa bem complicada, porque, por exemplo, agora temos uma [...] temos que ir duas vezes por mês. Imagina, são quatro horas que o equipamento fica sem o profissional para um assunto que não tratamos diretamente, é uma questão mais da saúde. BIANCA

Algo parecido ocorreu com a pesquisadora enquanto psicóloga de um CRAS do interior do Estado de São Paulo. Todos os profissionais, psicólogos e assistentes sociais, precisaram frequentar, por uma semana, fora do período de trabalho, um curso sobre psicopatologia! Um tema que não contribuía com nossa prática na Assistência Social.

Ainda em relação à equipe, a rotatividade dos profissionais de Assistência Social e dos estagiários também foi mencionada como algo que interfere na organização e na continuidade do trabalho. Assim como o pouco tempo para supervisionar os estagiários que acabam ocupando o lugar de técnico:

[...] tenho uma inquietação grande com os estagiários. [...] Minha inquietação grande é sobre a formação deles aqui, porque acho que eles acabam ocupando o lugar de técnico, fazendo o serviço de técnico, embora digam que eles estão sendo supervisionados por um profissional. Mas não é 100% do tempo, não tem alguém do lado [...] fico preocupada, porque temos poucos técnicos [...] e não conseguimos supervisionar com tempo os quatro estagiários que a gente tem. BIANCA

[...] a gente não pode contar estagiário como funcionário. Estagiário [...] não é mão de obra barata. [...] a gente acaba contando muito com eles. Então, geralmente sai um técnico e um estagiário. O pessoal do último ano, depois de seis meses mais ou menos de CRAS, a gente deixa [fazer visita domiciliar] e dois estagiários do último ano, se eles acharem que estão preparados. MALU

Para Pedro, as atividades burocráticas de rotina, como a atualização de cadastros, o aprisionam, não o “deixam livre para trabalhar”, pois tomam muito tempo e constituem “a parte boba, que não gera transformação”, mas que ele é obrigado a fazer. Thaís indicou o mesmo, defendendo que esse tempo requerido deveria ser destinado à elaboração ao desenvolvimento de estratégias para o fortalecimento comunitário e não ao preenchimento de tabelas utilizadas para a avaliação quantitativa do trabalho e não qualitativa.

[...] a gente fica muito sobrecarregado com a inserção de preenchimento de tabelas, um preenchimento de estatística. Todos os acolhimentos você tem que colocar lá o que a pessoa veio fazer, nome, endereço, quantos filhos de sete a quatorze anos [...] Eu tentaria pensar em uma coisa nesse sentido, dos técnicos terem mais tempo pra pensar na questão da vulnerabilidade, do fortalecimento dos vínculos, do reconhecimento do território, na potencialização, na economia solidária [...] Alguma coisa que trabalhasse com a

criatividade... da própria pessoa, do desenvolvimento dela na sociedade, na comunidade, no caso. De fortalecimento mesmo [...] ter mais espaço pros grupos e para esse trabalho de potencializar as famílias de uma forma criativa. THAÍS

Pude observar esse lado mais burocrático do trabalho na realização de um dos grupos socioeducativos, no qual, durante os primeiros minutos, Bianca precisou oferecer diversas orientações sobre os critérios do programa, suas condicionalidades, o benefício, assim como, distribuiu senhas e a indicação da agência bancária e perguntou se todos estavam sacando o dinheiro.

Além disso, nas observações referentes à visita domiciliar, isso foi marcante, apesar de Bianca ter procurado mesclar essa tarefa ligada à verificação dos critérios socioeconômicos dos Programas Sociais, com o diálogo e a atenção sobre os aspectos subjetivos – embora de modo rápido e superficial.

Uma moça atendeu e pareceu surpresa. Estava fazendo faxina e assistindo televisão. Bianca apresentou-se e perguntou se poderia entrar. Na sala, ela explicou o motivo da visita, apresentou-nos e inicialmente perguntou sobre as contas de água e luz, para ver se a família estava recebendo os descontos do programa social. [...] Então a psicóloga perguntou: “Há quanto tempo você mora aqui?” [...] A moça explicou que ela e a filha estavam morando há pouco tempo lá, com a mãe, porque ela tinha ficado desempregada. Em seguida, Bianca anotou em um caderno essa informação, o nome dela e da filha e em seguida, perguntou como estavam indo todos os membros da casa, em relação a trabalho, estudo e benefícios sociais. [trecho retirado do diário de campo em 30/05/2012]

Em outra passagem, Pedro reconheceu que o grupo socioeducativo é a única atividade criativa que ele desenvolve, o restante é operacional. Ele e Thaís apresentaram o sentimento de desânimo e de impotência diante de seus projetos impossibilitados pela estrutura do trabalho.

[...] “tinha tanta coisa que poderia ser feita se desafogasse!” [sic]. O grupo reflexivo que existe em projeto e no qual ele parece depositar esperança de resultados positivos, até então não fora colocado em prática por conta da falta de tempo e da pouca adesão das famílias. [...] Contou que no ano passado tentou formar um grupo de catadores de materiais recicláveis, mas por falta de espaço físico para a cooperativa, não foi possível realizá-lo. Também gostaria de montar a sessão de cinema no CRAS, para que esse seja um espaço de convivência, onde as pessoas frequentem, criem vínculos, conversem sobre o filme, sobre a vida, recebam orientação e saibam que poderiam tratar de outras coisas nele e não só de benefícios. Ou seja, para que essas famílias não procurem o CRAS “só na hora do aperto” [sic]. Além disso, ele pensa que se as pessoas frequentarem esse espaço elas terão mais acesso às informações, pois há muitos cursos e eventos oferecidos pela prefeitura sobre os quais as pessoas não ficam sabendo. “Não dá para ligar para todo mundo” [sic] [trecho retirado do diário de campo em 18/07/2012]

Isso demonstra que os técnicos criam possibilidades de trabalho e de atuações voltadas para o convívio e a transformação social, mas acabam ficando de mãos atadas na hora de implantá-las,

diante das regras, das atividades e das rotinas fixas, como os dias do acolhimento, os relatórios burocráticos, as visitas domiciliares.

Ao mesmo tempo, Pedro e Thaís expressam que o trabalho no CRAS fica vago diante das recomendações, obrigações e operações muito fechadas a serem seguidas, deixando um espaço quase nulo para a criatividade e trocas nas ações dos profissionais. É interessante confrontar essa concepção com a apresentada também por ele e discutida em *Sentidos do trabalho com as famílias*, com ações mais individuais visando a orientação e os encaminhamentos.

O grupo de crianças, tem lá, que deveria ter no CRAS que a gente ainda não tem, a gente tá pensando em montar, só que não dá tempo. Comecei a montar um projetinho, só que eu estou esperando chegarem os funcionários que tão faltando (risos) [...] Mas se eu não falar, se ninguém falar, fica uma coisa muito burocrática de ver, de ficar administrando bolsa família das pessoas, de ficar fiscalizando às vezes, se ela tá mentindo, uma coisa de... como é que chama? Espião? Detetive... THAIS

A falta de recursos e/ou a burocracia para a aquisição dos mesmos, condições muito comuns do trabalho em instituições públicas, foram questões apontadas por todos. Nas visitas realizadas aos CRAS pude observar esse aspecto nas péssimas condições dos móveis e dos equipamentos das cozinhas: quebrados, caindo, tortos e remendados com fita adesiva. Ou mesmo, na sede da Secretaria de Assistência Social, onde a recepcionista ofereceu-me água e café desculpando-se “Olha, não tem copo grande”, de modo que tomei água no copinho de café. Assim como, presenciei uma das psicólogas informando aos adolescentes no grupo socioeducativo, que, a partir daquele dia, não teriam mais suco e bolacha após a reunião, em um tom que indicava estar no mesmo patamar de impotência que eles.

A falta de copos, computador, internet, lâmpada, papel, funcionários e de carro para realizar as visitas, foi relatada por todos eles. Além disso, Aline explicitou que o impacto dessas situações recai sobre as famílias. Por exemplo, no bloqueio de seus benefícios, porque sem internet os técnicos não conseguiram fazer a manutenção do benefício no sistema on-line da CEF, ou na perda de um passeio combinado há meses.

Bianca indicou que, às vezes, essas situações ocorrem por falta de planejamento, organização e diálogo, ou seja, o trabalho se perde nos trâmites burocráticos e hierarquizados do serviço público.

Fazer visita é muito legal, mas, às vezes, a gente não tem carro para fazer visita, ou porque não foi marcado ou porque foi marcado e o lado de lá, que cuida dessas saídas de carros, diz que o motorista ficou com dor de dente e que o outro tirou folga e a gente fica sabendo disso no D-I-A. São coisas de administração, entendeu? [...] às vezes, é de chorar! [...] não dá para avisar o serviço que, naquele dia, o fulaninho estará de férias e não tem motorista para remanejar? Chega a ser muito bobo e... Mas, tem uns buracos aí que eu falo: “gente,

não acredito!” [...] A gente faz a nossa agenda de saída e dá conta das visitas que tem que fazer. Organizar os motoristas e os carros, se tem ou não gasolina, não dá! Aí já é demais! Então são besteiras aí que acontecem e que atrapalham muito. BIANCA

Aline relatou que a dificuldade, “o estresse” que envolve a aquisição dos *kits* de lanches atrapalha a realização dos passeios com as pessoas que frequentam os grupos socioeducativos. Ela contou que, uma vez, como a secretaria não tinha separado a verba para a compra dos lanches para um passeio que ela organizou, esses foram obtidos um dia antes do mesmo, por meio de um empréstimo da Secretaria da Saúde dos *kits* distribuídos às pessoas que doam sangue.

Bianca também contou que, em um período, diante da falta do profissional de limpeza, eles precisaram pedir um faxineiro “emprestado de outro lugar”, uma vez por semana e, em todos os outros dias, a equipe se revezava para recolher os lixos. Além disso, acabaram recebendo, sem ter solicitado, diversos pacotes de salsichas e pão para oferecerem cachorro quente às pessoas dos grupos socioeducativos.

Então, além de organizar o que vai ser feito no grupo, chamar as pessoas, a gente tinha que lembrar de pedir o pão e vir para a cozinha e usar essas panelas tão pequenas para ferver sessenta, oitenta salsichas! E não dava para ferver de manhã e servir de tarde. Então, era a gente fervendo salsicha, cortando o pão, colocando a salsicha no pão. Gente que loucura! [...] Algumas coisas são muito difíceis! Deixam a gente muito irritada! Faltam coisas de estrutura mesmo! Se não tem estrutura não faz! E de onde surgiu essa ideia? A gente não fez uma reunião pedindo cachorro-quente. Se não, a gente pediria cachorro quente e copo, guardanapo, uma panela grande, alguém para fazer. Então, assim... são coisas externas, materiais, de estrutura... BIANCA

Essa não participação ou não integração na organização da compra de materiais ou na aquisição/distribuição de recursos, acaba gerando situações estressantes para os profissionais e para o público do CRAS.

Diante desses aspectos, Malu e Bianca apontam que, muitas vezes, os próprios funcionários se organizam para comprar os materiais necessários para o trabalho ao invés de esperar a lenta burocracia do processo de compra dos serviços públicos que retarda o atendimento das necessidades deles. “O que percebo é assim: as facilidades que a gente tem é quando a própria equipe vai criando as coisas” (BIANCA).

As compras envolveram desde papel higiênico, copo descartável, botijão de gás, até parafuso para o conserto das gavetas de um móvel onde eram arquivados os cadastros das famílias. Também trouxeram de casa brinquedos usados, livros e gibis, para montar um cantinho para as crianças ficarem brincando enquanto as mães estavam na reunião. As expressões usadas pelos participantes da pesquisa no relato dessas situações foram: “difícil”, “muito complicado”, “profundamente irritante”, “inacreditável”.

Na Secretaria de Assistência Social em São Paulo, uma das capitais mais ricas do país, durante o período em que ali trabalhei, por muitas vezes ficamos sem papel toalhas, copos plásticos, detergente, caneta e até mesmo café. Trabalhamos por dias em condições insalubres, com insetos que invadiam a mesa e em meio a poeira de reformas e trocas de carpetes rasgados.

Apenas Pedro e Malu abordaram a questão do impacto dessa precariedade em seus cargos e salários, dizendo que esse “é extremamente defasado, a gente passou o ano de 2011, inteirinho, com 0% de aumento e pagando coisas para o serviço ir funcionando” (MALU), e que não há plano de carreira na Secretaria.

5.6.2 A “politicagem”

Esse termo pejorativo de política utilizado no título, diz respeito a uma política interesseira, ou seja, um modo de gerir a política na qual predominam os interesses particulares em detrimento dos coletivos. Na tentativa de vincular os benefícios à políticos e seus cabos eleitorais que se apresentam como intermediários da vantagem, no lugar de um direito, um auxílio que se recebe por critérios impessoais e iguais para todos. Em relação ao campo socioassistencial, essas ações acabam reforçando a ideia de favor e não de direito no acesso às condições dignas de vida.

Pedro e Aline indicaram que essas práticas permeiam o cotidiano das famílias, da comunidade a qual atendem e que isso lhes presta um desfavor em relação ao trabalho que procuram desenvolver com elas, aspecto que lhes causa mal-estar, desânimo, incômodo e é difícil de lidar ao verem as pessoas sendo usadas para fins politiqueiros.

Eu participei de uma eleição de Conselho Tutelar e me senti horrível, porque assim, as famílias iam votar e elas nem sabiam o que estavam fazendo. Elas não chegavam nem livremente, elas chegavam em carreata, vindo pela Kombi, pela perua que o político trazia, já com o papelzinho na mão, com quem ela ia votar. Eram só pecinhas ali, sabe? Não eram pessoas que tinham vontade, que poderiam dizer o que elas queriam. ALINE

Desse modo, o Conselho Tutelar pode tornar-se um espaço para cabo-eleitorais e não para pessoas realmente interessadas no tema.

No entanto, é importante destacar que Pedro expressou seu incômodo não porque as pessoas que entram nesses esquemas saem do prisma dos direitos, mas porque elas vão deixar de “correr atrás”, ou seja, de lutar com seus próprios meios a fim de obter o que precisam, vão se acomodar. Conforme discutido em *Sentidos do trabalho com as famílias*.

Eu tive a impressão que, o por fora da prefeitura, que são as champanhas políticas, toda ajuda que as organizações políticas, seja de vereador, deputados, consegue mais coisas que a própria prefeitura, às vezes. Elas estão mais próximas das pessoas... do que a gente. Então, isso me faz um certo, me provoca um certo mal-estar [...] esse tipo de favor é ótimo pra pessoa sair daquela situação ruim, só que é uma coisa que depende sempre de uma troca. [...] e isso funciona muito aqui [...], às vezes, me desanima. Porque você tá fazendo... falando para as pessoas pensarem no que estão fazendo, pra se desenvolver, pra começarem a correr atrás, e um monte de gente ao lado dessas pessoas estão fazendo de outra forma. É... e isso às vezes é difícil de lidar. PEDRO

Ele também apresenta certa indignação perante a maior facilidade da população no acesso aos recursos (ex: cesta básica) por meio da politicagem do que usando os órgãos públicos, como o CRAS. Embora, ele saiba que esse esquema faça parte da lógica do favor. O que demonstra que a burocracia, já citada, produz a morosidade e o retardo no atendimento da necessidade da população que busca outros meios para conseguir o que precisa.

Na sequência do relato, assim como no trecho acima, ele afirma que, quando não dispõe de ferramentas para propiciar, dentro dos serviços e programas do CRAS, o subsídio que a pessoa necessita, ele sugere que ela utilize os recursos existentes na comunidade, como associações, Ongs, igreja e até mesmo esse tipo de “troca” com os políticos. O que produz uma contradição na sua prática. Além disso, ele estabelece essa relação entre a “ineficiência” da Prefeitura em atender as demandas da população e a existência dessa troca de favores. No entanto, ele considera a compreensão do funcionamento da politicagem é desnecessária, pois essa não vai alterar os meios/forma das quais ele dispõe para atuar.

Eu mesmo uso isso, quando precisa acontecer alguma coisa que eu não consigo, eu ligo, eu falo para quem conhece vereador, falo “Ah, vai atrás”, é o jeito! Mas eu não conheço o processo, pra conhecer precisa estar dentro. [...] parece que a cidade precisa da existência disso, porque a Prefeitura não daria conta sem isso. Isso que é mais esquisito, é uma coisa que eu ainda não consigo entender como é que funciona. Mas tudo bem, meu trabalho não precisa que eu entenda isso, mas isso incomoda um pouco. [Miriam: Por que você acha que seu trabalho não precisa que você entenda isso?] Porque a gente tem que fazer o que a gente pode com as propostas que a gente tem. PEDRO

Essa recusa de Pedro em saber como funciona a politicagem, pode indicar duas situações: o medo de envolver-se com algo que considera inadequado e/ou a descrença de que saber algo sobre isso possa mudar o funcionamento desse mecanismo. No entanto, como o trabalho é realizado com a comunidade e ela sofre os impactos dessa prática, é importante o profissional saber de que modo ela opera com as pessoas. Assim como, seria interessante que os equipamentos de proteção social, se não podem erradicá-las, que, ao menos, se mostrassem intolerantes frente a elas. Enquanto

fizemos “vista grossa” frente às situações que alimentam as injustiças sociais elas continuarão as perpetuando.

5.6.3 Os encaminhamentos que não funcionam

Uma das atividades realizadas pelos psicólogos no CRAS corresponde aos encaminhamentos das pessoas atendidas para outros serviços socioassistenciais da rede, ao identificar que a demanda apresentada por essas será mais bem atendida pelos serviços ofertados pela UBS ou pelo CREAS, por exemplo. Em alguns casos, a pessoa continua sendo acompanhada pelo CRAS em conjunto com o outro equipamento para o qual ela fora encaminhada.

No entanto, todos eles relataram alguns aspectos que interferem ou inviabilizam essa prática, tais como: o desfalque da rede de atendimento socioassistencial; a falta de confiança na qualidade de atendimento prestado pelo equipamento; a não adesão das famílias ao profissional; e a dificuldade da população na locomoção ao serviço indicado. Aspectos que serão discutidos a seguir.

Para Aline, a falta de profissionais em outros equipamentos, faz com que, muitas vezes, depois de um encaminhamento, a pessoa não receba o devido acompanhamento do serviço “desfalcado” para o qual fora encaminhada e pode até retornar para o CRAS. De modo que, fica um “vaivém” sem resultar em um progresso na situação da pessoa que pode estar em risco e provocando a descontinuidade dos encaminhamentos. Assim, o profissional ao encaminhar pode “perder a família”.

Às vezes não tem tanto suporte da rede. Tem uma rede? Tem uma rede grande, mas é uma rede também desfalcada. Você vê o CREAS [...] a equipe deles [...] é incompleta [...] Você não consegue dar continuidade [...] o caso não é para ficar aqui [...] você ia dar só um suporte, porque o acompanhamento é deles, então eles que vão ter que entrar com umas ações [...] O menino foi lá uma vez. Agora, “ah não, não vieram mais”. Mas, vai ter que voltar todo acompanhamento de novo, não dá mais pra ficar dentro daquilo [...] ela também tá em risco. [...] precisa de um maior suporte, mas lá não dá o suporte [...] Sabe umas coisas assim. Aí você fica... [...] então acho que são esses os problemas que dificultam e me dão angústia grande! ALINE

Além disso, Malu e Pedro relataram a demanda “maluca” dos psicólogos das UBS, que possuem apenas um profissional em cada unidade para atender uma grande quantidade de pessoas que buscam o atendimento. Assim, mencionaram que o CAPS está “desesperado” pelo mesmo motivo, que é um “coitado” (Pedro), dizendo que “as meninas lá sofrem também, é muito pouco pela demanda que tem” (MALU).

Uma das consequências disso foi apresentada por Thaís, abordando a grande quantidade de pessoas que procuram o CRAS por conta de dependência química e como é difícil encaminhá-las para a Saúde e deixar de acompanhá-las.

Internam quem tá muito grave e quem tá leve vai pra UBS, só que pra UBS não tem um grupo de apoio, pelo que eu vi ainda é bem frágil, assim... Então a pessoa não tem muito pra onde ir, não tem muito o que fazer, fica muito solto. Aí vem aqui, vem lá, vai no outro, vai... pra ver o que que dá pra fazer, né! Tem algumas pessoas que queriam internar, só que não tem onde internar. Tem um monte de confusão por conta disso. THAÍS

Desse modo, conforme Pedro apontou, em alguns casos, eles acabam acompanhando casos que deveriam ser acolhidos por outro equipamento. Além disso, ele e Malu relataram que, em algumas situações, a pessoa encaminhada encontra dificuldades para ir até o outro serviço, por causa da distância, do valor do transporte e até desiste do acompanhamento.

Thaís, ainda apresenta a dificuldade de encaminhar as pessoas, porque ela não confia na qualidade do serviço que será oferecido a elas.

[...] muitas vezes me pego não acreditando nos serviços que eu faço o encaminhamento. Uma vez, eu fiz um encaminhamento de uma família que eu acompanho pro CAPS, cheguei até a ir com a pessoa até lá, ela tava numa crise e ela não foi atendida, ela foi embora sem ser atendida. E eu já fico meio com o pé atrás, de achar que é meio ruim [...] Então assim, tem uma descrença às vezes nos serviços, então poderiam ser melhores. THAÍS [grifo da autora].

Outra questão apresentada por Aline e Pedro em relação aos encaminhamentos, é a dificuldade da família vincular-se ao (novo) profissional da rede, por não empatizar-se com ele. Assim, algumas voltam a insistir no atendimento do profissional do CRAS que fica em uma situação difícil.

[...] ela ficou muito aqui, contou uma coisa muito grave que acontecia na vida dela, falei “olha, você precisa de um serviço que te dê mais suporte, vou te encaminhar pro CREAS”, ela ficava ligando pra cá. Aí lá ela não criou vínculo com ninguém. [...] no final, eu acho que ela não veio mais aqui e ela não foi lá. Aí eu tentei acompanhar, só que assim, eu volto a acompanhar ela? Mas aí eu vou reforçar que o lugar dela é aqui e eu não vou poder dar conta do que ela está trazendo, que é muito grave. Coisa de ameaça de vida sabe, pelo tráfico, não tem condições. E aí... Acho que se perdeu. ALINE

Em síntese, o não funcionamento da rede intersetorial faz com que os profissionais sintam-se, por um lado, temerosos e angustiados por “abandonar” as pessoas em situação de risco diante da possível ineficiência ou do não suporte dos serviços, bem como da dificuldade de acesso ou de vinculação da família a eles. Nessa dinâmica, muitos casos “se perdem”, ou seja, as pessoas não voltam, deixam de ter o suporte de qualquer tipo de serviço. Diante disso, em alguns casos bem

pontuais, eles acabam mantendo o atendimento no CRAS, o que pode ser compreendido como um zelo pelas pessoas atendidas e pelo conhecimento da ineficiência da maioria dos encaminhamentos. Por outro lado, sentem-se sobrecarregados e ineficientes, pois reconhecem que a situação apresentada pela pessoa requer outro tipo de suporte diferente dos que o CRAS possui.

Além disso, pode-se compreender que a ineficiência das políticas sociais amarga tanto a vida da população em situação de vulnerabilidade quanto dos profissionais que acabam atuando como porta-vozes desse não funcionamento, das exigências que não podem ser cumpridas e que quando o são, tem o caráter meramente ilustrativo. O que gera o aumento e o agravamento das situações de vulnerabilidade social e também o desgaste do profissional, que fica na contramão tentando preveni-las. Aspecto que será aprofundado no item a seguir.

5.6.4 As contradições dos Programas de Transferência de Renda

Nesse item, gostaria de apresentar alguns aspectos trazidos pelos profissionais em relação aos programas de transferência de renda. É importante ressaltar que, como eles estão situados na ponta das políticas de Assistência Social, eles dispõem de um ângulo privilegiado a partir do qual podem observar de perto o funcionamento dessas propostas de proteção social.

Dentre as situações que serão apresentadas como problemáticas e contraditórias, estão: o caráter de obrigatoriedade de participação nos grupos socioeducativos e do cumprimento das condicionalidades para garantir a participação no programa e o recebimento do benefício; a implicação da prática de fiscalização ou verificação das condições materiais de vida das famílias no vínculo estabelecido entre o psicólogo e a família; o benefício monetário tornar-se a motivação principal ou única das pessoas em ir ao CRAS; as táticas para sua obtenção, como mentir; a não eficiência do benefício na erradicação das situações de pobreza; a suscetibilidade da inserção ou no deferimento de recursos frente aos aspectos subjetivos do técnico, dentre outros.

A primeira questão refere-se às atividades voltadas para a verificação ou fiscalização das condições materiais de vida das famílias motivadas, em grande parte, por conta de denúncias de irregularidades no recebimento dos benefícios por parte das pessoas da própria comunidade. No entanto, atualmente, essas atividades são ocasionais nos CRAS, porque outro órgão assumiu a função. Aline considera que esse aspecto prejudica o vínculo estabelecido com as pessoas atendidas e provoca a confusão sobre o sentido de sua prática.

[...] Como você vai escutar a pessoa para verificar se realmente era dela...? [...] aí você acaba criando inimizades [...] ela era do meu grupo... aí como é que ficam essas relações?, fica bem confuso. [...] O que é ótimo é que a gente não faz mais. ALINE

Fica uma coisa muito burocrática [...] ficar administrando o bolsa família das pessoas, ficar fiscalizando, às vezes, se ela tá mentindo, uma coisa de... como é que chama? Espião? Detetive... [...] Isso existe, por quê? Porque tem muitas famílias que vem aqui fazer denúncias de outras famílias, muitas que estão fora dos critérios. “Olha, a minha vizinha, ela tem isso, ela tem aquilo e ela recebe tal, tal e tal, por que eu não posso receber?”. [...] Não vou lá visitar. A central de cadastro até faz isso, mas a gente aqui no CRAS não. THAÍS

Pedro conclui que a obrigatoriedade da participação dos beneficiários nas atividades referentes aos PTRs é oposta ao propósito de promoção da autonomia dos mesmos e que muitas pessoas apenas frequentam os grupos socioeducativos porque acham que podem perder o benefício. Para ele, o grupo seria muito mais interessante se a motivação surgisse pela participação na atividade. Por outro lado, considera que sem esse “medo” de perder o benefício, o grupo seria esvaziado. Os grupos iniciam com muitas pessoas e no terceiro encontro, quando descobrem que a frequência não interfere no recebimento, “aí de quarenta, cai para cinco membros; não têm o mínimo interesse” (PEDRO).

Primeiro, que pra fazer um trabalho desses, você precisa estar por livre espontânea vontade, se você está pensando em desenvolvimento. E não é muito bem assim...! [...] Tem pessoas que vêm porque gostam [...] de participar das reuniões, acham que isso é importante e tem pessoas que vêm porque acham que se não vierem, vão perder o benefício. [...] agora as pessoas não estão vindo mais [...] não sei se foi porque mudou nossa orientação [...] não sei se a gente está ficando mais chato (risos) ou se o público que não quer vir porque sabe que não vai perder o benefício. PEDRO

[...] a conversa que eu fiz com eles foi muito responsável por isso [esvaziamento], porque eu falei que o grupo tinha um interesse por ser um grupo, uma atividade pra fazermos juntos, de defesa de direitos, uma coisa bacana pra eles, com temas que eles escolhessem, que era um espaço de construção, mas... que... não era obrigatório... e... não era mentira, mas eu não precisava ter falado isso. Então, muita gente não veio. [colega assistente social] até brigou comigo: “O que você fez? Mandou todo mundo embora?”. PEDRO

Pedro e Aline apontaram a resistência das famílias em relação à participação nos grupos socioeducativos como um desafio que precisa ser compreendido e superado.

Por outro lado, ambos relataram que, sempre depois dos grupos, algumas pessoas demandam a escuta individual. Presenciei esse aspecto em todas as observações que realizei nos grupos socioeducativos. Um aspecto que pode ser compreendido como uma necessidade por um espaço de escuta ou diálogo sobre algumas demandas que talvez pudesse ser proporcionado dentro do próprio grupo.

[...] elas trazem uma demanda muito grande pra gente, depois, individualmente, “Ah, quero falar com você”, porque ou é o cartão do Bolsa Família, ou quer contar alguma coisa que aconteceu, uma parte vai embora, terminou o grupo e vai embora, mas sempre tem um grupo que demanda mais atenção “Ai, quero conversar sobre tal coisa”. Aí ou eu levo pra sala, ou eu marco pra outro dia ou falo que vou fazer visita [...] ALINE

Algumas questões podem ser levantadas a partir da apresentação dessa situação: por que as pessoas não comparecem? Qual o sentido que o grupo faz para essa população? Eles atendem as demandas dos participantes ou as atividades são elaboradas a partir do que os técnicos e a Secretaria consideram importantes para estas pessoas?

Um dos motivos pode ser que a imprevisibilidade presente no dia a dia dessas pessoas e mesmo as condições das quais dispõem para chegar até o CRA impeça sua participação no grupo.

Além disso, conforme já apresentado em *Atividades Desenvolvidas pelos psicólogos*, na seção referente aos grupos socioeducativos, os temas das reuniões são escolhidos de acordo com o que os psicólogos consideram relevantes para a população a partir do seu contato com as mesmas. Além disso, Pedro menciona não sentir-se preparado para desenvolver as atividades com o grupo, pois sua formação não o preparou para isso, fora a falta de tempo para preparar essas atividades. Tudo isso pode fazer com que o grupo não seja tão interessante em alguns momentos, seja apenas uma obrigação.

Nesse sentido, Aline relatou que há pouco tempo atrás, antes de sua iniciativa por mudar essa formato, a participação das pessoas aos grupos era feita por meio de convocações obrigatórias, o que gerava a insatisfação da maioria das pessoas convocadas.

[...] a gente sempre convocou as famílias de uma forma bastante autoritária!... Assim, pego essa lista, [...] os escolhidos (risos), e a gente fala que eles tem que participar. A gente chamava [...] por telefone, por convocação... por visita, o que você pudesse imaginar [...] sem conhecer a fulana, eram só nomes [...] escolhia dez daquela lista, sem nenhum critério, aleatório mesmo [...] era uma coisa obrigatória, as pessoas ficavam incomodadas, com cara feia, grupo inteiro assim “que saco”, ou então, “por que eu venho e porque que a minha vizinha não vem?”, com toda razão [...] era injusto mesmo, porque que você obriga uma parte e a outra não? Você foi a sorteada, a azarada, no meio daquele monte de nome a ser chamada, só você. E tinha muito esse conflito. ALINE

Sobre esse aspecto, Pedro também considera que o grupo que eles realizavam em 2009, em uma sala de balé, era mais interessante para as pessoas, porque, como o espaço era maior, os facilitadores tinham possibilidades de propor atividades que envolviam a expressão corporal “isso atrai as pessoas, por que mexe com algo que elas não estão acostumadas [...] aqui, nesse espacinho, é muito difícil de fazer” (PEDRO).

Assim, Pedro, Aline e Thaís relataram de diferentes formas, que vêm refletindo e buscando meios para superar esse entrave. Considerando a riqueza desse assunto, ele será abordado em *Aspectos que favorecem a atuação*.

Ainda, em relação à obrigatoriedade, Pedro manifestou que, embora as condicionalidades de frequência de crianças e jovens nos serviços de saúde e na educação regular visem a garantia desses direitos básicos, na prática, esse sentido não é apreendido pela população e pode até gerar outra violação de direitos. Aspecto que ressalta, mais uma vez, a distância entre o desenho da proposta da política de proteção social e aquilo que acontece de fato, no cotidiano de trabalho.

[...] acredita-se [risos] que se a pessoa começar a entender e respeitar as condicionalidades, ela vai conseguir garantir a presença de filho na escola, o acompanhamento das crianças tanto na área da saúde, quanto na educação e... nisso... elas estariam se desenvolvendo, se tornando mais cidadãs, sendo mais protagonistas e tal. Isso é... a gente vê que, na prática mesmo, o que acontece é que a gente consegue acompanhar sim a frequência de criança na escola... mas isso vira até... um motivo para a criança apanhar, às vezes, [risos], “Tá faltando? Tô perdendo o Bolsa Família!”. PEDRO

Thaís pondera sobre essa questão, refletindo que a dificuldade de levar os filhos na escola é um reflexo das condições sociais desfavoráveis das famílias atendidas que ocasionam uma série de dificuldades que outras parcelas da população não enfrentam para proporcionar a frequência regular dos filhos à escola, como pagar uma perua, por exemplo. Além disso, podemos considerar que as condições de ensino de muitas escolas e os métodos utilizados não são atraentes e adequados para as crianças e jovens, que faltam às aulas ou que desistem da formação. Reflexão importante para evitar a culpabilização ou punição dessas pessoas por esse descumprimento. O que é, na verdade, praticado pelo próprio governo com a suspensão do benefício.

É... uma situação que acontece pelo contexto social mesmo das pessoas, porque em outras parcelas da sociedade é mais difícil de ver as pessoas descumprindo... não chega a ser um compromisso com o governo, é um compromisso com ela mesma, com a família dela mesma, a educação e a saúde, não é uma questão assim tão relevante quanto aparece nessas reuniões assim, do filho não querer ir, de não ter como levar. É... tem uma série de dificuldades que essas pessoas tem pra fazer isso que as outras parcelas da população não encontram. Porque podem pagar perua, às vezes, tem mais acesso ao médico pra pegar um atestado. Muita gente não consegue o atestado na UBS ou não consegue se comunicar bem com o diretor da escola pra pedir alguma coisa, algum comprovante, então são algumas dificuldades bem específicas... dessa parcela da população. THAÍS

Além disso, os profissionais depararam-se com situações de pessoas que receberam o benefício durante o prazo estipulado e continuaram em situação de pobreza e não havia outro recurso disponível no CRAS. Conforme mencionado, em uma dessas situações, Pedro sugeriu que a pessoa buscasse outro recurso no território, como em Ongs e mesmo na igreja.

Outra questão que incomoda Luiza, Aline e Pedro em relação aos PTRs é a centralidade que o benefício assume na vida das pessoas. Luiza considera isso como uma alienação.

[...] O que me entristece é quando você vê [...] que o benefício de transferência de renda vira ali a principal motivação dela. Então, você chama a pessoa para o grupo, por exemplo, e ela só vem se o benefício for cancelado, ela só mantém os filhos na escola para o benefício não ser cancelado, então acho que é muita alienação. Atendi uma situação esses dias que a moça é super jovem e ela não quer trabalhar pra não perder o BPC do filho e isso é muito comum, viu? Comecei a trabalhar isso com ela, “Mas, você é tão jovem, como fica isso?”. [...] você vê as expectativas muito reduzidas, muito difícil. LUIZA

É possível compreender que, ao referir-se à juventude, estava subjacente a ideia de que ela ainda “tinha forças para trabalhar” e assim, não precisaria contar com a “ajuda” do governo. Concepção semelhante à apresentada por Castel (2010) na definição de *mendigo válido*, utilizada na França, na Idade Média aplicada ao indivíduo que era apto para o trabalho e por isso não “merecia” o auxílio socioassistencial. No entanto, não se colocava em discussão a falta de trabalho para todos e muito menos a distribuição desigual de riquezas da nação.

Em relação à centralidade do benefício, Aline afirma que a maioria das pessoas que procuram o CRAS visa receber algum tipo de benefício. Assim, nos atendimentos ela procura trabalhar essa questão com as pessoas discutindo sobre como o recebimento do valor de R\$ 80,00 mensais, por exemplo, do programa Renda Cidadã, pode contribuir ou agregar na vida deles. Por outro lado, Pedro indica que, aparentemente, para o Governo o que importa é o número de pessoas na listagem de beneficiários e não o efeito disso na vida das pessoas.

Não sei se isso é uma questão de tempo mesmo, porque a ideia de assistencialismo é ainda muito forte... então, “se você tá recebendo o benefício, ótimo”... já conseguimos, então, não precisamos fazer mais nada [...] A gente está tentando quebrar essa parede. PEDRO

A situação de mentir ou manipular para obter/manter o recebimento do benefício é algo que também perpassa o cotidiano de trabalho dos profissionais nos atendimentos. Pois, além de inserir nos programas de acordo com a avaliação das condições sociais, eles também precisam encerrar o recebimento dos programas que têm um prazo estipulado. Pedro, por exemplo, coloca que além das pessoas com necessidades reais, aparecem no CRAS muitos “aproveitadores que só querem pedir coisas sem necessidade, muitas vezes com carro”. Malu considera que essa situação interfere nas possibilidades de relação com o psicólogo.

No próprio acolhimento ela fala: “tô mentindo, não é nada disso” [...] existe um mito que ela não pode estar casada, não sei da onde, aqui na região existe isso, todo mundo vem e diz: “Ah, meu marido foi embora”, de aliança aqui [risos] [...] ou a pessoa vem e fala toda

história pessoal e aí no final fala: “Então tá bom, vou falar pro meu marido passar aqui pra pegar”. [risos] Então, você fala: “Mas você não falou que seu marido estava preso?”. Muitas falam que o marido tá preso, agora a gente tá pedindo até comprovante. [...] acho que é um artifício que elas encontram pra ir superando a situação. [...] Claro que tem pessoas que se aproveitam. Às vezes você fica com raiva que a pessoa tá mentindo, só que... não é disso que se trata, tem que ver o contexto todo. THAÍS

[...] “há também aqueles casos de pessoas que querem manipular e ficar na dependência dos PTRs”. [sic]. Contou que, uma mulher que recebia o benefício, chorava toda vez que os técnicos do CRAS diziam que iam cortá-lo, pois já havia terminado o prazo. Então, eles acabavam deixando mais um pouco. Até que, um dia, chamaram o marido para conversar. Ele contou que estava trabalhando, que não precisavam mais do dinheiro e que sua esposa usava o benefício para comprar roupas e coisas pra ela, por isso ela chorava. Malu afirmou que é importante, às vezes, chamar outra pessoa da família para entender melhor o que acontece. [trecho retirado do diário de campo em 03/04/12]

Nessa situação, novamente aparece a tensão no acompanhamento existente entre fiscalizar e dar atenção ou cuidar. A finalidade destinada ao dinheiro não é um problema do técnico. No entanto, a questão do uso do benefício é utilizada de modo corrente entre aqueles que se opõem aos PTRs, defendendo que esse só pode ser utilizado para a compra de alimentos, pois o contrário indica que a pessoa “não precisa” do mesmo. Ou seja, esse tipo de ação só é tolerada para atender as pessoas que estão em uma situação de vulnerabilidade extrema, em risco de vida, e não para a promoção da igualdade de condições.

Além disso, essa possibilidade de mentir existe, porque, em relação ao Programa Bolsa Família, o MDS¹⁹ institui em 2006 um cadastro baseado na autodeclaração. Ou seja, as informações prestadas pela pessoa são as utilizadas para a realização do cadastro. Uma medida contrária à comprovação vexatória de pobreza para o acesso aos benefícios e recursos ofertados pela política.

Assim, para a realização do Cadastro Único, recomenda-se a apresentação de documentos de registro (RG, Certidões, Declaração Escolar) e de endereço. Sendo que, as informações referentes a trabalho, renda, despesas, composição familiar, cor dos integrantes, características do domicílio, dentre outras, são registradas de acordo com a declaração da pessoa (BRASIL, 2009). Dessa forma, existe a possibilidade da família omitir e/ou distorcer as informações na realização do cadastro para obter o benefício, baseando-se, às vezes, nas experiências de outras pessoas que os conseguiram ou não.

Essas circunstâncias são difíceis tanto para o psicólogo, quanto para a família, pois os comportamentos e atitudes para sua obtenção ou manutenção e a tarefa de fiscalização de condições materiais, interferem na qualidade da interação entre os profissionais e as famílias. As pessoas podem mentir, os profissionais podem ficar com raiva. Como eles precisam verificar as condições socioeconômicas da pessoa para suspender, manter ou conceder o benefício, isso pode interferir no

¹⁹ Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS).

diálogo, na qualidade do vínculo, nas experiências de amizade e na abertura para novas maneiras de olhar para as situações; aspectos relatados por eles como sendo os resultados que procuram atingir no trabalho com as famílias.

Ainda em relação aos Programas de Transferência de Renda, Bianca e Thaís expressaram que alguns aspectos sobre o funcionamento dos programas não lhe são claros. Esse aspecto dificulta as explicações que elas precisam oferecer para a população perante as dúvidas suscitadas em outros termos, como por exemplo, sob a ótica do merecimento. É importante considerar que Thaís é a técnica mais recente no CRAS e, por esse motivo, pode apresentar mais dúvidas sobre os critérios e o funcionamento dos programas.

Quando eu começo a conversar com a pessoa, começa a ficar nebuloso [...] Por que ela tem o direito a esse benefício ou por que outra não tem o direito? Então, por exemplo, por que ela não tem o Bolsa Família? Não é claro pra todo mundo que algumas pessoas estão dentro dos critérios e outras não. Às vezes parece uma injustiça. Ou a pessoa pensa: “Poxa, eu que trabalho, eu que faço um monte de coisa? Por que que eu não posso ganhar? Ela nem trabalha, ela não faz nada e ele recebe!”. Várias questões desse tipo aparecem, e fica uma confusão entendeu? THAIS

O termo “ganhar” o benefício, revela a ideia subjacente de que esse é um prêmio e distribuído injustamente às pessoas pobres, pois aqueles que se esforçam trabalhando para se sustentar não o recebem, em detrimento dos demais. No entanto, a questão é a falta de clareza sobre os critérios de concessão do benefício, conforme explicitou Thaís. Pois, em todos os PTRs o que determina a contemplação é a renda *per capita*. Por exemplo, o PBF beneficia os que possuem renda *per capita* de até R\$ 140,00. Por isso, aqueles que trabalham e possuem uma renda maior, não são beneficiados.

5.6.5 O caráter impositivo e punitivo de certas práticas dirigidas à população no campo socioassistencial

Além do controle exercido pelos PTRs, outro aspecto que deixou Aline em conflito foi a exposição das famílias atendidas nos relatórios a serem elaborados para outros equipamentos socioassistenciais que requisitaram a avaliação das mesmas, como o Conselho Tutelar. Ela compreende que, especialmente essa instituição, julga, diferencia e policia as pessoas.

[...] relatório [...] isso é relatar a visita: “Então a mãe nos acolheu de tal maneira, contou algumas coisas em relação à família” [...] “os cuidados com a criança estavam adequados”. Até me lembro de um caso que falava que a mãe deixava a criança com a fralda muito tempo, ela ficava assada, ou porque as coisas das crianças eram todas bagunçadas na casa, não tinha espaço pra ela dormir e tal. E na visita que a gente fez não mostrava nada daquilo... tava organizada, cheirosa e tal... aí a gente responde assim [...] só não coloco dados muito..., que não interessa [...] acho que a gente tem que responder exatamente aquilo que ele perguntou, a gente não tem que expor mais. Então, se ele me disse alguma coisa até mais... que vai até comprometer a avaliação dele, quem vai ler não vai ter a mesma visão [...] eu sempre fiquei em conflito sobre isso [...] A relação com o Conselho Tutelar é uma relação difícil. [...] não conseguem ter um olhar, que é de pessoa mesmo. Um olhar muito... julga, de fazer diferença, diferencia uma questão ou outra, ou de cobrar como polícia. O Conselho Tutelar é meio polícia [...] uma mulher falou na recepção outro dia “não vai pra lá, senão o Conselho Tutelar te pega”. [risos]. Era o “homem do saco”, agora é o Conselho Tutelar. “O Conselho Tutelar vai pegar, vai prender”, muito ruim. ALINE

Além de estarem suscetíveis a esse olhar, Bianca e Thaís trouxeram outro aspecto que merece reflexão, que chamei de “suscetibilidade do deferimento de recursos ou da inserção em PTRs frente aos aspectos subjetivos do profissional” que atende a pessoa, ou seja, a suscetibilidade diante do fator humano. O que pode ser considerado como uma abertura no funcionamento dos PTRs para situações fundadas em julgamentos, opressões ou no respeito. Essa última ocorre ao considerar a situação da família para além do caráter numérico ou do trabalho “braçal” de preenchimento de cadastro implicado na inserção nos PTRs, o que Thaís chamou de “generosidade”.

Os aspectos subjetivos mencionados, dizem respeito à: disponibilidade ou boa vontade do profissional na inserção da pessoa no programa (o que Thaís chamou de generosidade); empenho no trabalho braçal de preencher o cadastro; confiança em relação às informações socioeconômicas que a pessoa apresenta; bem como uma consideração menos julgadora ou estereotipada e culpabilizatória sobre a situação da pessoa.

[...] a inserção ou não inserção de alguns no benefício vai da sua generosidade (riso). Então acaba sendo meio subjetivo, não tem regras muito certas, fixas [...] também entra na questão da confiança [...] no atendimento, tá abaixo disso, tá acima [da renda], sem ver outras coisas. Algumas pessoas pensam assim: “Ah, essa pessoa tem que trabalhar, tem que fazer” [...] tem muitas coisas desse tipo. E tem gente que tem uma postura mais de oferecer pro outro e de compartilhar [...] muito da experiência da pessoa acaba interferindo no acolhimento. E outras não, “eles que se virem”. Então acho que generosidade entra nesse sentido. [...] Não que você vá burlar ou sair. [...] Você tem que preencher cinco fichas. Se você não tiver com vontade de preencher e a pessoa não trouxe documento, você pode falar: “Volta amanhã”. [...] isso pode demorar mais ou menos tempo, conforme a sua disponibilidade [...] confiança, porque você confia muito no que as pessoas tão falando. [...] Tem gente que fica fazendo investigação: “Ah, mas e isso, mas aquilo?”, tem pessoas que não, não é meu papel ficar investigando a vida da pessoa. THAÍS

No trecho abaixo, Bianca expressa o conflito e as dúvidas diante de uma situação em que precisou resolver se o recurso sancionado da família, mediante aos descumprimentos de

condicionalidades do PBF, seria deferido ou indeferido. Mas, como ela não teve tempo de ler os registros no prontuário da família, acabou deferindo o recurso diante da “desculpa” apresentada por essa, mas depois de ler os registros de sua colega, ficou em dúvida se essa foi mesmo a melhor decisão que poderia ter tomado.

[...] fiz um atendimento de condicionalidade há quinze dias atrás e, ontem, quando fui ler o relatório desse atendimento pensei, “nossa! hoje eu faria isso diferente”. É a mesma pessoa, não mudou a situação dela. Mas, hoje minha intervenção seria outra. Aí percebo que essas nuances [...] acho que por ser mais subjetivo é mais difícil explicar. [...] no dia do atendimento eu... deferi o recurso. Considerando o atendimento, a situação dela, o que eu consegui no CadCRAS²⁰. [...] que está ficando cada vez maior. [...] acho que não li tudo o que tinha, fui ler ele depois e pensei “não, eu podia indeferir sim”. BIANCA

Nos relatórios que estavam no prontuário da família, Bianca encontrou o registro de que: a mulher era descompromissada, a organização e limpeza da casa não eram adequados, ela não colocava sugestões dos técnicos em prática, dentre outros. Nesse sentido, embora Aline tenha expressado seu receio diante do olhar do Conselho Tutelar que julga, conforme explicitado, pode-se dizer que ele também está presentificado no CRAS.

[...] porque ela já tinha um histórico de outras vindas aqui e sempre apresentando motivos muito frágeis para as faltas de criança na escola. [...] nos relatórios, que ela era bem descompromissada, outra colega já fez visita na casa dela por duas vezes fazendo observações de casa, de organização, de limpeza, de rotina diária e ofereceu sugestões sobre o que ela poderia fazer para aumentar a renda dela [...] nada disso ela conseguiu colocar em prática. [...] Pra quem não tem uma organização que consiga manter uma casa, uma rotina, uma alimentação em ordem, isso é muito difícil. [levar os seis filhos na escola] Mas, também, fico pensando assim, a única coisa que a gente pode fazer é [...] considerar o que a família está te falando. [...] se a gente não considerar pelo menos isso a gente vai considerar o quê? [...] Mas, é confuso né? [...] a gente poderia ser mais maleável [...] pois, isso é um equipamento de escuta e se a gente não tentar com a família que ela se comprometa com alguma coisa, a gente vai fazer o quê? BIANCA

Na situação descrita, estava em questão a (in)capacidade da mulher atendida de levar os filhos para a escola, contrapartida obrigatória, conforme estipulado pelo MDS, para a pessoa receber o benefício do Programa Bolsa Família. O governo suspende, bloqueia o benefício daquelas que não conseguem cumprir as condicionalidades e, as considera em situação de maior risco e prioritárias para o acompanhamento do CRAS, que deve incluí-las em grupos socioeducativos. No entanto, apenas algumas são convidadas a participar dos poucos grupos. Além disso, todas precisam ir até o CRAS para justificar seu descumprimento e solicitar que o técnico elabore um recurso via sistema que libera o pagamento do benefício. O que implica em certo poder e responsabilidade para

²⁰ Caderno do CRAS. É o registro de todas as ações efetuadas pelo CRAS com a família, bem como a percepção dos técnicos sobre o andamento do trabalho com a mesma, semelhante à um prontuário.

o profissional e, ao mesmo tempo, o deixa confuso esse tipo de atribuição. O que o psicólogo vai considerar para deferir ou indeferir? O discurso da pessoa atendida? Os relatórios que estavam no CadCRAs? O psicólogo precisa fazer com que a “pessoa se comprometa com alguma coisa”, como expressou Bianca? Até que ponto isso distorce o tipo de vínculo estabelecido com as pessoas atendidas?

Ainda, na observação de campo, acompanhei três visitas domiciliares realizadas por Bianca, nas quais foi possível notar que, por mais que ela procurasse ser atenciosa, tranquila e firme na interação com as pessoas, elas sentiam-se constrangidas com a nossa presença.

O trecho abaixo se refere à visita realizada a casa de uma mulher, que chamarei de Silvia. Nessa casa moravam: Silvia, seu companheiro, seu filho de treze anos e sua filha de seis anos. Na ocasião, o casal havia perdido recentemente a guarda de seu filho recém-nascido que ficou internado no hospital por ter sido acometido por problemas respiratórios. Mas, segundo Bianca, como a família não conseguia “se organizar” para visitá-lo, e a casa na qual residiam tinha problemas de mofo e de ferrugem, eles acabaram perdendo a guarda da criança. Nessa situação, O CRAS ofereceu o auxílio transporte para as visitas, mas mesmo assim, “não deu certo”. No entanto, o CRAS continua acompanhando a família, a fim de oferecer outros benefícios para as melhorias na habitação.

[Silvia] apareceu no portão, acompanhada de um homem. [...] Parece ter ficado assustada. Disse que estava lavando roupa, desculpando-se e secando as mãos úmidas na blusa toda molhada [...] disse-nos que estava bem nervosa, e trêmula, nos convidou para sentar no sofá velho. Bianca parecia bem amistosa, perguntando onde estavam as crianças e solicitou que Silvia se sentasse ao lado dela no sofá. No entanto, ela respondeu dizendo que não queria sentar, pois estava nervosa e preferia ficar em pé. [Trecho retirado do diário de campo em 30/05/2012]

Já, em outra situação, quando todos os membros da família estavam na sala, após Bianca ter perguntado sobre as situações relacionadas ao trabalho, à saúde, à habitação e à escolaridade de todos, de modo amistoso e descontraído, porém firme, o padrasto reclamou dizendo que o jovem não ia à escola. Bianca acabou intervindo na situação, associando o fato de não ir à escola com o de ser preso pela polícia:

Bianca orientou o garoto a andar com documentação, pois a polícia costuma parar os jovens para revista e se em uma situação dessas, ele tiver sem a mesma, pode vir a apanhar. Reforçou que ele precisa ir para a escola para ter um futuro melhor, que ficar zanzando à toa não iria ajudá-lo nisso. Para ele ver com quem anda e o que quer pra ele. O garoto estava cabisbaixo, parecia chateado e triste durante toda a conversa. [Trecho retirado do diário de campo em 30/05/2012]

No último exemplo, em uma casa com uma mulher, duas filhas adolescentes e um filho portador de deficiência mental, o benefício do Programa Bolsa Família foi cortado porque as meninas faltavam muito à escola. Na conversa elas explicaram que não conseguiam acordar, porque o irmão chorava muito de madrugada.

A psicóloga solicitou que as duas meninas participassem da conversa. Ambas sentaram-se nas cadeiras [...] procurou compreender qual era a dificuldade das meninas em frequentar a escola. Perguntou se gostavam da mesma [...] explicou à elas que o irmão tinha sérios problemas de saúde, que [...] infelizmente, elas precisavam entender, aceitar isso e colaborar com a mãe. [...] por conta das faltas, o benefício estava suspenso e poderia ser cancelado. Perguntou se elas sabiam o quanto este dinheiro era importante e que elas poderiam prejudicar a família, com a perda deste, pelas faltas [...] disse que tinha uma proposta melhor para elas e explicou sobre o programa Ação Jovem. [Trecho retirado do diário de campo em 30/05/2012]

Diante dessas narrativas, o trabalho da Assistência Social parece reduzido a impor comportamentos/obrigações, fiscalizar seu cumprimento, verificar a organização doméstica concreta e relacional, avaliar a situação socioeconômica das pessoas para selecionar os que têm critério ou não, bem como as justificativas das famílias ou “pedidos de desculpas”, para a continuidade do recebimento do benefício. Uma relação aparentemente brutal, hierárquica, controladora e impositiva, a partir da qual pode-se fomentar qualquer relação, menos a que propicia a autonomia. Assim, como está inserido nesse campo, o psicólogo pode acabar reproduzindo esse caráter inerente em suas práticas.

A partir da descrição destas situações estruturais e dinâmicas que limitam, distorcem, emperram, solapam as ações voltadas para a promoção social dos sujeitos, coloca-se em questão a efetividade dessas propostas.

5.7 Alguns dos impactos subjetivos das dificuldades do trabalho

Os impactos subjetivos da atuação foram expressos pelos participantes em relação a vários aspectos que envolvem o seu fazer, tanto negativos, quanto positivos e, alguns deles, fazem parte das discussões sobre os demais temas analisados nesse capítulo. Desse modo, o objetivo deste item não é o de apresentar todos os afetos narrados relativos à atuação dos psicólogos nos CRAS, mas o de destacar os resultantes das dificuldades inerentes à atuação, discutidas na seção anterior.

Dentre eles, foram citados: a dúvida sobre a eficiência e o sentido do trabalho realizado; a sensação de que o trabalho produz resultados muito reduzidos e de que o processo de obtenção

desses é muito lento; o desgaste; a oscilação entre a sensação de impotência e desgaste diante das questões sociais trazidas pelas famílias e da impossibilidade de supri-las; a indignação frente às péssimas condições de vida das pessoas que procuram o CRAS; o conflito diante de práticas que envolvem o controle e a fiscalização das pessoas.

5.7.1 Dúvida sobre a eficiência do trabalho e a necessidade de indicadores de avaliação

Pedro demonstrou que, diante da dinâmica de funcionamento do CRAS que dificulta o acompanhamento das famílias atendidas, às vezes, fica em dúvida sobre a eficiência do trabalho que realiza diariamente no contexto das políticas públicas. Ele oscila entre a esperança e a desesperança de que as ações desenhadas pelo governo “sirvam para alguma coisa”. Embora tenha a esperança de que, individualmente, ele possa estar fazendo algo útil, essa é capturada pela desconfiança em relação aos propósitos da estrutura onde está inserido, que parecem ser contraditórios às suas intenções e impossibilitá-las.

Às vezes eu estou mais otimista, às vezes eu estou menos. Eu costumo estar mais pessimista, no sentido que as coisas andem... o governo, política, como isso afeta as pessoas, por que existe? E, às vezes, eu me perco [...] Tem dias que acordo e acho que não serve pra nada esse monte de gente trabalhando na secretaria, não serve pra nada. E, às vezes, eu acho, “não tudo bem, pode não servir pra muita coisa, mas pelo menos, graças a eles, temos nós que estamos aqui fazendo alguma coisa” [...] Mas, não sei se é a intenção do... governo que a gente acompanhe todos os casos, porque senão a gente teria mais... tempo. PEDRO

Aline apresenta um aspecto parecido ao contar que a leitura recente de um material informativo elaborado pelo CRP²¹, em 2010, para a população sobre o papel do psicólogo no SUAS, em uma linguagem simples e acessível, fez com que ela ressignificasse o sentido de sua prática ao compreender o alcance maior de suas ações, percebidas, na maior parte do tempo, como algo sem muita importância, cujos fins são práticos, imediatos e circunscritos à própria tarefa.

O documento expressa a ideia de que o psicólogo no CRAS atue no fortalecimento subjetivo e intersubjetivo (famílias e grupos) para que os indivíduos possam fortalecer-se e lutar em prol das melhorias que necessitam nas suas condições materiais e objetivas de vida.

Falei até pra [estagiária de Psicologia] hoje, vamos ver por que a gente é importante! [risos]. [Leu o texto do folheto] Ah, eu gostei. A [estagiária] até falou: “Nossa, eu faço tudo isso? UAU!” [risos] Brincando, porque assim, Nossa, a gente não percebe, eu não sinto,

²¹ CRP. **Vale Cidadania**: a Psicologia e sua interface com a Assistência Social. Série comunicação popular CRP SP. São Paulo, 2010, v. 1. Documento discutido na pág. 104 do capítulo dois dessa dissertação.

não percebo [...] a gente não se percebe fazendo! No cotidiano, parece que aquilo não faz sentido, é só um atendimento, só uma inserção, por exemplo, no Renda... [...] mais uma visita, não sei o quê [...] assim a gente consegue refletir melhor sobre a nossa prática e ver mais sentido nela. ALINE

No entanto, na sequência da conversa ela aponta que os objetivos mais abrangentes ilustrados no texto não correspondem exatamente ao que ela faz, diante de diversas impossibilidades. Aspecto que, mais uma vez, mostra que os materiais normativos, mesmo depois de diversos estudos realizadas pelo CREPOP e por outros pesquisadores sobre a atuação do psicólogo no CRAS, ainda situam-se mais no plano ideológico, se não, utópico. Esses podem servir mais para inspirar ou fazer com que os profissionais se culpem por não atingir tais objetivos ideais, do que para auxiliar na resolução das dificuldades e contradições inerente ao campo e cotidianamente enfrentadas por eles.

[...] você tem pouca noção de concretude [...] quando eu li, falei: “nossa! né? alternativas e tal”, você até faz, e fala até parecido [...] achei legal, mas nem tudo [acontece] com todo mundo, porque tem pessoas que você não acessa, você não consegue acessar, mas aí tem uma noção do seu limite. ALINE

É importante frisar que no trecho acima, Aline atribuiu essa disparidade à dinâmica do trabalho com as famílias atendidas, que envolve avanços, retrocessos e estagnação e não as condições de trabalho.

Thais também apresentou a percepção de que o alcance de suas práticas é muito pequeno ou de que o resultado das ações pode não ser percebido pelos profissionais.

Tem os grupos socioeducativos. A gente tenta trabalhar isso [problemas sociais]. Às vezes eu penso que o alcance é muito pequeno... Ah, tem tantas pessoas e só uma... mas, depois, em outros momentos, você faz uma coisa mínima que nem percebeu e teve muita importância pra todo mundo que tava ali presente... Eu oscilo dentro dessas coisas. THAÍS

Diante da desconfiança em relação à eficácia das ações empreendidas, Aline e Pedro manifestaram o interesse em dispor de indicadores para avaliar os resultados. Conforme apresentado no capítulo dois, a elaboração de indicadores de resultados é recomendada pelo CFP (2007; 2008), por ser fundamental para a avaliação e aprimoramento da prática profissional. No entanto, eles precisam ser criados pelos próprios psicólogos. Um desafio e tanto.

[...] é um desafio construir no CRAS algo que se mantenha para fazer ciência. Ou seja, para verificar se o que está sendo feito está produzindo resultados ou não. E, quem sabe, para construir uma referência para os trabalhos com grupos. Pois, “ver se uma coisa dá resultado não faz parte dessa dinâmica” (sic) [trecho retirado do diário de campo – em 20/06/2012].

Acho que o principal [fator inquietante] é o impacto da nossa atuação na família. Qual que é a modificação, qual que é impacto que causa? Causou alguma coisa ou não? [...] Até que ponto nosso acompanhamento faz sentido? Até que ponto a gente tá caminhando... É isso mesmo, não é? [...] A gente até pensou uma vez em criar algum indicador, porque [...] não tem indicador pra CRAS, de acompanhamento da família [...] que mostrasse o que evoluiu ou não. Porque a gente fica muito de cada um [individualmente] e não consegue ver resultados. [...] Como que você pode medir isso? O processo da família, de acompanhamento? Não sei como. ALINE

Em seguida, Pedro aponta que uma das maiores dificuldades para a elaboração desses indicadores é que é muito comum que eles percam o contato com a família que estava sendo acompanhada, quando ela deixa de frequentar o CRAS. Então, ressalta que a avaliação do impacto provocado pelo CRAS na comunidade deveria ser realizada por pessoas externas, situadas fora desse processo.

A gente vê pessoas que se interessam por alguma coisa e começa a fazer, de repente, param [de frequentar o CRAS] e a gente não consegue acompanhar. Se ela começa a trabalhar, ela não volta aqui, ela vai embora [...] na maioria das vezes a gente não consegue dar conta de acompanhar isso, de ver esse processo [...] Ainda precisamos de gente aqui como você pra avaliar o que está acontecendo, que influência a gente está tendo na comunidade. PEDRO

Além disso, Thaís considera que o retorno do trabalho se dá em longo prazo e não de modo imediato. Outro aspecto que pode dificultar a avaliação dos resultados.

O que eu tenho sentido é que é um trabalho que não tem um retorno, assim, rápido, mesmo é em longo prazo, talvez de gerações, nem sei se dessas pessoas que eu estou conhecendo agora, esse efeito vai surgir pra elas mesmas. Claro que, pontualmente, algumas coisas sim, mas, num contexto mais amplo cultural, afetar mesmo, eu acho que vai demorar mais que uma geração pra ver um resultado, uma transformação. THAÍS

Nesse trecho, Thaís está se referindo às mudanças significativas na condição de vida das pessoas. O que ela considera que não podem ser obtidas de modo imediato, mas, podem requerer muito mais tempo para sua consolidação. Refletindo a partir do panorama emancipatório e não do alívio da pobreza, Thaís tem razão. No entanto, esse não é o propósito da política de assistência social, mas sim o de promover a inserção social e atender a população mais devastada pela miséria. Desse modo, para uma mudança mais ampla, é necessária a união entre inúmeros atores sociais e o engajamento em prol desse objetivo.

Em relação à criação de indicadores para o trabalho, a partir das discussões sobre a dinâmica de trabalho e seus impactos subjetivos, poderíamos pensar nas seguintes questões: Eles seriam apenas do trabalho do psicólogo ou de todos os serviços e programas ofertadas pelo CRAS? Como medir o resultado do acompanhamento familiar, se as famílias “se perdem”, ou seja, são encaminhadas ou conseguem trabalho e não voltam ou têm seu acompanhamento descontinuado

provocado pelo excesso de trabalho e da rotina emergencial da equipe? Como medir o resultado do trabalho com os grupos socioeducativos se as pessoas preferem não participar e o grupo se esvazia rapidamente? Como medir o resultado do trabalho, no qual “você está mais tentando a se defender do que está caindo, do que tentando fazer alguma coisa?” ou impossibilitado de fazer alguma coisa por estar afogado? Consideramos que esses já são os resultados. Ou seja, talvez, antes de medir a eficácia dos métodos e técnicas empregados, é preciso a definição de quais aspectos serão mensurados e criar condições que possibilitem a realização, a continuidade do acompanhamento das famílias de um modo menos quantitativo e mais qualitativo.

5.7.2 Cansaço, onipotência e impotência: o trabalho que nunca tem fim

Outro aspecto apontado por Aline, foi o cansaço decorrente da dinâmica de trabalho que acaba enfraquecendo a capacidade de atenção e de escuta das pessoas:

[...] às vezes a gente tá um pouco cansada e não consegue escutar muito as coisas, as famílias, que não sei o que lá e acaba deixando... Tava falando com a [estagiária], por conta do horário, da quantidade de gente e não escuta mais ninguém, às vezes. ALINE

Pode ser que essa sensação seja resultado da falta de sentido do trabalho ou das “situações que não andam”, as quais provocam um fechamento, um não suporte de outra situação, outra demanda que talvez não seja resolvida, reforçando a aflição do depoente e a impotência do profissional. Escutar para quê?

Esse aspecto pode ser observado na passagem abaixo, em que Aline relata o quanto se sente responsável e impotente diante da expectativa das pessoas atendidas em receber dos profissionais as soluções prontas para suas dificuldades. Diante disso, Aline, sabe que não há o que oferecer, pois, por exemplo, os serviços da rede, que seriam necessários, não funcionam.

[...] a pessoa está te olhando, ela que está te contando as coisas, está depositando alguns problemas que ela está tendo, da história de vida dela, que hoje ela está tendo alguns resultados difíceis por algumas escolhas que ela fez, como que ela sai daquilo? E aí você fala, tá. Às vezes, não tem tanto suporte da rede. Tem uma rede? [...] então acho que são esses os problemas que dificultam e me dão angústia grande! ALINE

Além disso, aponta que, em alguns momentos, assume para si a ineficiência do sistema e sente-se constante em débito com as pessoas, ou seja, que “nunca” faz o suficiente.

[...] porque aqui a sensação que a gente tem é de tá sempre faltando. Isso incomoda demais [...]. Você nunca fez o suficiente [...] que você poderia ter acompanhado mais vezes, você poderia ter ido fazer visita naquele dia... o que é ruim, porque as famílias trazem essa demanda pra gente e a gente não consegue dar conta dela [...] saia muito triste... [dizendo] “Ah, mas a gente faz e faz e não faz nada no final”. ALINE

No trecho abaixo ela usa uma expressão interessante para explicar porque isso ocorre, “é você que está lá na família”, ou seja, encontra-se em uma posição tão próxima que faz com que o profissional também sinta os impactos dos problemas enfrentados por ela. Por outro lado, menciona os sentimentos de que “nunca faz o suficiente” e o de que “faz tudo o que podia, mas isso não muda nada”. Diante desse desgaste e da impotência, ela expõe a dúvida em relação à sua disponibilidade emocional em continuar atuando nessa lógica de trabalho.

Eu não sei também até quanto tempo... isso vai te consumindo. Será que consigo ficar nesse sentimento sempre de que tá faltando, coisa demais, que você não dá conta? Lógico que é do serviço não é seu, mas você toma pra si muitas vezes, porque é você que tá lá na família. ALINE

Aline esclarece que a dinâmica de trabalho não permite a realização de uma atividade com começo, meio e fim, de modo que componha um ciclo, uma história construída com a família e de preferência com resultados positivos. Ao contrário, o alcance das ações é muito pequeno e elas parecem incompletas, sempre em aberto, o que gera muita angústia.

[...] Porque é muita demanda e muita demanda você não consegue... A sensação que você começou e terminou aquela coisa redonda, assim. Aí você vai trabalhando por urgência [...] você não consegue. Você consegue muito pouco [...] Se o volume fosse menor [...] mas a angústia é de ver um final... que aí vai desgastando. ALINE

Finalizando a discussão desse tema, Aline reflete que o alcance do momento esperado, ou seja, a superação da situação de vulnerabilidade social da família atendida, que ela traduz como “final feliz” ou “de tranquilidade”, é impossível por dois motivos: a) não faz parte da dinâmica e do tipo de serviço, que é uma “porta aberta” para as situações de pobreza, injustiça, violência, degradação que “nunca acabam”; b) a vida também é dinâmica, de modo que em um dado momento algumas situações podem ser resolvidas ou diminuídas e, em seguida, surgirem outras.

[...] você fica pensando que as coisas não fecham. Se a gente sai daqui, começa a refletir, você vai entender que não mesmo, não vai ter um fim, um final feliz... as coisas não vão ter um fechamento. Talvez algumas vulnerabilidades vão diminuindo, a família vai ficando mais protegida, mas não vai ter esse momento que você espera, ou tem, mas vai demorar muito mais do que você gostaria. Ou então, começa a ter e depois acontece outra coisa na vida da pessoa que deixa ela de novo, mais desprotegida, que acontece na vida de todo

... mundo, mas quando você pega, parece que você vai querer dar um... dar um...[solução]. [...] é uma sensação de que as coisas nunca acabam [...] ou esse diminui e já vem o outro e vai somando com aquele novo que chegou... [...] aí você vê aquela situação drástica, “ai meu deus, tudo de novo”, né! Tudo de novo, lógico, é um serviço que vai surgir essas demandas... [...] Você não tem um momento, “ai tô super tranquila”. Não sei se aguento tanto tempo assim no CRAS, porque isso é do serviço, não tem jeito. ALINE

A frustração e a sensação de impotência por não conseguir produzir um final “feliz” também pode refletir as concepções de família, indivíduo e ideais ensinadas nos cursos/manuais de Psicologia, mas, que na realidade, não existem. Além disso, os problemas sociais apresentam uma complexidade muito maior do que o CRAS é capaz de resolver com seus projetos, programas e serviços, conforme ela reconhece na passagem abaixo.

É tanta coisa, que a gente é um grãozinho de areia. Quando a gente fala, o CRAS precisa ter um advogado, precisava ter um pedagogo, um educador social, que pudesse dar mais conta de várias outras coisas, porque aí fica dividido com os dois [psicólogo e assistente social] e tem coisas que a gente também não tem capacidade técnica pra dar conta. ALINE

No entanto, em alguns momentos, os profissionais podem esquecer-se dessa dimensão e sentirem-se na obrigação de “dar uma solução” ou um “fechamento” para as questões apresentadas pelas famílias, o que pode ter certo caráter de onipotência e que acaba gerando a frustração por não conseguirem atingir esse objetivo.

Desse modo, é importante discutir sobre o sentido do trabalho: superação das situações de vulnerabilidade social ou fortalecimento dos sujeitos para que lutem por melhores condições de vida? Considerando que a PNAS em nenhum momento fala em “superação” nos objetivos propostos da proteção social básica, mas em “prevenção” do agravamento das situações de vulnerabilidade e risco e que, para a erradicação da miséria e da falta de emprego, seriam necessárias ações muito mais abrangentes do que o que o psicólogo pode dar conta, é mais condizente que o objetivo da atuação seja o fortalecimento subjetivo mesmo, como expresso pelo CFP (2010; 2011). Parece que a confusão entre superar e fortalecer é bem presente.

5.7.3 A indignação e o receio diante das condições de vida do público do CRAS

Thaís, que está no CRAS há poucos meses, trouxe outra questão interessante: a indignação pelo contato com as condições injustas de vida das famílias atendidas. Esse contato direto com os impactos concretos da desigualdade social torna o trabalho mais difícil, pesado e chocante. Isso é

sentido, principalmente, na visita domiciliar. Por outro lado, a indignação frente às situações injustas vivenciadas pelas pessoas atendidas pode constituir a base afetiva da mobilização em prol de mudanças para as mesmas, da criação de alternativas favoráveis para o trabalho. Ao contrário, a indiferença e a apatia sustentam a desigualdade social.

Na passagem abaixo, ela expressa o choque e a indignação diante das situações de vida ofensivas das pessoas atendidas pelo CRAS, marcadas pelo pouco ou nenhum acesso aos direitos de moradia, saúde, saneamento, renda e alimentação, dentre outros.

[...] o que mais me impactou e ainda é um impacto é a visita domiciliar. Ver as pessoas vivendo numa condição muito precária. Tem casas que não tem como reformar pra ela ficar boa, de mofo, a parede. Entrei numa casa um dia que a casa inteira era mofo, assim, não, eu não queria entrar lá, fiquei me sentindo mal, e a pessoa morava lá... acho isso... bastante impactante, não sei como seria resolvido. Quase todas as casas tem uma escada enorme sem corrimão, uns lugares perigosos, com esgoto a céu aberto. A pessoa fica ali respirando aquilo o dia inteiro. Eu chegando perto, penso: “Nossa, deve ter um monte de doença aqui”, não sou fresca assim, mas realmente é uma situação que não dá pra pessoa, não daria, não sei como dão, as pessoas moram nesses lugares, que... alagam. Quase todo mundo mostra o documento molhado, que foi molhado, sabe? Ou traz no plástico, que se chover vai molhar, isso é horrível assim, bem impactante. [...] você às vezes tem que ir num lugar que vende drogas, é pesado! As pessoas tão muito mal lá dentro. Acharam um bebezinho no meio do lixo, você está junto, então tem esse lado também, é uma coisa bem... pesado mesmo. THAÍS

Além da precariedade e riscos nos modos de habitar, Thaís também percebeu a desigualdade no acesso aos serviços de saúde e na venda de camisinhas. Como ela sempre teve acesso à serviços médicos de qualidade, ficou indignada com os que são oferecidos à população de baixa renda, assim como a demora para marcar e receber o atendimento e a presença de apenas um médico no hospital que responde por todas as especialidades.

Eu tive sempre atendimentos médicos muito bons [...] aí quando eu vou aos atendimentos que a pessoa vai ter que esperar três meses, vai ter... nossa! Eu fico mal mesmo, acho até um absurdo e a pessoa fica feliz ainda. As pessoas não podiam estar sendo atendidas desse jeito. [...] e se você tá com uma doença grave? THAÍS

Até conversei com as meninas da UBS sobre como que é a distribuição de camisinha, elas falaram que tem que pedir... Mas não é meio constrangedor? Talvez isso afete um pouco também, nas farmácias, aqui ao redor, já notei que não vendem camisinha. Perto da minha casa, tem muita camisinha, você vai pagar no caixa, tem um monte... Aqui, nunca vi. Não sei, observei bem, tem três farmácias aqui perto, nunca vi, até dei uma olhada, não tem. Essa é uma questão que tenho dúvidas, me inquieta. THAÍS

Em seguida, ela narra alguns receios em relação a sua proximidade com estas situações, no sentido das condições de higiene e de saúde serem desfavoráveis, o que pode deixá-la mais suscetível ao risco de contaminação.

[...] medo, talvez... receio... receio não é sentimento, mas vêm umas pessoas numa condição muito ruim. Então assim, outro dia veio uma... “Ah, eu tô com tuberculose, tal”, aí fiquei, “putz, tuberculose é contagioso?” É! Então eu me pego com isso também... Ou as pessoas não tomam banho há dias. Então tem uma questão de higiene que aparece pra mim... Não sei se é nojo, com medo de pegar uma coisa mesmo... Nas visitas domiciliares você vê que a casa está uma confusão, se ela te oferece alguma coisa, aí eu não bebo... porque é uma questão pra mim, teria que pensar mais sobre ela, mas eu vejo isso direto acontecendo [...] essa questão do medo de se contagiar. THAÍS.

Interessante que essa questão também esteve presente na “IV Conferência Municipal de Assistência Social de São Paulo”, da qual participei em 2011. Os trabalhadores dos CRAS e CREAS colocaram em pauta o recebimento do direito adicional de insalubridade, que garante um acréscimo de 10 a 40% sobre o salário-base do trabalhador de acordo com o grau de sua exposição a agentes nocivos à saúde. No entanto, as situações reconhecidas como insalubres pelo Ministério do Trabalho são aquelas submetidas à excessiva exposição aos: ruído, calor, iluminação, radiações, frio, umidade, gases e vapores, poeiras, agentes químicos e biológicos (BRASIL, 1978). Ou seja, aparentemente não se aplicam às condições de habitação e de saúde das pessoas atendidas.

A questão do “medo de se contagiar”, embora decorra da constatação da situação objetiva de desrespeito a qual os moradores estão submetidos, ainda pode ser interpretada como o receio inconsciente de tornar-se a pessoa socialmente aviltada, medo de vivenciar aquelas situações de miséria e degradação, conforme discutido no capítulo três deste trabalho, em *Impactos intersubjetivos da desigualdade social*.

5.8 Condições que favorecem a atuação

Durante os encontros, os participantes da pesquisa apontaram alguns fatores que contribuíram positivamente para o desenvolvimento do seu trabalho, tais como: a integração e o respeito entre a equipe do CRAS, a supervisão de uma coordenação que domine o campo, a sensação de liberdade e de autonomia para o desenvolvimento e a criação de atividades, as reuniões com os equipamentos da rede socioassistencial local, a participação em palestras, eventos e fóruns de discussão sobre o fazer com colegas da Psicologia sobre a organização e as atividades do dia a dia, entre outras.

De modo geral, essas situações poderiam ser resumidas em um mesmo aspecto favorável: o estabelecimento de relações de proximidade, troca, diálogo, respeito, colaboração e valorização,

entre: os membros da equipe do CRAS; os gestores e os funcionários; os técnicos do CRAS e os da rede socioassistencial; os profissionais e as famílias atendidas.

Aspectos importantes para o trabalho dos psicólogos que poderiam ser resumidos em: diálogo, proximidade, criatividade e valorização profissional.

5.8.1 A relação com a equipe e com os gestores: respeito, confiança e colaboração

Diante dessa questão, a primeira resposta de todos os colaboradores desta pesquisa foi unânime: *a colaboração da equipe* é o elemento mais favorável à atuação. Aline mencionou que para o CRAS cumprir seu papel, é essencial que o grupo de trabalho seja unido e organizado, o que nem sempre acontece. Para Malu, poder contar com os colegas de trabalho, estagiários, psicólogos e assistentes sociais, para discutir um caso, ser ouvido com disponibilidade, trocar ideias e/ou obter outras colaborações é o principal aspecto favorável ao desenvolvimento de seu trabalho. Ela relatou que, em certo período, o CRAS ficou sem a coordenadora, que estava de licença maternidade, e a equipe criou um esquema de revezamento dessa função e “seguraram” o CRAS durante sete meses, em forma de autogestão, sem disputas de poder, crises ou desrespeitos. Bianca também ressaltou a importância do diálogo e da ajuda mútua na orientação e na avaliação das intervenções e dos procedimentos.

Ano passado a gente ficou sem coordenação. Quem que coordenou o CRAS? As quatro técnicas. E a gente se respeita, sabe? Nunca ouvi que eu era menos capaz que uma assistente social [...] nunca pedi que alguém fizesse alguma coisa e a pessoa falou “não vou fazer, se vira que não é obrigação minha” [...] a gente segurou esse CRAS aqui 7 meses e meio sem coordenação, se virando no nosso atendimento, com o nosso serviço normal e cobrindo o serviço da coordenação. A gente revezava, a gente não falava que a gente era coordenadora, a gente falava que era referência de coordenadora do mês. [...] A gente sabia que a referência daquele mês, quem estava segurando o pepino de lá e de cá. E a gente foi revezando. Então, a gente tem esse respeito uma pela outra, todo mundo aqui acabou sendo um mês ou dois, meio que chefe de todo mundo[...] a gente conseguiu. MALU

Pedro mostrou-se bastante animado com a contratação de um colega assistente social que possuía experiência com o trabalho com grupos e o estava auxiliando na coordenação, trazendo novas ideias. “Tá sendo muito bom. A gente vê a falta que faz um técnico que dá gás para fazer uma atividade que você não podia fazer e tá dando certo, vamos continuar com os projetos dos grupos”. Além disso, apontou que na sua equipe, embora existam divergências em relação à idealização do

trabalho “cada um faz o trabalho do seu jeito e todo mundo já sabe. Todo mundo se gosta e se respeita”.

Essa colaboração em relação às atividades escolhidas para os grupos socioeducativos também foi apresentada por Thaís: “A gente conversa muito entre si, com outros serviços também. Quando alguém tem alguma ideia nova manda e todo mundo recebe”.

Aspecto que mais uma vez reforça a importância de favorecer institucionalmente esses espaços de diálogo, troca e criação entre a equipe.

Além dessas considerações sobre a equipe horizontal, Bianca argumentou que é fundamental que as chefias, tanto da gestão da PSB dos municípios, quanto da coordenação dos CRAS, tenham conhecimento sobre a área que estão gerenciando, o que ocorre no seu trabalho atual, pois ambas as pessoas que ocupam essas funções já atuaram nos CRAS.

Porque, já tive coordenações que você passa quase um ano tentando explicar para ela como funciona e não discutindo o trabalho, e isso é um Atraso de vida! Isso é um ponto bastante positivo aqui. BIANCA

Além disso, em relação à coordenação, Aline apontou que a considera bastante sensível com a questão da inserção recente da Psicologia no SUAS e que propiciou algumas formações para que esse tema pudesse ser discutido.

[...] acho que a nossa coordenação é muito sensível e a gente nunca escondeu que tinha essa angústia, do que ia fazer, enquanto psicólogo aqui. Isso foi muito trabalhado nesse sentido, a gente já teve formação, momentos para discutir, vários momentos, para falar sobre essa angústia que a gente tem, tinha mais... acho que agora está bem melhor. LUIZA

Thaís também relatou que se sentia livre e com bastante autonomia para criar atividades diferentes no seu dia a dia e que isso era importante. Esse aspecto tem um caráter contraditório, pois apesar dessa liberdade sentida, faltam condições necessárias à implementação dos novos projetos idealizados, conforme discutido no item anterior.

Claro que tem as diretrizes, as reuniões de equipe, todo mundo combina tudo junto, mas você desenvolve o seu trabalho. Isso te deixa bem à vontade, é uma coisa criativa, tem espaço para serem feitas as coisas, não é engessado, não tem que ser exatamente aquilo, dá para inventar. [...] É bem aberto. THAIS

Ainda, em relação a gestão, Malu considerou que a recepção oferecida pela Secretaria para os novos funcionários fez com que ela se sentisse bem acolhida. No seu primeiro dia de trabalho, ela participou de uma reunião, na qual foram explicados quais eram seus direitos trabalhistas, o

local onde iria trabalhar e os funcionários que poderia procurar de acordo com cada necessidade, “é uma orientação geral muito boa, aí vem a coordenadora da proteção básica e te recebe no seu primeiro dia, foi uma recepção muito boa”.

5.8.2 A atividade de coordenação do CRAS realizada por uma psicóloga

Todos os entrevistados ressaltaram o quanto foi importante para a valorização dos psicólogos que atuam no campo da Assistência Social desse município a promoção de uma de suas colegas para ocupar o cargo de coordenadora de um dos CRAS. Segundo os participantes, essa foi a primeira vez, na história dessa Secretaria de Assistência Social, que um psicólogo assumiu essa função. Além disso, Aline expressou que percebe no seu cotidiano a diferença em relação a antigos métodos e procedimentos a partir da participação da sua colega nos processos de decisão sobre os mesmos, nas reuniões com a gestão e com os demais coordenadores. Sendo que, um dos aspectos que essa psicóloga tem defendido nas reuniões é a importância de espaço e tempo para os profissionais conversarem sobre suas experiências no cotidiano.

[...] foi, nossa, uma super vitória, achei super importante, porque ela até veio depois dessa discussão de GT de psicólogo que a gente queria ter... E aí ela entrou como coordenadora [...] fico super orgulhosa [...] às vezes, dá uma sensação diferente daquela que a gente tá acostumado [...] aí minha coordenadora fala “ah, foi a Lu que falou e tal”. E é legal, que bom, que isso se espalhe. ALINE

[...] sou a primeira psicóloga a assumir um cargo de coordenação [nesse município], na assistência, pelo que vejo no ABC todo, a maioria é assistente social. Isso foi legal para os psicólogos, pra gente saber que... nós temos as mesmas possibilidades [...] minhas colegas, psicólogas de outros CRAS falam: “Ah, a gente percebeu que mudou depois que você entrou”. Mas, nem sei se mudou efetivamente. Acho que foi mais uma questão subjetiva, da gente se sentir contemplado mesmo [...] dizem que [...] antes, a coisa era um pouco mais [...] engessada [...] tento sempre pensar em outras coisas [...] a gente se reúne, todos os CRAS, a cada dois meses, mais ou menos, então eu falo que é importante deixar um tempo para as pessoas conversarem, sem ter um tema imposto, porque acho que essa troca também é muito rica. Pequenas coisas assim. [...] a gente assistiu um vídeo do Milton Santos [...] depois a gente discutiu o que a gente pensava dessa questão de território [...] esse vídeo, por exemplo, foi eu que sugeri. LUIZA

Esse aspecto indica tanto a importância conferida pelos gestores das Secretarias de Assistência Social para o psicólogo, enquanto um profissional que, assim como o assistente social, pode ocupar a função de coordenação, como também, a contribuição da Psicologia na dimensão afetivo-relacional do trabalho, ao valorizar os espaços de diálogo, escuta e troca entre as equipes.

5.8.3 Interação com a equipe da Rede Socioassistencial

Além da importância dos aspectos referentes ao funcionamento interno do CRAS e da Proteção Social Básica, Pedro e Thaís ressaltaram que as reuniões e as conversas por telefone com os profissionais da rede socioassistencial são consideradas fundamentais para o melhor acompanhamento das famílias, pois gera a aproximação, a empatia, o vínculo entre eles e a confiança em relação ao atendimento que será prestado às pessoas encaminhadas.

Vários equipamentos se reúnem e você acaba conhecendo uma pessoa que está fazendo um tipo de trabalho.... cria um vínculo [...] parece que é bobo isso, mas faz muita diferença quando você sabe quem está numa instituição, do que quando você só sabe o nome dela. [...] porque você sabe que naquela instituição você pode ligar e contar com aquela pessoa. Então, ganha-se confiança. A rede precisa de confiança, a rede socioassistencial [...] Isso aproxima, eles podem contar com a gente mais do que contavam [...] E ainda tem muito pra aproximar [...] Até para o trabalho fazer sentido. Porque se a pessoa conhece você e você acompanha uma família, você tem mais devolutiva. PEDRO

Pode-se dizer que essa proximidade e vínculo entre os profissionais da rede que atendem a mesma família promove a humanização dos processos de encaminhamentos, que poderiam ficar presos no despacho burocrático de “papéis”, o que pode repercutir em um acompanhamento mais cuidadoso das pessoas atendidas.

5.8.4 Discussões com os colegas psicólogos sobre a prática no dia a dia

A participação em reuniões com os colegas da mesma categoria profissional tanto do mesmo município, quanto de outros, foi considerada importante por favorecer a troca de experiências e ampliação do conhecimento sobre as possibilidades concretas de organização e de ações empreendidas por outros psicólogos no contexto do SUAS. Aline fez questão de frisar que sua dúvida já não corresponde ao lugar ou ao papel do psicólogo na proteção social básica, mas sim, a como as pessoas efetivam as diretrizes e as propostas da política frente às especificidades do sistema público. Como fazê-lo funcionar? Como lidar com certos entraves?

[...] cada um é de um jeito. O prédio é o mesmo, mas é muito diferente a nossa organização [...] a gente adora fazer curso em que todos os CRAS podem se encontrar pra perguntar: “Como é lá? Como vocês estão fazendo com tal coisa?” Porque, a orientação vem parecida, mas, como ela se desdobra, dentro de cada um é muito diferente. É legal, porque, alguns

encontros que a gente fez foi só de falar [...] do que a gente tá passando. As coisas que estão acontecendo. Muita gente sabe das dificuldades que a gente teve. ALINE

[...] é legal ir [em reuniões com psicólogos de outras regiões] pra ver como algumas ações que a gente tem estão sendo articuladas em outros municípios. Então, como que está o psicólogo lá, como que as ações se dão. Mas é muito mais... eu vejo pra mim... pelas ações, pela forma de organização, do que pela Psicologia em si. ALINE

Desse modo, o grupo parece representar um espaço de cuidado de quem cuida, por favorecer o compartilhamento de dificuldades, de concepções sobre o trabalho, de ideias para os métodos de intervenção utilizados com as pessoas. Constituindo-se assim como um espaço de fortalecimento dos profissionais frente às demandas e de reflexão sobre a posição do psicólogo em relação à população, aspectos fundamentais para a prática.

5.8.5 Criação de alternativas favoráveis para o trabalho com as famílias

Aline percebeu que as atividades desenvolvidas fora do CRAS, em locais mais próximos da moradia das pessoas, favorecem a proximidade e o reconhecimento mútuo entre a população do território e o técnico, situação que propicia o melhor acompanhamento das famílias.

[...] quando a gente se aproxima mais até que dá [para acompanhar]. [...] Eu sempre fazia os grupos longes, tinha que fazer lá na comunidade [...] fui percebendo que, com o tempo, você vai se tornando um pouco de referência pra aquelas pessoas. Você passa na rua pra fazer visita, você conhece aquele, aquele e aquele... tipo cidade do interior [...] eu me sentia muito bem quando a gente conseguia estar, ser reconhecida [...] E aí você vai fazendo vínculos [...] pra poder dar conta mesmo [de acompanhar]. ALINE

Além disso, como apresentado em *Sentidos do trabalho*, ela considera que o trabalho com os grupos facilita o vínculo, a proximidade, e desse modo ela consegue visualizar melhor o impacto ou resultado do trabalho que desenvolve, na mudança em relação ao modo de agir e pensar dos participantes do grupo por meio das atividades e discussões realizadas em conjunto.

Assim, para lidar com a angústia e as sensações de falta, de não fechamento e de ineficácia geradas pela dinâmica do trabalho, conforme apresentadas anteriormente, Aline começou a criar alternativas possíveis de trabalho com a comunidade, tais como a mudança da convocação das famílias para os grupos, para convite, bem como a articulação de grupos com propostas inovadoras para o CRAS, como a Economia Solidária, a Horta Comunitária, a Feira de trocas e uma atividade que pude observar envolvendo artistas da comunidade.

[...] aí eu vou buscando outras coisas. [...] Esse negócio da feira de trocas, a questão de economia solidária [...] ano passado tinha a horta comunitária [...] durou um ano, foi bem legal. [...] pra não ficar tanto tempo só nisso [...] porque desse jeito não tá dando. Vamos buscar outro mecanismo que inter... venha nesse meio [...] um acompanhamento de outra forma [...] Se eu ficar só nisso, aí [expressão de dor], de escrever relatório e atender, acho que desgasta, então penso... busco outra coisa. “Ah, não sei fazer? Como é que faz?” Tento fazer de uma forma diferente. ALINE

Infelizmente, cada um dos projetos encontrou impossibilidades que acabaram encerrando a experiência. Como essas propostas são bastante interessantes, elas serão brevemente descritas a seguir, assim como os motivos que as atrapalharam.

5.8.5.1 A Horta Comunitária

A Secretaria do Meio Ambiente e de Segurança Alimentar promoveu uma capacitação sobre como plantar e os cuidados com a alimentação e a partir disso Aline pensou nessa atividade. Uma vez a cada quinze dias, o grupo se encontrava para “falar das coisas da horta”. Uma das atividades desses encontros foi a construção de um cartaz enorme que Aline mostrou-me, chamado “Minha história”, no qual todos os participantes foram escrevendo o ano e os fatos importantes de sua história pessoal e da história deles juntos. A maioria dos participantes era idosa e segundo Aline, isso era um problema, mas também propiciava a colaboração.

[...] esse era também o problema da horta, mas era legal. Todos tinham muito problemas de saúde. Esse aqui, ele tinha uma deficiência visual séria. Essa senhora aqui tem problema na perna. A outra, ficou até o fim, ela tem asma, bronquite... Então assim, um não podia abaixar, outro não tinha... [risos] mas, muito legal... e juntos eles conseguiam, sabe? Aí o Seu José, a gente plantava também, eu fazia o buraquinho, e ele colocava, eu colocava a mão dele e aí conseguia plantar, sabe? ALINE

O objetivo desse grupo era realizar o acompanhamento das famílias “de uma outra forma”, diferente da visita ou dos grupos realizados no espaço fechado do CRAS. Nesse sentido, ela conseguiu acompanhar os participantes desse grupo por um ano e eles se vincularam. Na atividade, com a história deles, ela conta:

[...] eles foram contando a vida deles até estarem juntos. E aí eles foram reconhecendo “Olha, mas eu também fiz tal coisa”, [...] “Ah, eu nasci tal tal”, “Ah eu também cresci nesse lugar”, “eu também trabalhei em tal lugar”... que é um pouco da estratégia de grupo [...] se vincularam bastante, foi bem legal, e saíram juntos, e a gente foi pro passeio. Quer dar uma olhada? ALINE

Apesar do grupo ter conseguido plantar e colher, os desafios encontrados acabaram enfraquecendo a iniciativa. Foram dois principais: a) o cuidado diário que a Horta demandava e a dificuldade enfrentada pelas pessoas em ir até ao CRAS para regá-la; b) a falta de espaço e a inadequação da localização da horta em um local de passeio. Assim, as pessoas que iam ao CRAS passavam por cima e pisavam nela; os adolescentes que frequentavam o ginásio ao lado, para “cortar caminho”, pulavam a grade nos finais de semana e caíam em cima da horta.

[...] era muito triste, porque assim, tava brotando a cenourinha e chegava segunda-feira de manhã e tudo arrancada, sabe? Aí foi dando um super desgosto, mas assim, o grupo foi muito bom e a gente foi decidindo que, colhendo ou não o grupo ia continuar, continuou um tempo... ALINE

Esse trecho é uma exteriorização das dificuldades de estrutura, respeito ao trabalho e comunicação com a população sobre a finalidade das atividades.

5.8.5.2 A feira de trocas

A partir da influência da coordenadora anterior do CRAS onde trabalhava, Aline começou a interessar-se pela economia solidária e entrou em contato com a incubadora do município para obter informações e receber uma capacitação desse órgão. Em seguida, o instrutor a ajudou a fazer uma experiência de banco comunitário em 2010, ela se envolveu com o tema e organizou a Feira de Trocas no CRAS, que é realizada a cada dois meses.

O legal da feira de troca [...] como a pessoa se sente, as pessoas, como elas se envolvem, as crianças. Assim, de entender que aquilo que pra mim não serve, pro outro é importante e cuidar das coisas [...] A gente para tudo e transforma esse CRAS [risos], de ponta cabeça, a gente tira todas as mesas, coloca lá... nossa a gente muda tudo, em segundos. ALINE

Para desenvolver a feira, foi criada uma moeda social com o nome da região onde está situado o CRAS. As pessoas que queriam participar, poderiam levar objetos pessoais usados, bem como artesanatos, bolos ou tortas produzidos por elas, assim como, oferecer algum tipo de serviço (ex: esmaltação). Então as pessoas trocavam esses elementos pela moeda social. Os técnicos do CRAS elaboraram uma tabela com os valores atribuídos a cada um desses elementos. Com a moeda

social, a pessoa poderia usá-la na feira para adquirir os objetos usados, os alimentos, serviços, dentre outros.

Aline relatou que, no CRAS, eles geralmente preparavam cachorro-quente, pipoca e bolo “pra ficar parecendo uma festa”. Ela e os técnicos também levavam objetos de suas casas, por exemplo, gibis. Além disso, ela considerava que era possível observar durante a feira o aprendizado ou transformação da cultura de algumas pessoas: da acumulação para a da troca e da solidariedade.

Cada feira é de um jeito, depende das pessoas. Foi difícil quebrar essa cultura que eles têm, da questão principalmente da roupa [...] de acumular, eu quero ter mais coisas. Isso é difícil e vai aos poucos [...] o capitalismo tá aqui do mesmo jeito. “Olha, eu tenho mais [moedas] do que você” [...] uns menininhos uma vez... tinha uns mini-games, [...] Levou feliz da vida, nossa, saltitante! Muito contente. Na outra feira ele trouxe, pensei: “acho que quebrou, né”... [risos]. E ele “ah, não não quero mais, agora eu já brinquei bastante, outra pessoa pode brincar também”... Eu pensei: “Nossa, que bonito... muito legal”... porque ele entendeu o que era aquilo... de continuar. [...] Eu trago sempre gubi que tem lá em casa... tem um menininho que manda a mãe [...] ele separa os brinquedinhos dele, pra mãe trazer e levar os gibis. ALINE

A maioria das pessoas que frequentava a feira eram mulheres e a maior parte do que traziam era roupa, segundo Aline, embora eles incentivassem, era difícil a variedade de opções como bolos, serviços, crochê. Contudo, os poucos homens que participavam, ofereciam serviços de pintura e procuravam trocar ferramentas. Essa atividade saiu no jornal do município três vezes e Aline mostrou-me as reportagens que guardou. Ela considerava que isso foi importante para o financiamento que conseguiu da Secretaria para participar de uma capacitação sobre Bancos Comunitários, em Fortaleza, em 2012.

Um dos aspectos desfavoráveis diz respeito a crescente quantidade de pessoas que começaram a frequentar a feira e o trabalho de administrá-la tornou-se “massacrante”. Por esse motivo, quando estive com Aline pela última vez no CRAS para o qual ela pedira transferência, ela mencionou que não pretendia desenvolver a feira de trocas nesse equipamento situado em outra região.

A gente até parou de divulgar um pouco, a gente não tava dando mais conta, porque começou a fazer uma fila enorme, e aí não dá [...] Estava se tornando, corre o risco de se tornar assim, algo também massacrante. Porque você não consegue nem ouvir [...] olhar as pessoas [...] fico assim, alucinada, tem que ver o negócio do banco [...] que dá muito trabalho. ALINE

Assim, ela demonstra que havia a demanda pela atividade, mas houve, no mínimo, falta de apoio institucional para a iniciativa, deixando a responsabilidade pela organização e desenvolvimento sobre a funcionária, apoiada pela restrita equipe do CRAS. Aspecto que deixou,

em dado momento, Aline exaurida com a tarefa, embora tenha sido uma bela iniciativa. Se a atividade fosse considerada do serviço e fossem destinados mais recursos (materiais e humanos) para ela, talvez Aline não tivesse se sentido tão sobrecarregada.

5.8.5.3 A reinvenção do formato e dos objetivos do grupo socioeducativo

Conforme explicitado em *Aspectos que dificultam a atuação*, Aline percebeu que a forma de convocação impositiva e aleatória produzia efeitos negativos no vínculo e no desenvolvimento das reuniões dos grupos socioeducativos. Diante disso, ela modificou a forma, de convocação para o convite aos participantes, e isso provou o interesse e a melhor adesão e participação da população nas atividades.

[...] fiquei com o grupo e falei “vou fazer de outra forma, vamos testar” [...] eu não sabia se ia dar certo, é convidar as pessoas, que aí é diferente da convocação, convidar ou algumas pessoas indicarem outras pessoas, “olha, essa pessoa eu sei que precisa de grupo porque é importante” [...] a gente fala pra pessoa: “olha, você não quer participar”, aí entra em contato e tal”. [...] Então essa pessoa veio “ah eu fiquei sabendo que tem o grupo, quero participar”, então foi espontânea, porque a vizinha participa, olha que engraçado! Era o contrário [...] achei que isso foi muito importante, você convidar a pessoa, no momento do atendimento, então você atende, você faz um vínculo, e aí você fala: “olha, tem uns grupos, você tem interesse de participar?”, fala um pouco do objetivo, o que que pra ela seria importante. Geralmente tem uma adesão. [...] Agora, quando você não conhece, não tem vínculo com a pessoa que faz o grupo, quando é a outra pessoa que convoca, a adesão é bem menor. ALINE

Depois da mudança da forma de convocação, Aline considerou importante também repensar a forma do grupo, no qual compareceram 18 pessoas na primeira reunião. Para isso, inicialmente, ela e a estagiária de Psicologia discutiram sobre qual era o objetivo do grupo socioeducativo, para deixá-lo claro para elas mesmas, antes de transmiti-lo aos participantes.

Porque pra pessoa vir no grupo, ela tem que entender qual o sentido do grupo e qual era o sentido do grupo? [risos] [...] O que um grupo vai fazer? Por que ir para um grupo? Por que é importante para o acompanhamento? Qual a diferença, acompanhamento é individual! né? Aí a gente foi pensando [...] até pra explicar pra eles [...] precisava fazer sentido aquilo. ALINE

A gente até escreveu umas coisas depois e chegou nisso, que era de potencializar o que eles tinham e juntos, e que juntos poderiam ser mais fortes. [estagiária de Psicologia que faz os grupos com ALINE]

Desse modo, está implícito que o fortalecimento pode se dar por meio do reconhecimento intersubjetivo e do caráter comum das situações enfrentadas. Aline, ainda, compreendeu que o grupo era importante para mostrar alternativas, promover discussões e “tentar organizar e potencializar aquilo que ela já tem”, o contrário de “chegar com uma receita pronta”. Então, a ideia era partir do que eles já tinham e já sabiam. Assim, no primeiro encontro, elas fizeram uma rodada de apresentação dinâmica e divertida. Em seguida, apresentaram um história, usando o *power point*, na qual dois insetos brigavam, mas cuja frase final fora: “juntos podemos mais”, utilizada para favorecer a discussão sobre os objetivos do grupo.

No segundo, procuraram levantar as temáticas que eram importantes, que fizessem parte do cotidiano das participantes para serem trabalhadas durante o ano. Então, utilizaram o recorte e colagem de imagens pré-selecionadas a serem realizados em pequenos subgrupos.

[...] a gente pensou em alguns temas, a gente selecionou algumas fotos, para ver de todos esses temas e dentro deles o que pra eles ia ser importante, aí: família, papel da mulher, violência, alimentação, políticas públicas, drogas, gravidez na adolescência, cuidado dos filhos e o idoso [...] cada um foi pegando aquilo que achou interessante [...] foi muito legal [...] Todos participaram! [...] fez muito sentido. ALINE

Nesse encontro, um dos aprendizados mais significativos, para ambas as facilitadoras, foi relativo à diferença entre as suas concepções e os efetivos interesses e respostas das pessoas em relação aos temas abordados, como será discutido em *Percepções sobre a População*.

No terceiro, elas consideraram importante abordar a questão dos direitos e esse foi o assunto da reunião. A partir desse encontro, uma das participantes do grupo assumiu um lugar de representação do CMAS (Conselho Municipal de Assistência Social). No quarto, elas convidaram uma facilitadora externa, conforme será retomado adiante, que lhes propiciou o conhecimento prático e vivencial sobre diferentes métodos e técnicas de trabalho com grupos. No quinto fizeram uma visita ao Centro Cultural da cidade.

[...] foi bem legal, o interessante foi o que ela fez, ela começou bem leve para depois chegar ao assunto pesado mesmo, parecia que não ia chegar nunca... [...] de novo, no final, bum, deu um grito... [...] todo mundo deu as mãos, estava super cheio, não cabia nem mais uma formiga, todo mundo espremido. ALINE

No sexto encontro, do qual eu participei enquanto pesquisadora, Aline explicou-me que no passeio realizado no Centro Cultural, eles conheceram alguns oficineiros da comunidade que faziam um trabalho com arte e colagem, haviam ganhado um prêmio da prefeitura e tinham um blog. Então, ela os convidou para ministrarem uma oficina de pintura para o grupo.

Nesse momento osicineiros chegaram. Era três jovens com roupas bem coloridas. [...] Explicaram que a atividade seria usar a arte para “colocar as coisas pra fora de outro modo” (sic), [...] Fizeram uma analogia com o sonho, dizendo que nesse tudo pode acontecer e no desenho também [...] poderiam “escolher a cor, o traço” por isso não precisavam “ter medo”. Fariam o que quisessem na pintura. [trecho retirado do diário de campo – em 25/10/2012]

Nessa atividade, todos os presentes, arriscaram-se a pintar, menos eu, que fiquei circulando pela sala atenta a tudo, procurando registrar as cenas por meio de fotografias, conforme solicitado por Aline.

O resultado foi impressionante. A aparente descrença inicial dos participantes quanto a tarefa, foi convertida em surpresa, alegria e orgulho pelo trabalho realizado. Quando as pessoas olhavam para suas pinturas, um sorriso se abria.

Foram 320 fotos, 320 cenas permeadas de emoção que tornam difícil o relato. Foi uma das situações mais bonitas da minha vida, porque presenciei ali, aquilo pelo qual eu luto, aquilo que me faz sentido, aquilo que motivou essa pesquisa. [trecho retirado do diário de campo – em 25/10/2012]

Dentre as cenas fotografadas, uma delas foi a de uma senhora que, pelo jeito que segurava o pincel, possivelmente nunca havia utilizado esses materiais, e sorria de contentamento observando o próprio desenho. Ela estava sentada ao lado de Aline, e lhe solicitava apoio e atenção: “olha o que eu fiz”, e os recebia. No final, com toda a dificuldade e orgulhosa de si, ela assinou seu próprio nome no quadro.

Do outro lado da sala, uma mulher pintava um enorme coração para a mãe que perdera há pouco tempo. Ao lado dela, duas mulheres pintavam e trocavam animadamente dicas sobre sua profissão. Em outra ponta, um menino de uns oito anos, situado entre os dois facilitadores homens, pedia orientações sobre seu desenho e conversavam sobre outros assuntos, e assim por diante. Tudo isso em meio as cores vibrantes e formas que ocupavam os quadros. Resumi a experiência no seguinte parágrafo:

Hoje presenciei uma das coisas mais bonitas que já vi. Em uma oficina promovida em parceria com a Assistência Social, um grupo de mulheres foi convidado a mexer com tinta, tela e pincel da forma que quisesse. A maioria nunca tinha feito isso. O que aconteceu é indescritível. Registrei tudo em forma de fotografia e de emoção. Cada sorriso, e foram vários, que surgia, ao ver o próprio desenho tomando forma e cor, em meio ao receio e a vontade de experimentar; a atenção concentrada, a liberdade, a vida! E estávamos ali, todos juntos, a partir de diferentes lugares (academia, comunidade, funcionários públicos), tentando favorecer a resistência. [trecho retirado do diário de campo – em 25/10/2012]

Pessoalmente, senti-me extasiada por vivenciar algo completamente contrário ao tipo de experiência de reificação da população que eu, simultaneamente, vivia na Secretaria de Assistência Social de São Paulo, conforme descrita na introdução desse trabalho. Assim como, por observar como a arte, a expressão e a comunicação livres podem promover experiências de fortalecimento, mesmo que aparentemente restritas ao espaço e tempo determinados.

Nesse sentido, as concepções de Sawaia (2002; 2009), de Axel Honneth (2003) e de Gonçalves Filho (1998), oferecem importantes contribuições para a reflexão sobre essa atividade.

Abordando o sofrimento ético-político, Sawaia (2002; 2009) defende que os afetos resultantes do impacto da desigualdade social na dimensão subjetiva são poderosos para sustentar a servidão, daí a importância da criatividade, da imaginação, da alegria e da amizade para a gestação de uma ação transformadora, foi o que aconteceu ali.

Além disso, de acordo com Gonçalves-Filho (1998), a humilhação social é uma angústia disparada pela negação da cidade e do trabalho que requer a superação dessa condição por meio do reconhecimento das capacidades e habilidades, em especial criativas, que um sujeito dispõe e assim é capaz de doar-se e de contribuir com os seus. Um conceito muito parecido com o do reconhecimento solidário proposto por Honneth (2003). Desse modo, o reconhecimento permite a amizade política que transcende a alienação e a servidão, fortalecendo os sujeitos para enfrentarem a dominação no trabalho e na cidade.

5.9 Percepções dos profissionais sobre a população que frequenta o CRAS

Nesse item serão apresentadas algumas concepções e percepções expressas pelos profissionais relativas às pessoas atendidas. Essa categoria de análise é importante porque a compreensão do sentido do trabalho e as atividades desenvolvidas para esse fim estão intimamente relacionadas com a visão que se tem da população e de suas necessidades.

Embora algumas delas já tenham sido expressas em trechos anteriores, nessa parte do trabalho elas serão destacadas e relacionadas com outros aspectos.

A partir da exposição que se segue, ficou nítido que, a representação da população, muitas vezes, apresenta-se carregada de estereótipos e contradições, expressas, em algumas vezes, nas narrativas da mesma pessoa. Para explicitar isso, procuramos apresentar alguns aspectos mais

“negativos” seguidos de trechos que indicavam o oposto. Por outro lado, também há a percepção das condições de vida das pessoas e de suas formas de enfrentamento.

Conforme apontou Pedro, a maioria das pessoas que frequenta o CRAS migrou de outras regiões do país para São Paulo “muita gente aqui trabalhou na roça, veio lá do Nordeste, teve uma vida muito complicada, difícil, sofreu preconceito por ser nordestino”.

5.9.1 Passividade e desunião em oposição a atividade e a cooperação

Pedro e Aline perceberam que as pessoas estavam distantes e isoladas uma das outras.

E num lugar que é assim, um pouco mais vulnerável, um pouco mais... menos unido. [...] uma pessoa mora do lado da outra e não sabe nem quem é, mas tudo bem, em lugares mais organizados também é assim. Mas nem pras coisas boas eles estão juntos. PEDRO

[...] sinto que eles estão muito sozinhos, “eu tenho, eu passo por isso, eu passo por aquilo”, mas assim... não junta. ALINE

Além disso, houve a percepção de que há muita ociosidade na vida da população atendida. Durante as visitas realizadas com Bianca, ela mencionou, no caminho, que era capaz de encontrarmos a família da qual acabamo-nos de despedir ainda no portão ao término de todas as viagens. Pois, segundo ela, as pessoas ficavam sentadas nas praças e nas calçadas, porque havia falta de empregos e de recursos, dizendo que é uma situação de “abandono” do governo às pessoas daquela região.

Pedro considerava que as pessoas “não vão atrás das coisas”, ou seja, não se empenham em participar das atividades propostas pelo técnico do CRAS por quatro motivos possíveis: medo, comodismo, desinteresse ou uma “espécie de doença”.

As pessoas interessadas mesmo são em menor número [nos grupos socioeducativos]. E não é fácil você propor coisas para as pessoas num lugar como esse. Eu não sei se é porque aqui é uma cidade é... que vive num ritmo mais desacelerado, ou seja, as pessoas já estão acostumadas com o ritmo de vida que levam. É muito difícil você orientar uma família e ela falar: “Ah, legal, vou voltar a estudar, vou fazer um curso, isso aqui vai me levar pra lá”. [...] muita gente não veio [...] não têm o mínimo interesse [...] isso faz parte do movimento de ir e vir dela. PEDRO

Para intervir nesse aspecto, Pedro realizou uma dinâmica de grupo em uma reunião socioeducativa, na qual eu estava presente, onde os participantes precisavam enfrentar um desafio,

depois leu uma história que abordava o tema “ir atrás dos sonhos” e, em seguida, discutiu com o grupo um sonho/objetivo que cada componente gostaria de alcançar e como o faria para conseguir.

Durante a conversa que estabelecemos sobre a atividade, Pedro explicou que procurou trabalhar a questão dos desafios e da coragem, para mostrar que o medo de algo pode ser em vão e fruto do desconhecimento sobre aquilo. Aqui está expressa a mesma lógica de que o empenho pessoal favorece a ascensão social, já citada anteriormente.

[...] eles estão entendendo... respeitando alguma coisa ou com medo de alguma coisa, que eles não sabem o que é de verdade. Isso a gente vai até discutir na próxima semana, falar assim “ó, quando a gente quer mesmo fazer alguma coisa, a gente vai atrás dela, não pode parar antes de conseguir alguma coisa que pode ser boa”. PEDRO

Na dinâmica, as pessoas envolveram-se nas atividades, riram, brincaram e ouviram a história. No entanto, quando expressavam seus anseios, como aprender a ler, ser um advogado, ser o dono de um *pet shop*, logo em seguida demonstraram tristeza por considerá-los impossíveis.

[...] estávamos falando de sonhos, mas as pessoas trouxeram desesperanças, tristezas, sofrimentos e a impossibilidade da realização dos mesmos. [...] Pedro procurou incentivá-las dizendo que nenhum sonho era impossível, mas acabou pedindo para todos darem exemplos mais simples [...] como viajar, fazer um curso de costura, coisas assim. No entanto, as pessoas pareciam querer falar do passado, de suas histórias e de seu sofrimento [...] Como lidar com isso? [trecho retirado do diário de campo em 20/06/2012]

No trecho abaixo, sobre a conversa dessa atividade, Pedro compreendia essa desesperança como uma doença, uma espécie de depressão. O que implica em uma patologização das questões sociais.

[...] uma pessoa que fala do seu projeto [atividade proposta no grupo] dizendo que não vai conseguir mesmo, se esse é o projeto dela, ou pelo menos alguma coisa que ela gostaria de fazer e tem esse relaxo, que é uma... uma forma de pensar vai... tipo um... um... como que chama?... é... quando você não faz nada pra mudar uma situação, aquilo vira como se fosse uma doença, uma coisa meio deprimida assim... tem um nome, mas esqueci. PEDRO

É possível que os sofrimentos trazidos pela população gerem tamanho sentimento de impotência diante da resolução deles pelo profissional, conforme apresentado em *Impactos subjetivos da atuação*, que Pedro preferia lutar contra eles, praticamente, negando-os e incentivando as pessoas a agirem, a modificarem, com suas próprias forças e iniciativas a situação na qual se encontravam.

No entanto, trata-se de colocar em pauta que o sofrimento e as injustiças sociais são permeados e ocasionados pelos fatores sociais. Por essa razão, não correspondem a uma falha

peçoal, como falta de empenho, preguiça e comodismo. Talvez, a melhor maneira de favorecer a iniciativa, seja, justamente, pelo compartilhamento dessas experiências e pelo reconhecimento de seu caráter comum, promovendo o fortalecimento, inicialmente, mediante a desculpabilização peçoal pelas situações nas quais se encontram. O que não significa deixar de ser responsável pela própria vida.

No mesmo sentido, Bianca coordenou uma atividade com o grupo socioeducativo dos beneficiários do Programa Ação Jovem, em uma sala onde havia cerca de 25 jovens, em sua maioria do sexo feminino, moradores da região, na qual muitos dos participantes haviam ingressado recentemente. Bianca propôs que eles fizessem uma atividade de apresentação.

Esse momento foi bastante divertido porque um trocava ou esquecia o nome do outro, bem como as informações. O grupo estava bastante animado e todos riam das situações. Falaram sobre a escola em que estudavam [...] onde moravam. [...] Uma jovem sentada ao lado de outra moça perguntou: “Você morava ali na favelinha e agora foi para os predinhos? Eu também, todo mundo é igual, não precisa ter vergonha não” (sic). [Trecho retirado do diário de campo em 30/05/2012]

Além da moradia, conforme foram se apresentando, eles discutiram outros assuntos relevantes para o grupo, como as faltas dos professores na escola, filhos, marido, relacionamentos, sobre a idade e não saber o que fazer da vida. Foi bem rico. Em seguida, Bianca informou que eles assistiriam uma animação de curta metragem chamada *Vida Maria*²² (2006), os jovens ainda estavam animados. O filme conta a história de uma menina que mora no nordeste e que transgeracionalmente repete a história de sua mãe, dedicando toda a sua vida para o trabalho doméstico diário e o cuidado dos muitos filhos, sem ter ido para a escola. Ou seja, apresenta a repetição da servidão por meio da falta de acesso aos estudos e a outros referenciais de vida e de mundo.

Assim que terminou, havia um silêncio na sala, todos pareciam sérios, pensativos e cabisbaixos, bem diferente do clima de euforia de alguns minutos atrás. [...] Em seguida, quando Bianca lhes perguntou o que acharam ou sentiram as respostas foram: “medo”; “Procurar ter uma vida melhor”, “Falta de oportunidade”, “Oportunidade pra mim é emprego!”, “Emprego tem de monte, tem é que procurar e ter força de vontade pra trabalhar” e “É preciso ter força de vontade, caráter!”. Em seguida, eles começaram a conversar sobre cursos oferecidos por instituições e entidades no município, entrevistas de trabalho das quais tinham participado recentemente. [Trecho retirado do diário de campo em 02/08/2012]

A partir dessa observação, foi possível notar que alguns dos aspectos trazidos pelo jovens no início da reunião foram deixados de lado, enquanto que o imperativo do trabalho “*tu deverás*

²² Vida Maria. Filme de curta metragem dirigido por Joelma Ramos e Márcio Ramos, em 2006.

trabalhar!”, acabou virando o foco pesado da discussão. Por um lado, difunde a ideia de que é responsabilidade inteiramente deles mudarem o seu destino e de seus filhos. De outro, fica evidente que os próprios jovens também têm incorporada a ideia do empenho pessoal discutida anteriormente, para obter aquilo que precisam e desejam.

[...] percebi aqueles rostos que antes sorriam ficarem sérios e sentirem o peso da realidade. [...] Onde estava o espaço para a alegria, a diversão, o ser jovem? [Trecho retirado do diário de campo em 02/08/2012]

Sobre o objetivo do filme, Bianca colocou que era o de favorecer a reflexão sobre família, repetição e escolhas, considerou que o impacto do filme foi positivo, pois, *“faz refletir sobre o que eles têm que fazer pra mudar, se não vira só oba, oba, carnaval e só quando deprime, dá para raciocinar”*. (sic). Concepção que deixa implícita a noção de que a alegria do começo da atividade, no diálogo real sobre a própria vida poderia favorecer a dispersão e atrapalhar o contato com a dureza da situação que “eles” precisam superar com o trabalho. No entanto, a alegria, a partilha e o reconhecimento, como discutido, constituem a base afetivo-volitiva da ação ativa e não a depressão, a apatia, o desespero, o choro e a angústia.

Um exemplo oposto, de atividade, foi apresentado por Aline que, com expressão de surpresa e alegria relatou que uma das pessoas que participava de um dos grupos socioeducativos que ela coordenava foi eleita como representante dos usuários no Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS). Aline disse que, embora a candidatura tenha ocorrido de forma bem improvisada, porque foi de última hora, essa mulher, que está passando por situações difíceis, relacionadas a perda da moradia, inscreveu-se, foi escolhida e agora participa das decisões políticas que lhe afetam.

[...] precisavam de pessoas... usuário para se candidatar como conselheiro. Convidei no grupo, caso alguém tivesse interesse, aí uma mulher que eu já acompanho há um tempo teve interesse [...] a gente nem sabia direito, porque eu tinha tido aquela informação na manhã daquele dia [risos], nem tinha pesquisado, nada, muita coisa, ela falou “Ai, eu vou” [...] ela veio, mesmo sendo em cima da hora [...] acho que ela fez o cadastro sem saber o que era muito [...] falei “Vai e aos poucos você vai descobrindo, se não gostar, você sai”, e ela foi. [...] ela ganhou! [risos, expressão de surpresa e satisfação], se elegeu como conselheira titular do CMAS, tomou posse esses dias, no grupo ela veio [...] falou um pouco que foi, que ganhou, agradeceu as pessoas pela confiança nela, que ela ainda estava meio confusa de como funcionava e tal, mas que ela ia lá pra poder saber como é que era. Ela tem muita demanda, mas ela é super articulada, fala bem, entende, não sei, ela é bem sensível perante as coisas, até com o que acontece com ela, porque ela está passando por uma dificuldade bem... de despejo de moradia, mas ela foi, ficou surpresa, disse “Eu tive trezentos votos!”. ALINE

Nesse sentido, oposto à passividade, Malu também relatou que uma das pessoas atendidas começou a fazer pão para vender, pois estava desempregada há algum tempo e o vendia na rua, para

os comerciantes e inclusive para os funcionários do CRAS e “todo mundo comprava e era uma delícia”.

Ainda, em oposição à percepção da desunião e passividade, Pedro e Aline demonstram, nos trechos abaixo, a existência de uma mobilização da população na luta conjunta por aquilo que necessitam, embora esse engajamento ocorra mais em determinadas regiões do que em outras.

Então, eles estão com medo do tráfico, com medo da polícia, medo de sei lá o quê, medo de um monte de coisa. Quando elas querem alguma coisa, elas vão lá e gritam, e às vezes alguém, fala “opa, vou fazer isso por você”. PEDRO

[...] determinados bairros tem uma história de mobilização maior, o [bairro x] tem muito isso, já conseguiram muita coisa, vão e fazem e brigam, tem muitos problemas lá, mas... tem outros bairros daqui que a gente acompanha, [bairro b] por exemplo, só vem de fora assim, não tem nenhum... mobilização, é um bairro muito vulnerável e as pessoas estão tão vulneráveis que nem se mobilizar elas conseguem. ALINE

Esses trechos referem-se à dimensão política da autonomia, na qual os moradores pressionam o poder público por soluções. Ao mesmo tempo expressam a relação entre a situação de maior vulnerabilidade e a dificuldade de mobilização dos moradores.

Além disso, Malu apontou que uma beneficiária revezava com sua vizinha o cuidado com suas crianças para poder fazer uns “bicos”, mostrando a cooperação entre si, ou seja, o funcionamento da rede de solidariedade, aspecto considerado prioritário pelo SUAS para a proteção social dos sujeitos e para a luta pelos direitos sociais que lhes são negados.

5.9.2 Passíveis de manipulação versus defendem seus interesses

Conforme o trecho já descrito no item *Politicagem*, Aline percebeu a população como passível da manipulação de políticos que utilizam suas necessidades como ferramenta eleitoral. Ela e Pedro sentiam-se mal em relação a isso. Por isso, em um dos grupos socioeducativos ela procurou trabalhar esse tema com eles, utilizando um filme de curta metragem chamado *BMW Vermelho*²³ para a sensibilização do grupo e depois promoveu a discussão e a reflexão sobre o filme que conta a história de uma família que ganhou um carro de luxo, no entanto, não puderam usá-lo diante de todas as outras necessidades que possuíam.

²³ Filme de curta-metragem etnográfico: “BMW vermelho”, dirigido por Edu Ramos e Reinaldo Pinheiro, no Brasil em 2000. Disponível no youtube.

[...] O grupo gostou muito [do filme], eles deram risada, depois comentaram. Achei legal as coisas que eles apontaram. Eu não dei indicação nenhuma [...] mas, o objetivo do que eu tinha trazido era o de pensar sobre o que as pessoas acham que é melhor para aquela família? O que aquela família realmente precisa? [...] eu queria que elas chegassem um pouco nessa época de campanha, que fala: “olha, eu vou fazer tal, eu vou fazer aquilo”, e aqui no município é muito forte essa questão dos vereadores, da comunidade, nas eleições de conselho. [...] Aí [a participante do grupo] disse: “não sei quem disse que vai fazer uma praça. Uma praça é importante, mas poxa não tem creche, a gente não consegue trabalhar”, [...] “tem um escola lá que fizeram um parquinho enorme assim, uma quadra gigante, bonito, só que não tem uma criança lá brincando, porque eles não deixam” [...] Eu achei legal, eu estava até me segurando para não falar o que eu queria que eles percebessem. ALINE

Além disso, essa discussão se deu não apenas em relação a uma avaliação de prioridades, mas, sobre a dimensão coletiva das mesmas e a questão do consumismo, pois um carro caro pode mascarar sua função de transporte e remeter a questão do status social. Temas muito importantes para serem refletidos conjuntamente.

Apesar de a população parecer, em certos momentos, ser utilizada como “massa de manobra”, nesta situação, Aline narrou a resistência dos moradores de determinada região diante da construção de um CRAS em um espaço público, requisitando a instalação de uma creche no mesmo local.

[...] as meninas fizeram acolhida coletiva lá, mas, nossa! [...] você explica e não veem sentido no trabalho [...] “Ah, não, a gente não precisa disso [do CRAS] não, precisamos é de uma creche” [risos] [...] tinha um espaço lá que a prefeitura ia fazer... ia ter um CRAS dentro desse espaço e aí não teve, acho que nem a creche. ALINE

Desse modo, a creche parecia mais necessária para a população do que o CRAS. Aspecto relacionado tanto a defasagem de creches no município, o que dificulta a obtenção e a manutenção de um trabalho pelas mães que não encontram ou não tem como pagar alguém para cuidar de suas crianças enquanto estão fora, bem como o desconhecimento do papel do CRAS ou a desconfiança em relação à sua utilidade.

5.9.3 Visão e expectativas restritas

Conforme já citado, Malu e Pedro consideraram que existe uma limitação na capacidade das famílias visualizarem as alternativas existentes para os problemas que enfrentavam. Além disso, Luiza e Thaís explicitaram a percepção de expectativas de vida reduzidas ao recebimento do valor

irrisório do benefício. Assim, por meio dos atendimentos e dos grupos, eles procuram dialogar com as famílias sobre essas questões e propiciar uma ampliação de sua visão de mundo.

[...] o que me entristece é [...] você chama a pessoa para o grupo, por exemplo, e ela só vem se o benefício for cancelado, ela só mantém os filhos na escola para o benefício não ser cancelado, então acho que é muita alienação. Ou, então, atendi uma situação esses dias que a moça é super jovem e ela não quer trabalhar pra não perder o BPC do filho e isso é muito comum, viu? [...] você vê as expectativas muito reduzidas, muito difícil. LUIZA

Esse exemplo pode representar, como disse Luiza, uma expectativa de vida reduzida, como também a descrença e a desesperança em relação às outras expectativas, como apresentado no filme “Vida Maria”, na repetição do sofrimento, do aprisionamento, da falta de saídas.

Por outro lado, conforme relatou Thaís, isso pode ser fruto da desinformação diante dos valores do benefício. Por outro lado, pode ser a expressão do desejo de libertar-se de trabalhos subalternos e serviçais, geralmente, localizados em regiões distantes do local de moradia das pessoas, provocando o gasto de mais de duas horas por dia em transportes públicos lotados, para chegar ao destino.

[...] tipo: “Ah, então é melhor eu não trabalhar, por que eu vou ganhar...”. A pessoa não tem noção que ela vai ganhar trinta e dois reais, trinta e oito... Teve uma moça que me falou: “Eu vou largar meu trabalho então e vou ficar dentro dos critérios, aí eu consigo receber”. Só que ela recebe oitocentos reais, por aí, setecentos, entendeu? Nunca ela vai receber isso em um benefício. THAIS

5.9.4 Pouco acesso à educação, informação e cultura

[...] a gente precisa melhorar o texto, os textos no geral que a gente usa aqui... eles exigem muito uma atenção para uma coisa só e a gente sabe que não é fácil para o público que a gente tem de manter a atenção linear, atenção linear. Mesmo um texto simples, mas que usa palavras como pessoas, já é uma coisa... PEDRO

Nessa narrativa, Pedro referia-se à história que ele imprimiu, distribuiu e leu para os participantes do grupo no qual os termos Todo Mundo, Alguém e Ninguém eram os personagens da narrativa. Compreensão que exige a capacidade de abstração dos participantes, a qual depende da aprendizagem e do estímulo propiciados pela educação formal. Considerando que a maioria teve pouco ou nenhum acesso ao estudo, a dificuldade de compreensão de textos é um dos resultados dessa violação de direitos sofrida.

Por isso, Aline, assim como Pedro, procurou utilizar nos grupos textos mais simples, de fácil compreensão. Essa reflexão sobre os instrumentos, levando-se em consideração as características das pessoas (repertório, interesses, origem, etc.) é importante, pois, a escolha pode atrapalhar ou favorecer o diálogo com os participantes. Essa situação também demonstra a importância da alfabetização e do acesso ao conhecimento para a autonomia, conforme defendeu Paulo Freire (2008).

Além da dificuldade de compreensão de textos ou das explicações sobre o funcionamento dos programas e serviços da Assistência Social, Thais expôs o seguinte:

A maioria das pessoas que vem aqui não sabe ler direito, não sabe escrever e tem muita dificuldade de compreensão, então você tem que explicar como se fosse pra criança [...] tem que falar as coisas de um jeito muito esmiuçado, retomar várias vezes... Às vezes, sempre, todas às vezes, praticamente, acaba a reunião informativa a pessoa pergunta: “O que é cadastro único?”, Falei a reunião inteira! [...] Algumas pessoas perguntam e você responde exatamente aquilo... Aí a pessoa pergunta, o que outra acabou de perguntar, igualzinho... Por que ela acha que o caso dela é diferente [...] ou não acredita no que você fala ou tem muito problema pra explicar o que tá precisando... Na recepção tem muito esse problema. A pessoa vem falando que quer uma coisa, você faz todo atendimento, no fim, você descobre que ela estava querendo dizer uma coisa completamente diferente do que ela estava falando. THAÍS

Ao orientar as pessoas que estavam na fila para o cadastro nas unidades móveis da Secretaria de Assistência Social de São Paulo, a pesquisadora deparou-se com essa situação, a pessoa ao lado perguntava a mesma coisa sobre o cadastro que havia sido acabado de explicar para a outra pessoa que estava na sua frente. Isso é decorrente do mesmo motivo, da dificuldade de compreensão de textos, isso envolve uma capacidade cognitiva que depende de treino e da aprendizagem para seu desenvolvimento, o que muitos não tiveram. Desse modo, é importante que isso seja percebido como decorrente das situações de privação e não como uma incapacidade.

Nesse sentido, Thaís e Aline observaram que as pessoas atendidas têm pouco acesso à cultura e à informação sobre seus direitos. Dessa forma, nas atividades desenvolvidas com os grupos socioeducativos elas procuraram propiciar passeios culturais, atividades artísticas e informações sobre direitos. Para essa última, contaram com o auxílio da assistente social que tinha domínio sobre o assunto.

[...] os Centros Culturais, isso aqui apareceu perdido na minha mesa [programação] aí eu fui vendo, tem coisa de dança, teatro, literatura, um monte de coisa bacana, mas tem pouquíssima participação da comunidade. ALINE

Desse modo, torna-se claro que para o favorecimento da autonomia não basta o fortalecimento subjetivo, é preciso também o acesso à educação, à informação e à cultura.

5.9.5 Figura masculina ausente

A maioria das pessoas que frequentou e participou das atividades ofertadas pelo CRAS eram mulheres. Perez (2009) afirmou o mesmo, por isso realizou uma pesquisa intitulada “Um estudo sobre a não participação de mulheres em situação de pobreza em cursos oferecidos por um CRAS”.

A figura masculina é muito pouco presente na história das famílias, isso dá alguns estudos. Então, o Pedro lá no CRAS Y [...] tem algumas seguidoras, porque tem essa questão da figura masculina, que também é atenciosa, que acalenta, que acolhe. ALINE

Nas filas que observei para a realização do cadastro único em São Paulo, entre as 300 pessoas que a compunham, a maioria era do sexo feminino, e dentre essas, a maioria sustentava os filhos sem a ajuda de um companheiro. Por esse motivo, o MDS estabeleceu que a pessoa responsável pelo domicílio no cadastro único, ou seja, aquela que ficará responsável pelo cartão com o qual poderá sacar o benefício, seja “um morador do domicílio, com idade mínima de 16 anos. Recomenda-se que seja, preferencialmente, mulher” (BRASIL, 2009b, p. 13).

Esse aspecto também pode estar relacionado com a “omissão” do companheiro que trabalha e possui carteira de trabalho assinada, pois impediria o recebimento do benefício por ultrapassar o valor da renda *per capita*.

Além disso, podemos dizer que o CRAS é um local ocupado, de modo quase homogêneo por pessoas do gênero feminino. Pois, tanto as assistentes sociais, quanto as psicólogas são, em sua maioria, mulheres, assim como a população que frequenta o CRAS. Todas as coordenadoras do CRAS também são mulheres, assim como as faxineiras. Em relação aos estagiários, há maior heterogeneidade.

Em relação a essa última, podemos supor que, como as atividades propostas pelo equipamento ocorrem durante a semana, até às 17h00, os homens que possuem um trabalho fixo, têm maiores dificuldades de ir até ao CRAS para buscar atendimento. Essa questão foi explorada por Perez (2009) em sua pesquisa sobre a participação de mulheres nas atividades dos CRAS.

5.9.6 O impacto da pobreza na saúde

Durante a entrevista, Aline e a estagiária de Psicologia narraram com ênfase a presença de situações que envolviam questões de saúde na vida da população que acompanhavam. Sobre os relatos das dores, consultas e exames médicos, doença dos filhos e parentes, que muitas vezes impediam a participação nas atividades do grupo socioeducativo, reflexiva, Aline exclamou:

[...] elas tem mesmo, muita coisa... muito médico... Muito médico! [...] “vou ao médico, aí tá doendo aqui, tá doendo ali”, tem uma condição de saúde... a gente até estava discutindo esses dias, um livro lá que eu estava lendo, não sei quê, como essa condição da vulnerabilidade social causa impacto na saúde! Gente, é muito forte! Não tem uma que não tenha dificuldades ou emocional de vínculos comprometidos ou de relações familiares conflituosas que não tenha um impacto na saúde e aí elas dependem muito da UBS e é muita reclamação da UBS. Muita! Eu tava pensando em como e por que a desigualdade social faz mal à saúde, e assim, tem um impacto muito forte! Alguém tem que estudar isso! Porque é muito confuso, muita coisa. ALINE

Em seguida, considerou que esse assunto é mais fácil de ser abordado nos grupos, talvez por isso tão fosse frequente:

E parece que é o que elas conseguem reclamar do corpo, porque tem tanta coisa, mas não conseguem falar, mas reclamar do corpo é mais fácil. Elas falam mais naturalmente, porque é o que dói, você vai perguntar de doença e elas ficam horas falando! ALINE

Em relação à saúde, é importante retomar as condições de habitação descritas por Thaís, como o mofo, a humidade, bem como a alimentação que poderiam não ser adequadas e que, certamente, afetariam a saúde. O acesso ao atendimento médico é difícil, conforme já exposto, o que também agravaria o adoecimento.

5.9.7 Reconhecimento da alteridade versus estereótipo

Aline narrou uma experiência emocional intensa, com comoção, diante da situação de um homem que ela acompanhava e perdeu tudo o que tinha. Ainda assim, ele manteve o afeto, a força, a fé, o que ela denominou de resiliência. Nesta passagem, comparou-se a ele, dizendo que não conseguiria reagir da mesma forma, percebendo a diferença entre as suas capacidades de enfrentamento.

O incêndio já tinha ocorrido há algum tempo [...] ele não tinha nada e era a pessoa que me atendeu mais alegre, segurando na mão e conversando tal, isso me comoveu muito. [...] de um vínculo com as pessoas muito forte. E até brincando um pouco com a situação dele [...]

Aí eu falei assim: “Nossa, que história de vida!” [...] Eu não conseguiria. Como é que dentro de toda aquela dificuldade, ela consegue ter, que a gente fala da resiliência e toda essa... pra vida e sai daquilo e vê coisas boas, muito legal. ALINE

Em alguns dos trechos já apresentados das narrativas de Thaís, ela apresentou a indignação diante da percepção das diferenças entre as suas condições e as da população relativas à moradia, ao acesso aos serviços de saúde e até mesmo à venda de camisinha nas farmácias. Em outro momento, ela expressou um sentimento de “amplidão” diante do conhecimento sobre as diferentes formas de viver.

[...] [sentimento] de amplidão, no sentido de... da existência, mesmo da condição da existência [...] que eu sempre sinto. De ver como a vida das pessoas é diferente, como as pessoas são diferentes, na forma de reagir. Aí são questões mesmo, por que será? Tem coisas que são nítidas que dá pra observar, mas tem outras que não, dentro das mesmas situações umas pessoas são de um jeito e outras de outro, mesmo que tenha um pano de fundo igual. THAÍS

Aline, contou como preconcebeu que os participantes do grupo gostariam da presença dela no passeio ao Centro Cultural do bairro ao supor que o reduzido número de pessoas que compareceu ao passeio anterior para o Museu, poderia ter sido por vergonha e medo de conhecer lugares novos. Ela, então, se ofereceu para acompanhá-los até o Centro Cultural (outro passeio), de modo a oferecer “segurança”, mas eles lhe disseram que iriam sozinhos e isso a surpreendeu.

[...] acho que tem esse receio de conseguir conhecer lugares novos [...] mesmo com o grupo, tem isso, você percebe um medo [...] pensei, acho que precisa de alguém que faça esse vínculo [...] porque entrar no espaço, a gente às vezes tem vergonha de entrar no lugar, pensa não é pra mim, sei lá... vão ficar me olhando... Então, eu falei, “eu vou, a gente vai junto” e eles “ah não, eu moro perto a gente vai lá”, então tá, que ótimo, cada um vai sozinho. ALINE

Na narrativa a seguir, ela explicou como os motivos que conduziram a estagiária de Psicologia e ela na escolha das fotos que seriam utilizadas para levantar os temas que os participantes do grupo gostariam de discutir ao longo do ano provocaram um efeito diferente do imaginado ou esperado.

Nossa, foi muito interessante! [...] Ela falou “aqui é onde a gente faz compras, tem um monte de coisa legal” [risos] fiquei, É? Pra ela não é uma muvuca e nem é horrível, não, é mó legal [imagem da Rua 25 de Março]. Essa aqui, o que te mostra essa foto? A desigualdade... É uma foto bem... aparece em vários lugares [favela do Morumbi], a moça falou “nossa, é muito legal”, e eu de novo [pensei] “nossa, legal...?!”, [a moça] “então, porque esses moradores aqui estão construindo as casas e um dia eles vão chegar nesse daqui. Aqui é o que eles estão hoje [favela], mas eles podem chegar aqui [prédio no Morumbi]”. O tiozinho falou: “nossa olha, essa aqui é legal”... e eu assim [fez uma expressão que indicou não entender], legal?, então ele disse: “olha o monte de coisa de

reciclagem, dá pra pegar várias coisas aqui pra reciclagem” [a foto era de uma casa demolida]. [...] Foi a primeira foto que eu coleí, porque essa criança tá sozinha, sem nada, abandonada. ALINE

Aline, ao longo da narrativa expressou suas percepções, reflexões e aprendizados a partir das atividades que desenvolveu com o grupo socioeducativo durante o último ano. É possível notar que a escolha pelas fotografias que retratavam (para os facilitadores) a demolição, a solidão, o abandono, a desigualdade, a “muvuca” do trabalho dos camelôs, o lixão, foi dirigida para as circunstâncias possivelmente geradoras de sofrimentos para os participantes, com o intuito de favorecer o diálogo sobre elas. No entanto, as imagens foram traduzidas pelos participantes em esperanças, recursos, expectativas, fatura e sonhos (da casa própria), o que surpreendeu Aline e a estagiária de Psicologia que participou da atividade e da narrativa. Essa última afirmou “eles tinham uma visão muito positiva da vida, muito!”. Sendo que, conforme relatou Aline, a tristeza foi expressa por outras questões, como o uso de drogas dos filhos.

[...] é muito diferente do que... [...] por mais que a gente esteja aberta pra conseguir entender, não é a nossa vida. Ou a gente teve um período, mas a gente tem acesso a outras coisas [...] aquela imagem que a gente tinha visto que seria uma situação, elas viram outra... [surpresa] ALINE.

Essas experiências favorecem a discussão sobre aspectos fundamentais para o trabalho, especialmente sobre os afetos na perpetuação ou na superação da desigualdade social. Neste sentido, Thaís falou da importância de articular atividades que propiciem a experiência dos bons afetos.

[...] no sentido de ressaltar o que tem de bom, de alegre, de interessante, porque é fácil cair na tendência... uma coisa meio pesada, que existe também, mas que não vai levar a lugar nenhum ficar reforçando isso pras pessoas saírem dessa situação. THAÍS

Parece que, a partir destas experiências recentes no trabalho com esse grupo desenvolvido de forma nova, Aline pôde aproximar-se das pessoas atendidas e compreender seus interesses, sonhos, problemas e modos de ser.

A partir da exposição desse tema foi possível verificar que, muitas vezes, a apreensão do outro como outro pode ser distorcida por imagens carregadas de estereótipos e preconceitos ou limitada por um distanciamento imposto por papéis, como o de oferecer possibilidades/orientações e o de segui-las.

Essa experiência de aproximação genuína das pessoas no desenvolvimento de atividades no grupo socioeducativo e o reconhecimento de seus sonhos, especificidades de classes²⁴, expectativas, interesses, preocupações e outros aspectos – sociais e pessoais – que permeiam as suas subjetividades, parece essencial para a facilitação de experiências transformadoras, pois, podem favorecer a criação de atividades e o estabelecimento de diálogos que façam sentido para as pessoas e gerem algo novo, promotor do fortalecimento.

Além disso, essa percepção é importante, pois ajuda o profissional a não solapar ou sobrepor suas concepções, orientações, desejos sobre os da população atendida.

5.10 Concepções sobre o papel do psicólogo na Assistência Social

Nós não somos assistentes sociais, não somos educadores sociais, somos psicólogos dentro da Assistência Social! LUIZA

A ênfase dada por Luiza a esse aspecto reflete sua percepção sobre a dificuldade, tanto da população, quanto dos colegas de equipe e até mesmo dos próprios profissionais da categoria, em compreender qual é o seu papel no campo da Assistência Social. A partir da participação em debates, grupos de estudos (intra)intermunicipais, ela e alguns de seus colegas puderam discutir sobre esse tema.

Desse modo, o objetivo desse item é apresentar as concepções dos participantes da pesquisa sobre o papel da Psicologia, a contribuição que essa profissão pode oferecer para os objetivos das políticas de proteção social básica. Utilizando o trecho da narrativa de Luiza, a ideia é compreender o que para eles seria ser psicólogo dentro da Assistência Social.

O primeiro aspecto apresentado por Aline é que essa definição ainda está em construção, por isso não está fechada e clara. Além disso, baseia-se mais na experiência do dia a dia do que em documentos e teorias.

[...] você me pergunta, não vou saber responder, porque parece que você vai fazendo com aquilo que você tem de formação, com aquilo que a realidade vai te dando, com a leitura, mas não está um negócio escrito, olha é isso e aquilo e pronto. ALINE

²⁴ Por exemplo: conforme Thaís colocou à respeito das dificuldades enfrentadas por essa população para garantir a frequência dos filhos na escola, ou os impactos na saúde, percebidos por Aline e sua relação com as condições de moradia que geram um sentimento de indignação em Thaís, dentre outros.

A partir das conversas com Luiza, Aline, Malu e Bianca, foi possível destacar alguns elementos comuns apontados por elas referente à especificidade da atuação do psicólogo. Elas consideram que além de conhecer e operar com a política, o psicólogo tem “um olhar” e “uma escuta” sensíveis e capazes de apreender às demandas subjetivas do indivíduo, para além de suas necessidades concretas, para além das causas sociais. Esse foco no indivíduo e na dimensão subjetiva opera tanto no trabalho com os grupos, quanto nos acolhimentos e encaminhamentos.

[...] não sei se é do psicólogo em si ou da minha experiência profissional, é a de uma escuta mais apurada, uma sensibilidade maior para pegar alguma coisa que não fica tão às claras no atendimento que a gente faz, eu percebo essa diferença, de conseguir fazer alguns elementos subirem à tona no atendimento. BIANCA

Acho que é a principal contribuição que a Psicologia pode fazer, para além do óbvio. Quando a gente vê uma situação de vulnerabilidade [...] “ah, porque o Brasil é injusto, por isso está desse jeito”, isso é óbvio [...] mas, além do óbvio, “Por que aquela família se encontra naquela situação? O que é possível fazer para ela sair? Será que é só pela pobreza? Será que é só falta de recursos? Por que uma outra família que tem uma situação muito parecida tomou outro caminho e essa família não? Tem algo de sintomático ali. O que está acontecendo?”, acho que é isso que o Psicologia pode fazer. LUIZA

Desse modo, um dos objetivos do atendimento é o de compreender a história de vida da pessoa atendida, seu sofrimento, suas potencialidades, sua dinâmica emocional, a dinâmica de seus “laços” ou relações familiares e procurar identificar a causa, na história de vida daquela pessoa, que provocou a situação de vulnerabilidade atual, que além das circunstâncias e escolhas de vida (ex: migrar para São Paulo), também pode ser decorrente de um funcionamento sintomático, conforme expressou Luiza. Em seguida, o psicólogo pode promover o “suporte emocional” (ALINE) e/ou o fortalecimento das potencialidades dos sujeitos, o empoderamento subjetivo.

[...] a nossa formação veio para contribuir com um olhar [...] para além da demanda que a família traz, a demanda concreta, acho [...] mas também para os laços, como que... a gente pode contribuir para que aquela família se empodere da situação que ela vive, mas isso de uma forma subjetiva também.

[...] a gente consegue ter um olhar para o indivíduo mesmo [...] esquecer um pouquinho o contexto social [...] meu olhar primeiro é para ele... que traz as vulnerabilidades que ele tem, mas... pessoais, emocionais [...] porque ele não consegue algumas coisas? como foi a história de vida dele? [...] o que ele tem de força, de potencial [...] o olhar para o sofrimento do outro [...] porque ele tá precisando de suporte emocional. ALINE

Luiza e Malu compreendem que “empoderar” os sujeitos significa promover a autonomia, a independência dos benefícios ou do que é concebido como ajuda, caridade, conforme apresentado

em *Sentidos do trabalho com as famílias*. Condição que pode ser obtida por meio do fortalecimento da autoestima, do reconhecimento das próprias capacidades, forças e desejos.

[...] empoderar no sentido da família se sentir responsável, se sentir capaz, sentir que ela não depende [...] que alguém estenda a mão pra ela [...] nenhum ser humano vai ficar livre de problemas [...] para a família sentir que tem poder em relação à vida delas [...] contribuir com a autoestima, fazer esse empoderamento. LUIZA

[...] perguntei “independente do que ele está pensando, o que você quer?”, vi que essa fala fez muita diferença, porque ela começou a pensar que ela poderia querer alguma coisa também [...] ela já está em outra situação, conseguiu dar conta, então ela viu que ela podia. Tudo isso, acho que o saber do psicólogo é muito rico. MALU

É importante ressaltar que Maritza Montero (2006) diferencia o conceito de empoderamento do de fortalecimento, explicitando que o poder é um resultado da reflexão, da consciência e da ação das pessoas e não uma dádiva ou um presente de outro poderoso. Por isso, prefere utilizar o termo fortalecimento. Define esse último como uma ação que requer a participação das pessoas e o apoio às suas qualidades e capacidades para que busquem por si mesmos, individualmente e coletivamente, mudanças positivas que afetem sua qualidade de vida e o acesso aos bens e serviços da sociedade a qual pertencem. O que é diferente de uma atuação focada apenas na resolução do problema de uma pessoa ou família, de modo individualizado e desconectado do contexto social.

Além disso, Tanto Luiza, quanto Malu, explicaram que, esse tipo de prática opõe-se ao atendimento burocrático-cadastral reificante e ao tratamento punitivo que poderia ser prestado aos usuários da assistência. Nesse sentido, ela favorece a humanização dos atendimentos.

[...] se a gente não tivesse essa formação, pra olhar para o sujeito [...] acho que ficaria nisso: “ah, então vou te inserir no Bolsa Família, que é o que dá para fazer hoje” [...] um olhar para o sujeito [...] mas, pensando em uma questão social [...] a gente vai pensar na família, nos laços [...] nessa questão mais ampla. LUIZA

[...] a gente não vai intervir no sentido clínico, mas o nosso ouvido é clínico [...] a gente não fica assim: “Ah é? tudo bem e você mora aonde? Tá, mora com quem? Seu marido ganha quanto? Tá, então pronto” [...] “me dá a carteira, deixa eu ver se você tá dentro do critério de renda” [...] não se faz avaliação assim, a gente escuta a história da família [...] tenta identificar os vínculos familiares, a rede familiar, aonde se rompeu [...] não adianta, a clínica foi a base de tudo, a origem da Psicologia Social e da Psicanálise [...] só realmente a intervenção que eu acho que é diferente. MALU

[...] por exemplo, se ela não está levando [o filho na escola], pode-se pensar que é negligência, mas por que ela é negligente? [...] às vezes pra ela não é importante estudar [...] A gente precisa respeitar o que a família está sentindo, fazendo um trabalho para que a criança não seja prejudicada, mas sem um trabalho punitivo. LUIZA

A partir desses trechos fica nítido o dilema entre respeitar a autonomia das pessoas atendidas e fiscalizar o cumprimento das regras. Nesse sentido, poderia lhes ser explicitado que aqueles que

estudam mais têm melhores chances de ascensão social, ao mesmo tempo em que é necessário refletir sobre as condições da escola na qual o filho não quer estudar.

Compreendem também que, embora a escuta e o olhar sejam clínicos, devido ao peso dessa vertente na tradição e na formação em Psicologia, a intervenção não é clínica.

[...] mas não fazer um tratamento psicológico, de marcar ali com a família toda semana [...] o tratamento clínico, não é essa ideia [...] um atendimento clínico [...] não fecha a questão e deixa a porta aberta para um próximo encontro [...] aqui a gente abre, essa questão mais subjetiva, mas, ao mesmo tempo já dá o suporte ali, porque a gente sabe que não vai ter um tratamento [...] a gente olha para o subjetivo, mas não deixa a pessoa angustiada, porque não vai ter uma continuidade. LUIZA

Nesse sentido, ambas consideram que o diferencial da Psicologia é favorecer esse “empoderamento” tanto nos atendimentos em grupo, quanto nos individuais, por meio de um diálogo reflexivo e igualitário, ao invés de ser uma relação impositiva e hierárquica. Nessa conversa, o profissional precisa respeitar as vontades dos sujeitos e valorizar suas capacidades de resolução de seus problemas.

[...] através da conversa e de como a gente encaminha a conversa [...] a gente devolve pra família dizendo que ela pode resolver aquilo ali [...] nossa contribuição como psicólogo é mostrar tanto para a equipe, quanto para as famílias, que a escolha sempre vai ser da família. [...] a gente vai mostrar as opções, mas a família vai escolher, acho que isso é uma diferença muito grande. Até pelo histórico da Assistência Social que é muito assistencialista [...] “olha você precisa de uma cesta básica, você precisa de tal coisa, precisa fazer tal coisa”, aqui não. [...] a família fala “não quero fazer esse curso, não quero fazer isso, quero fazer outra coisa”, “então, tá, a escolha é sua”. LUIZA

Mas junto com ela, a gente vai achar a estratégia que pra ela funciona melhor, faz sentido, que é muito diferente. Aí que eu acho que faz a diferença, por que você não pode achar que o que funciona pra um é regra pra todo mundo. MALU

Além disso, nas passagens acima fica nítida qual é a intervenção não clínica. Ou seja, conforme já discutido em *Sentidos do trabalho*, a maioria dos profissionais compreende que uma de suas responsabilidades é a de mostrar para as pessoas atendidas em uma hora, ou que são acompanhadas, as opções disponíveis dentro dos serviços e programas do CRAS ou não, para o enfrentamento de sua situação de vulnerabilidade na qual se encontra, tais como a participação em algum curso, a inserção em programas de transferência de renda, começar a fabricar e vender algo, dentre outras.

Por outro lado, Thaís expressa que para ela, a Psicologia no CRAS precisa articular o sofrimento individual com as dinâmicas sociais e favorecer a reflexão nos grupos sobre essas questões.

[...] pensando a Psicologia de uma forma mais ampla, não essa Psicologia Clínica, mas na Psicologia que pensa o indivíduo dentro da sociedade... na intersubjetividade, como as coisas afetam no sofrimento psíquico vindo de uma situação social [...] Mas pensando nessa questão também, essa classe social, essa cultura, desse local, dessa renda, acaba tendo certos problemas, acho que o psicólogo pode ter um panorama muito importante, no sentido de empoderar a pessoa, de trazer as questões sociais, é... pra serem refletidas dentro dos grupos, ter um manejo. THAÍS

5.11 A interação entre o psicólogo e o assistente social no CRAS

A análise da percepção dos psicólogos sobre a relação interdisciplinar entre as duas categorias profissionais no dia a dia do CRAS foi dividida em cinco modalidades: 1) conflitos e sobreposição, 2) a indiferenciação ou relativização das práticas, 3) a especialização dos saberes, 4) a indissociação e 5) a colaboração.

5.11.1 Conflitos e sobreposição: “até onde é nosso papel?”

Conforme já mencionado em *dificuldades de atuação*, Aline expressou o conflito em relação às práticas que expõem desnecessariamente às famílias, como, por exemplo, nos relatórios elaborados para outros equipamentos de controle. Aqui nesse trecho, ela mostrou que isso não é uma questão para os assistentes sociais. Provavelmente, essa preocupação também se deve a uma formação, na qual, a garantia do sigilo das informações prestadas é um dos aspectos éticos mais importantes do atendimento oferecido por um psicólogo.

[as assistentes sociais] têm uma visão diferente. Ah, o Conselho Tutelar pediu um relatório? Ela vai responder tudo, pra ajudá-lo na análise. Algumas vezes eu entrei um pouco em conflito porque acho que a gente tem que responder exatamente aquilo que ele perguntou, a gente não tem que expor mais [...] pode ser um relatório mais sucinto [...] “Responde só isso!” [referindo-se a colega assistente social] e ela não, “Ah, tem que fazer um estudo social, que fale tudo”, mas não sei, é uma coisa assim, das profissões, que acaba... ALINE [grifo da autora].

Por outro lado, Thaís, depois de acompanhar um atendimento realizado pela colega assistente social, começou a questionar-se quanto a diretividade de algumas intervenções torna-se invasiva e desrespeitosa ou não, “até onde é nosso papel?”.

[...] até onde se deve ter uma intervenção na família? Porque, tem a coisa do respeito pelo outro [...] mas, ao mesmo tempo tem a necessidade de uma motivação, às vezes, a pessoa está querendo fazer, mas precisa de alguém que fale [...] com mais ênfase, mas isso é uma questão pra mim quando eu estou no acolhimento, no grupo, até onde a intervenção é respeitosa, não é invasiva e ao mesmo tempo se propõe a afetar a pessoa de uma forma satisfatória, positiva? É uma dúvida. THAÍS

No trecho seguinte, ela relatou o exemplo de uma intervenção mais diretiva da colega assistente social que afetou positivamente a pessoa atendida.

[...] foi uma intervenção bem direta, assim, ele estava falando alguma coisa sobre a esposa dele, “Mas você não percebeu que você está iludido?”, [a assistente social afirmou] “ela não é assim, ela não vai ser assim nunca, ela é do jeito que ela é”, entre outras coisas [...] Será que seria nosso papel falar isso pra pessoa? E a pessoa ficou muito satisfeita [...] parece que foi muito bom [...] Quando vira uma coisa invasiva, o quanto cabe na situação, quem é você pra decidir o que a pessoa precisa e o que ela não precisa? [...] ou falar pra pessoa: “Ô, você tem que trabalhar”. Tinha outra pessoa que fazia isso [...] pode ser que de repente mude a situação ou não [...] eu tento ser uma pessoa comum, conversando, mas sem entrar muito na vida da pessoa. THAÍS

O aspecto chamado de sobreposição diz respeito a percepção da supremacia ou domínio do campo pela categoria dos assistentes sociais, em relação, aos recém-chegados psicólogos, que acaba afetando a interdisciplinaridade. Por exemplo: a proibição da assinatura conjunta do assistente social com a de técnicos de outras áreas, as “panelas”, a ocupação da maioria dos cargos de coordenação pelos assistentes sociais.

[...] o serviço social tem uma lei que não pode assinar com outro de outra área [...] não sei se é verdade, só que a gente não cumpre. Nem sei como tá aí, até li recentemente [...] as meninas do serviço social não podem. Todo trabalho interdisciplinar e não pode assinar o relatório em conjunto, como assim, né? ALINE

Serviço social tem muito de panela [...] Pode até falar que é super aberto, mas tem um pouco. A gente vai à cursos e tal, e não, “porque o serviço social” e às vezes – uma coisa que me irrita um pouco – “porque o psicólogo tá entrando agora... gente, já faz muito... pode parar com esse discurso, a gente já entrou! “Ah, não, é novo”. É novo, mas não é tanto assim, já tem muita coisa, muita gente fazendo! ALINE

[...] sou a primeira psicóloga a assumir um cargo de coordenação do município, na assistência e pelo que vejo no ABC todo, porque a maioria é assistente social. Isso foi legal para os psicólogos, a gente saber que... nós temos as mesmas possibilidades. LUIZA

5.11.2 Quando as especificidades se relativizam: o papel de *técnico da assistência*

Esse trecho refere-se ao papel de técnico de Assistência Social assumido por ambas as categorias profissionais e marcado pela indiferenciação de suas atribuições. Nesse sentido, Malu, Luiza e Aline disseram que no CRAS desempenham as mesmas atividades que a assistente social, “sem diferença alguma” (Malu) e que procuram sempre explicar para as famílias que elas serão atendidas por um *técnico*. Malu e Thaís consideraram positiva essa concepção, pois evita a especialização ou a personificação do trabalho.

[...] nossa atuação enquanto técnico, não no sentido que a gente esqueceu nossa formação, mas [...] não querendo demarcar as diferenças. [...] fazer esse atendimento da mesma maneira [...] todos os técnicos têm acesso a tudo, porque [...] tem lugares, que [...] a cesta básica, só o assistente social pode entregar. Ou, então, se chega alguém chorando, só o psicólogo atende. Aqui não, todo mundo faz o mesmo atendimento, tem acesso aos mesmos instrumentais [...] até para a população entender que quem está aqui é um profissional da Assistência Social, não é um psicólogo [...] porque, independente do trabalhador, os saberes vêm para agregar, mas não para criar um problema, da equipe, ou diferenciar quem vai atender o quê. LUIZA

[...] assim não fica uma especialização da profissão. Onde tem uma salinha do psicólogo e outra do assistente social [...] é muito permeável o trabalho, é muito em equipe multidisciplinar. Então não fica um estereótipo, sabe? [...] a gente acompanha, é responsável por algumas famílias específicas, mas a referência da família é o serviço, não fica personalizado, no sentido de ficar um vínculo pessoal [...] um jeito bastante interessante de trabalhar [...] da assistente social e do psicólogo serem os **técnicos**, sabendo mais ou menos a mesma coisa, cada um com um olhar diferente... THAÍS [grifo da autora].

Por outro lado, Bianca questionou essa posição de indiferenciação dizendo que torna o trabalho confuso, considerando que o conhecimento obtido com a formação não é o mesmo, então, é preciso demarcar essas diferenças e definir melhor as atribuições de cada especialidade.

Sempre me pergunto: se os dois, psicólogo e assistente social, desenvolvem as mesmas atividades, poderia ter só o assistente social ou só psicólogo... Então, porque tem que ter os dois? [...] Essa falta de definição é complicada. Precisa de psicólogo pra quê, se a atuação é a mesma? [...] Será que é bom isso? [...] na prática é isso que acontece? Um pode fazer o mesmo que o outro? Então, a gente estuda tanto tempo para fazer a mesma coisa que o outro profissional pode fazer? [...] fico muito confusa. BIANCA

Em seguida, ela ponderou que isso ainda precisa ser mais bem definido, está em construção.

[...] sei que é um pouco isso, uma quebra na antiga lógica, trabalhar com outros profissionais, agregando saberes e oferecer outras coisas para a população que não o atendimento clínico da Psicologia. Isso já vem desse movimento, que acho que é meio geral, da categoria que atua no sistema público [...] acho que é uma questão de tempo para as coisas irem se assentando. [...] acho que é um grande campo de trabalho que se abriu [...] Só falta arrumar melhor [...] o lugar de atuação [...] definir melhor os papéis. BIANCA

Em outros momentos, pareceu que, para além desse conceito genérico de “técnico”, existia uma concepção de fusão entre as áreas de saber, de modo que o psicólogo precisava assumir o repertório da Assistência e o assistente social o da Psicologia, como uma *psicologização da assistência* e a *assistencialização da Psicologia*.

[...] a escuta, ouvir para além do que a pessoa está falando. Mas, isso vai do psicólogo e da assistente social, todos podem atender de forma melhor e mais eficaz. [...] penso que as fronteiras se perdem um pouco [...] essas habilidades [de observação, escuta] são posturas a serem desenvolvidas por todos e é mais importante isso fazer parte da equipe do que pensar só nas atividades. [...] Todo mundo pode adquirir esse olhar [...] Não defendo que o psicólogo tenha áreas específicas de trabalho. BIANCA

Ele pensa que o papel do psicólogo no grupo seria o de promover a discussão e a reflexão, mas que “isso pode ser realizado por não-psicólogos” [...] viu que para trabalhar no CRAS, é preciso ter conhecimentos sobre política, legislação, direitos. Dessa forma, há muitas coisas para saber [...] precisa pesquisar para informar a família sobre: INSS, onde conseguir cadeira de rodas. [trecho retirado do diário de campo em 20/06/2012]

[...] informação de uma área que eu não conhecia, não dominava e que são coisas difíceis de entrarem na minha cabeça a lei da passagem interestadual do idoso [...] Isso pra mim é um sofrimento! De cabeça não sei quase nada. [Pesquisadora: E o psicólogo precisa saber de tudo isso?] Precisa, porque se estou dentro de um acolhimento e surgir essa questão eu preciso saber, pois o serviço é feito pelo CRAS e não pelo Assistente Social. BIANCA

5.11.3 Especialização das profissões

Esse aspecto já é mais conhecido e refere-se à divisão das demandas da população em duas frentes: as questões afetivo-emocionais aos cuidados do psicólogo e as necessidades materiais de subsistência sob a responsabilidade do assistente social.

Quando eu entrei ainda tinha muito aquela brincadeira, ah, “psicólogo é mágico”, ou “chorou, é o psicólogo que vai atender”... É o psicólogo que dá conta de situações de crise emocionais, todas! Como se a gente andasse com uma bolinha de cristal, assim... Eu escutava muito isso: “família tal, isso é pra psicólogo, porque ela é doida” ou é pra atender pessoas que são do CAPS. Muito vinculado à questão da saúde. Aí quando, aos poucos que vai mudando. ALINE

Embora Aline tenha apontado que isso já não faz parte do cotidiano do CRAS, de acordo com Pedro e Malu isso ainda acontece, por exemplo, mediante a solicitação de outro profissional, quando a pessoa atendida apresenta “pepinos psicológicos” (Pedro), ou seja, um discurso confuso, desconexo, ou se possui alguma situação de doença mental ou de uso de drogas.

Além disso, Aline e Thaís consideram que a Psicologia consegue ter um olhar melhor para o indivíduo, suas questões subjetivas, seu sofrimento psíquico, enquanto a Assistência Social domina a questão das leis e das lutas/garantia por direitos. Então, de acordo com Aline, na elaboração do relatório, uma parte é feita pela psicóloga e outra pela assistente social. Atividade que Luiza, considera ser mais do domínio dos assistentes sociais.

Por outro lado, Aline aponta que, enquanto os psicólogos têm uma defasagem em relação ao conhecimento sobre a legislação, os assistentes sociais não estudaram sobre desenvolvimento humano, por exemplo, um tema pertinente à Psicologia e importante para o trabalho com as famílias do CRAS. Além disso, a Psicologia tem a habilidade de empreender um olhar sobre a dinâmica interna e a dinâmica das relações familiares, os quais ela considera importante, inclusive, na visita domiciliar.

Eles não tiveram essas matérias... desenvolvimento do indivíduo, entender a questão da criança, a fase que ela tá, o que ela tá querendo mostrar. [...] como lidar com adolescente [...] Isso tem muito, de falta na escola, aí tem a questão dos amigos, dos grupos, como lidar com um adolescente que quer infringir as leis da família, da sociedade às vezes [risos] E aí a gente tem [...] curso sobre a adolescência, por que ele tá fazendo isso, acho que isso a gente vem acrescentar. [...] Esse olhar de história de vida, que falta, pra você conseguir fazer uma leitura de uma visita... De acordo com todas as dinâmicas das relações da família, eu acho que a gente tem bastante condição de fazer. ALINE

Ainda, Luiza, considerou novamente que a Psicologia consegue recuperar o sujeito que pode ficar perdido nos ditames das leis e regulamentações.

[...] acho que a gente, enquanto psicólogo, tem um olhar mais para o sujeito e não só para a política. Porque acho que os assistentes sociais, na formação, eles têm isso, de pensar sempre pelo lado da política, pelo que está escrito e eu acho importante levar assim “independente do que está escrito, acho importante ter esse espaço”. LUIZA

No entanto, conforme discutido no capítulo três dessa dissertação, as questões afetivo-emocionais não ocorrem sem as cognitivas e as interpessoais, que por sua vez, estão sempre relacionadas com a dimensão material, especialmente nas situações de vulnerabilidade social. Portanto atuar de modo cindido é sustentar o falso dualismo entre indivíduo e sociedade.

5.11.4 Indissociação: “andar de mãos dadas”

A ideia de que o psicólogo e o assistente social precisavam realizar todas as atividades em conjunto para trabalhar interdisciplinarmente, foi um aspecto atribuído a uma concepção da gestão da proteção social básica do município. A partir dessa concepção, ambos deveriam realizar os atendimentos individuais e grupais, as visitas domiciliares e a elaboração de relatórios juntos, “de mãos dadas”, conforme expresso por Aline.

[...] a [gestora] sempre quis que tivesse um psicólogo e um assistente social [nos grupos], mas o assistente social, que fazia comigo, não gostava de grupo, então: “não tenho formação, não gosto, não vou fazer”. [...] mas, ela acaba falando, tem que mesclar. Então, visita [...] ela tem uma preocupação, tem que fazer psicólogo e assistente social. Não, por que tem que fazer os dois? [...] Não é toda hora que tem que estar. É legal fazer também com alguém da sua área, só. Até com a minha estagiária, porque a gente vai falando de algumas coisas. [...] Não precisa estar junto a todo o momento, sabe de mãos dadas. E sinto, às vezes, uma coisa que precisa sim! ALINE

Os relatórios [...] “[...] tem que assinar os dois”. Gente, não faz sentido, se ela não tava lá, se ela não atendeu. Ou se eu não tava lá com ela, porque que meu nome precisa estar lá. Era um momento assim, passou, ou esqueceram porque a gente não fez, esqueceram. [...] E não é assim também, não tem que estar junto pra ser um trabalho interdisciplinar. Você pode conversar cinco minutos, mas você já avaliou uma outra coisa. ALINE

5.11.5 A Interdisciplinaridade

A relação de complementação, integração ou interdisciplinaridade, só pode ocorrer mediante o reconhecimento das diferenças entre os campos de saber, bem como das possíveis contribuições que um pode oferecer ao outro na criação de um novo conhecimento/fazer. Além disso, além do campo teórico, essa relação também se refere aos profissionais na prática do dia a dia. Como explicitado em *Aspectos que favorecem a atuação*, a colaboração entre os membros da equipe é o que mais favorece a realização do trabalho.

E casa muito bem. Eu e a [assistente social] quando a gente trabalhava à tarde [...] a gente era muito boa de fazer visita junto, de fazer relatório, que ela tinha um olhar muito aberto pra Psicologia e ela foi me ensinando muito do serviço social. E aí a gente conseguia fazer relatório de famílias muito legais, assim. Ela saiu esse ano, foi bem difícil pra mim lidar com isso, porque [...] era alguém de referência. ALINE

Nesse sentido, especificamente entre essas duas categorias profissionais, todos os participantes relataram o quanto precisaram e puderam aprender com sua colega, mais intensamente nos primeiros dias de trabalho e ainda hoje, na discussão sobre os casos atendidos e na troca de ideias para as atividades a serem realizadas com os grupos socioeducativos. Conforme expressou Pedro, os grupos e os atendimentos realizados por ambos os profissionais, com suas diferentes visões sobre a família, promoveu discussões e trocas bem produtivas e “o encaminhamento fica mais certo e rico”.

[...] a gente termina uma coisa, um atendimento e conversa bastante na sala dos técnicos, tem essa troca bem rica nesse sentido. Um fala: “Mas, ah, eu percebi tal coisa”, o outro levanta uma questão da lei e as coisas se complementam muito bem [...] acabo aprendendo muita coisa da Assistência e os assistentes sociais acabam aprendendo bastante coisa da Psicologia Social também. Dá pra perceber que cada um tem um olhar diferente, nem teria como não ser. THAÍS

[...] no dia a dia e nas reuniões a gente fica... um pouco perguntando para o colega como ele fez diante das situações e o colega também pergunta, você faria do mesmo jeito, faria diferente? Então, acho que tive muita sorte por ter ela junto, me ensinando e me mostrando onde estavam as informações [...] BIANCA

É possível compreender que os diferentes modos de relação estabelecidos entre o psicólogo e o assistente social no CRAS resultam do caráter recente da inserção do psicólogo nessa área. Sendo assim, é a partir da sua experiência que as questões se apresentam, requerendo a reflexão dos inúmeros atores sociais envolvidos nesse processo, como os órgãos representativos das profissões e os gestores, bem como a criação de novas propostas e alternativas de trabalho.

Nesse sentido, os CPF/CEFESS (2007) defendem a importância de serem delimitadas as especificidades de atuação de cada área profissional para poderem atuar de modo interdisciplinar, ou seja, de modo em que haja um diálogo entre os dois campos de saberes, de modo colaborativo. O que é bem diferente de uma mistura ou fusão (que poderia ser chamada de multidisciplinaridade) da indiferenciação, da cisão e da indissociação.

CAPÍTULO 6

ENTRE TRAMAS E FIOS: TECENDO A REDE COMPREENSIVA

O objetivo deste capítulo é o de sintetizar algumas das reflexões apresentadas no capítulo anterior e discuti-las a partir dos pressupostos teóricos que embasaram a construção dessa dissertação.

O título foi escolhido para indicar que nenhuma compreensão é linear, única e fechada, mas como uma rede, envolve múltiplos fios, direções, cores e sentidos que se conectam e formam um todo com determinada configuração. Além disso, é possível pensar em uma compreensão que está sendo continuamente tecida e que pode ser desfeita e refeita a todo o momento.

Desse modo, foram selecionadas algumas pontas dos fios dessa rede apresentados no momento anterior para atuarem como eixos principais da discussão atual.

Na ponta dos aspectos que dificultam o empreendimento de uma práxis, estão os seguintes nós: a) os descompassos entre a formação em Psicologia e os requisitos para a práxis do psicólogo nos equipamentos da proteção social básica; b) a distância entre o conteúdo dos documentos normativos e a prática dos profissionais; c) a dificuldade de delimitar as especificidades do papel do psicólogo e do assistente social e assim atuar de modo efetivamente interdisciplinar; d) a focalização das intervenções no indivíduo e na família; e) a concepção de uma prática voltada para a orientação e a prescrição; f) condições de trabalho dinâmicas e estruturais que inviabilizam as atividades e geram sofrimento para os profissionais; g) as contradições e conflitos suscitados pelas práticas punitivas, incoerentes, de controle sobre a vida e mediadas por um olhar reificante e estereotipado sobre as pessoas em situação de vulnerabilidade social.

Esse conteúdo foi condensado nos cinco primeiros eixos que serão discutidos a seguir. Esses eixos ainda são transpassados pelas categorias: inerentes ao campo da Psicologia (a, b), pertencente ao âmbito das políticas de proteção social (e, f) e referem-se a ambos (c, d).

Por sua vez, os aspectos que podem favorecer a realização de uma práxis serão problematizados dentro de uma mesma linha: a) Humanização e Resistência, marcadas pela iniciativa, reflexão, ética e criatividade na busca por vínculos colaborativos e valorativos entre a população e os profissionais da proteção social básica.

6.1 A Formação em Psicologia e a atuação do psicólogo no CRAS

Como pudemos observar, exceto por Malu, todos os participantes da pesquisa tiveram uma formação voltada, predominantemente, para a Psicologia Clínica. Desse modo, a maioria (inclusive eu) ingressou no campo das políticas de proteção social sem um contato prévio e reflexivo com propostas e conceitos do campo das políticas de proteção social. Aliás, sem contato com as políticas públicas de uma forma geral, indicando que as práticas do psicólogo no serviço público, longe dos consultórios particulares, ainda é uma realidade pouco discutida/apresentada na grade curricular dos cursos de Psicologia. Esse aspecto já foi ressaltado pelo CFP/CEFESS (2007) como essencial para a prática profissional do psicólogo no SUAS.

Diante disso, uma das primeiras dificuldades ao ingressar nessa área, surge quando o profissional depara-se com a falta de referenciais e de bases para compreender seu papel no sistema de proteção social básica. Conforme descrito, isso gerou tanto a angústia e a sensação de estar perdido, quanto a mobilização pela busca independente de informações por meio do grupo de estudos, de participações em seminários, de ligações para o CRP. No CRAS onde trabalhei, as oito psicólogas e eu decidimos pagar um supervisor para nos orientar diante de tanta novidade e confusão, mas não foi possível sustentar isso.

É importante ressaltar que não apenas as políticas sociais são deixadas de lado, como também uma área de conhecimento da Psicologia: a Psicologia Social.

No entanto, conforme apresentado no capítulo 3, o CFP/CEFESS (2007) e o CFP (2008) indicam que essa área de conhecimento, a Psicologia Social, assim como a Psicologia Comunitária, a Psicologia Institucional, a Psicologia do Desenvolvimento, dentre outras, que considerem o contexto no qual vive a população atendida pelo CRAS, são essenciais para favorecer uma atuação transformadora.

Vale ainda lembrar a afirmação de Pedro sobre o foco de sua formação em Psicologia ter sido o atendimento clínico e individual, de modo que fez-lhe falta o conhecimento sobre os métodos, técnicas e teorias para a facilitação e o desenvolvimento dos grupos socioeducativos no CRAS. Embora a ideia da facilitação de reuniões grupais envolvendo dinâmicas e temas pré-definidos seja discutível diante do prisma do fortalecimento comunitário, o que será explorado mais adiante.

Afora a angústia diante da nebulosidade do papel da Psicologia nesse contexto, a distância entre a formação e os requisitos para o desenvolvimento do trabalho no CRAS provocou outras repercussões para os participantes da pesquisa, além das já mencionadas.

Uma delas refere-se ao mal-estar frente a algumas condições/práticas existentes no campo (“não tem porta!”), o sentimento de insegurança em relação ao desconhecimento de leis e políticas, que por sua vez, produz o sentimento de inferioridade em relação ao assistente social.

Nesse sentido, esse profissional, detentor do conhecimento específico sobre o campo advindo da formação em serviço social, ocupou um lugar de referência para os psicólogos no período inicial do seu ingresso no CRAS, oferecendo orientação sobre o seu fazer, enquanto técnico da Assistência Social. Tais orientações ocorreram, em relação aos cadastros, aos aspectos a serem observados nas visitas domiciliares, à elaboração de relatórios para fóruns, ao Conselho Tutelar, dentre outros.

Atividades que, em alguns momentos, geraram conflitos diante do que concebiam como práxis psicológica, enquanto, em outros, esse papel era assumido e desenvolvido pelo profissional, que acabava empreendendo uma atuação *psicoassistencial*²⁵, ou seja, envolvendo uma mistura de atribuições e competências técnicas gerando conflitos entre ambos os papéis. Nesse sentido, conforme Thaís e Aline questionaram: Como o psicólogo pode criar um vínculo com a família e, ao mesmo tempo, investigar suas condições socioeconômicas? Ou ainda, a partir das visitas acompanhadas, podemos questionar: Como o psicólogo pode realizar uma abordagem acolhedora, atenciosa, preocupada com a situação social, afetiva e relacional da família e, ao mesmo tempo, observar as condições da casa dessa família e/ou cobrar o cumprimento das condicionalidades dos PTRs de modo impositivo?

Além disso, a falta de referências crítico reflexivas sobre as possibilidades de trabalho com a população socialmente marginalizada também gerou a individualização dos problemas sociais brasileiros e sua desvinculação dos contextos histórico, econômico e cultural.

Nesse sentido, também favoreceu a reprodução de estereótipos, de preconceitos, da concepção dos programas de transferência de renda como favor ou muleta, em vez de serem compreendidos como uma forma de redistribuição de renda no horizonte da emancipação. Assim como, dos aspectos ideológicos que historicamente marcam o campo da Assistência Social como o clientelismo, a caridade, além das ideologias que operam na sociedade capitalista contemporânea. Tais aspectos, se não observados criticamente, capturam a consciência dos sujeitos, como bem descreveu Ecléia Bosi (1992, p.116) em *Entre a opinião e o estereótipo*:

²⁵ Termo proposto pelo autor para indicar a mistura ou a indissociação entre as atribuições, os conhecimentos e as técnicas respectivos ao psicólogo e ao assistente social.

O mundo é opaco para a consciência ingênua que se detém nas primeiras camadas do real. A opinião afasta a estranheza entre o sujeito e a realidade. A pessoa já não se espanta com nada, vive na opacidade das certezas [...]. Para alcançar esse alto grau de tomada de consciência da vida em si, há um momento de recusa do que foi estabelecido sem a nossa aquiescência e experiência. Isto se dá sempre que nós queremos habitar plenamente as coisas do mundo.

Esse resultado reafirma o já explicitado em outros estudos realizados sobre o tema e revela que, apesar do movimento dos órgãos representativos da profissão, das entidades, dos autores e docentes na promoção de uma práxis que dialogue com a realidade social brasileira, marcada esta por injustiças e desigualdades, o ensino de uma Psicologia voltada para o atendimento clínico e individual ainda é predominante. Cabe-nos a questão: por quê?

Alguns dos motivos podem referir-se aos baixos salários ofertados aos profissionais que trabalham na área social; à fragilização de vínculos empregatícios ainda existentes em muitos municípios; à dificuldade de acesso ao local de trabalho, pela distância desses equipamentos em relação aos grandes centros, pois, conforme apontado no estudo, esse fator foi considerado pelos profissionais no momento de assumir o cargo; à precariedade dos recursos materiais e humanos; e às questões de vida da população que podem gerar experiências afetivas também difíceis para os profissionais, como as apresentadas na pesquisa, dentre outros.

Desse modo, conclui-se que é importante valorizar os profissionais que atuam no campo da Assistência Social, estabelecendo salários justos e condizentes, bem como a contratação regulamentada por concursos públicos e a melhoria das condições de trabalho.

Além disso, não há dúvidas de que, para favorecer a inserção dos psicólogos na área das políticas públicas, e, quem sabe, o alcance maior dos objetivos das políticas de proteção social, os currículos dos cursos de formação em Psicologia precisam abrangê-las, discutindo as leis, os parâmetros do SUS e do SUAS. Os cursos também precisam ampliar a abrangência dos conteúdos referentes à Psicologia Social Crítica, porque ela oferece um repertório importante para a criação de métodos e de práticas voltadas para o fortalecimento da maioria da população brasileira.

Essas medidas podem favorecer um melhor preparo dos psicólogos para a atuação no campo das políticas públicas, espaço que requer a criação, a inovação e a reflexão crítica sobre seu fazer e sobre o funcionamento da estrutura macro social na qual estão implicados.

6.2 Distância entre o que está apresentado nos documentos normativos e a prática

[...] você tem pouca noção de concretude [...] quando eu li, falei “nossa! né? alternativas e tal [...] eu faço tudo isso? [...] você até faz, e fala até parecido.... ANA

Conforme foi problematizado no capítulo 2, segundo Fontenele (2008) as primeiras referências para a atuação do psicólogo (BRASIL, 2005; 2006) não tiveram a participação dessa categoria. Assim, nas referências bibliográficas desses documentos, os únicos textos utilizados na área abordavam os assuntos: terapia familiar e dinâmica de grupo. Desse modo, torna-se claro o que se esperava da Psicologia no SUAS, em 2005.

Em seguida, os órgãos representativos da profissão criaram o CREPOP, que começou a realizar e divulgar as pesquisas sobre a atuação do psicólogo nos serviços públicos. Nessa sequência, em 2007, 2008 e 2009, o CFP também participou da construção de referências para a atuação do psicólogo no CRAS. Esse órgão indicou a necessidade do empreendimento de uma Psicologia crítica, que não patologizasse as questões sociais e apontou que a área de conhecimento da Psicologia Social é uma importante referência para o trabalho, além de outras, conforme já citado. Além disso, explicitou algumas das dificuldades existentes na área para o trabalho do psicólogo, as quais precisavam ser superadas, tais como: a precariedade, a burocratização, as contratações terceirizadas, os baixos salários, o assistencialismo e, também, a importância da efetivação da interdisciplinaridade.

No entanto, os participantes consideraram esse material como mais situado no universo conceitual e destinado a “inspirar” a práxis do que próximo da realidade.

Até 2008/2009, havia poucas pesquisas e referências sobre o trabalho empreendido pelos quase 5.128 psicólogos (PEREZ, 2009) que atuavam nos CRAS de todo o Brasil. Desse modo, os órgãos representativos da profissão não poderiam oferecer mais do que parâmetros e diretrizes éticas.

Mas, de lá para cá, o número de pesquisas sobre o tema aumentou consideravelmente, conforme apresentado no capítulo 3. A maioria dessas pesquisas indicou a necessidade manifesta pelos psicólogos participantes de terem uma maior clareza sobre o seu papel. Nesse sentido, também foram organizados seminários nos Conselhos Regionais de Psicologia (CRPs), como no CRP de São Paulo, realizado em 2012, com transmissão *on-line* para todo o Brasil. Em todos os encontros e congressos dos quais tenho participado desde 2009, já pensando nesse tema, foram apresentadas pesquisas sobre esse assunto em diversos grupos de trabalhos. Assim, atualmente, há

uma variedade de informações quantitativas e qualitativas, coletadas e divulgadas sobre a prática dos psicólogos nesse campo.

Desse modo, os dois textos publicados mais recentemente, um em 2011, pelo CFP, direcionado aos gestores e outro em 2010, pelo CRP/SP, voltado para a população, (mencionado por Aline no início do texto), continuam nessa esfera conceitual e não foram dirigidos aos psicólogos. No entanto, a falta de clareza ainda é sentida pelos psicólogos.

É relevante salientar que, no documento elaborado pelo CPF, em 2011, há considerações muito importantes sobre o papel da Psicologia, tais como seu foco na promoção da saúde dos indivíduos e grupos, o que requer a compreensão da gênese social do sofrimento das pessoas pobres. Além disso, frisa que o CRAS não é lugar de psicoterapia, embora os profissionais possam atender as pessoas individualmente, mas priorizando o trabalho coletivo.

No entanto, não prepara o profissional para lidar com as tarefas interdisciplinares, com as circunstâncias, os entraves e as contradições que compõem o campo e que impossibilitam o alcance desses objetivos ideais, como os apontados nas narrativas dos participantes.

A distância entre os textos e o cotidiano destes, pode tornar o material pouco útil e/ou ainda contribuir com o sentimento de angústia, “confusão”, sensação de “estar perdido”, de fracasso por não conseguir colocar essas diretrizes em prática. Dessa forma, além dos pressupostos, seria importante publicar um novo material ou um encontro dirigido aos psicólogos, abordando como lidar com certas dificuldades concretas encontradas na prática e discutindo-as com clareza.

Sabemos que cada município apresenta algumas questões e funcionamentos específicos que interpelam os profissionais. Mas, há algumas questões comuns já explicitadas em diversas pesquisas sobre o assunto, tais como as de Perez (2009) e as de Ximenes, Paula e Barros, (2009), apresentadas na revisão de literatura no capítulo 3.

Para exemplificar, dentre as dificuldades, poderiam ser discutidas claramente, as seguintes: Como lidar com a questão da fiscalização? E com os relatórios que expõem à família? E as visitas que acabam assumindo um caráter de controle? O preenchimento operacional e burocrático de cadastros é função do psicólogo? Como conciliar a decisão sobre o deferimento ou indeferimento do recurso para o desbloqueio de benefícios financeiros com um trabalho voltado para a potencialização subjetiva? Se essas situações são inerentes ao campo e o psicólogo é técnico da Assistência Social, como ele vai romper com isso?

Essas questões envolvem a articulação entre os campos da Psicologia e o da Assistência Social. Desse modo, talvez precisem ser discutidas entre os dois órgãos representativos da profissão na busca de novas definições para o trabalho de ambas as categorias.

Inclusive, porque esse aspecto interfere diretamente na relação entre o psicólogo e o assistente social. Pois, de acordo com o que fora apresentado na análise descritiva do conteúdo da pesquisa de campo, os papéis ou a relação entre ambos, mais do que interdisciplinar, pode ser compreendida como supostamente indiferenciada. Esse caráter seria representado no papel híbrido e genérico de *técnico* da Assistência Social. Nessa modalidade, há a tentativa de uma espécie de “miscigenação” ou fusão, em que o psicólogo precisa aprender tudo sobre leis e políticas, todo o repertório da Assistência Social e vice-versa, embasando a compreensão de que ambos podem atuar do mesmo jeito. O que não é verdade, pois a formação é bem diferente e como bem questionou Bianca: *Se, ambos são iguais enquanto técnicos, para quê o CRAS precisaria do psicólogo ou de outra categoria profissional?*

Pode-se compreender que esse papel único não existe, pois na prática, a abordagem e a compreensão de ambas as categorias diante da pessoa atendida são diferentes. Inclusive, porque alguns aspectos das práticas existentes no campo socioassistencial geram conflitos para a atuação do psicólogo por serem contraditórias aos objetivos da Psicologia, deixando-o confuso sobre seu fazer.

Por outro lado, como apresentado, a interação também pode se dar por meio da cisão completa na divisão das tarefas, a partir da especialização dos saberes, bem como de conflitos e de sobreposição, da indissociação ou de modo colaborativo no compartilhamento de saberes, o que só é possível, quando se reconhece a alteridade e as contribuições que o outro pode oferecer.

Ambas as entidades representativas, os CFP/CFESS (2007) recomendam que os assistentes sociais e os psicólogos construam parâmetros para suas intervenções, bem como definam as abordagens teórico-metodológicas que fundamentam suas atividades e estabeleçam o que é próprio e específico a cada profissional na realização das mesmas, como, por exemplo, nas visitas domiciliares, nos estudos socioeconômicos, nas abordagens individuais, grupais e coletivas.

A construção do trabalho interdisciplinar impõe aos(às) profissionais a realização permanente de reuniões e debates conjuntos de planejamento a fim de estabelecer as particularidades da intervenção profissional, bem como definir as competências e habilidades profissionais em função das demandas sociais e das especificidades do trabalho (CFP/CEFESS, 2007, p. 38).

Ainda ponderam que, embora ambos os profissionais possuam a mesma responsabilidade na defesa do papel das políticas de proteção social e da melhoria das condições de vida da população impactada pelas determinações macroeconômicas, a definição de responsabilidades individuais e de competências para o trabalho em equipe não pode ser negligenciada.

Desse modo, psicólogos e assistentes sociais, podem delimitar e redefinir seus papéis e suas atribuições de modo a estabelecer objetivamente quem, dentro da equipe multidisciplinar, encarrega-se de determinadas tarefas (CFP/CEFESS, 2007).

É importantíssimo frisar isso, porque parece que isso não está claro para os profissionais. Talvez, tal fato seja decorrente de outros documentos normativos (BRASIL, 2005; 2006; 2009a) apresentarem as atribuições técnicas de ambas as categorias de modo indiferenciado em um quadro com uma listagem geral.

Desse modo, os profissionais podem e devem definir especificidades e trabalhar de modo colaborativo, interdisciplinar e não de forma “cindida”, “grudada” ou “miscigenada”.

6.3 O foco das intervenções no indivíduo e na família

O primeiro ponto a ser ressaltado é que o trabalho centralizado sobre a família e o indivíduo não diz respeito apenas a uma formação em Psicologia voltada para a clínica, mas também, tem sido um movimento das próprias políticas de Assistência Social.

Conforme apresentado no capítulo 1, as políticas de Assistência Social objetivam atuar sobre três dimensões: as pessoas, as circunstâncias e a família, visando distribuir o acesso a bens e recursos de modo a favorecer condições dignas de vida às pessoas e promover sua maior autonomia. No entanto, dentre as três dimensões, a política prioriza a família como foco central das ações assistenciais, considerando-a como um “espaço privilegiado e insubstituível de proteção e socialização primárias, provedora de cuidados aos seus membros” (BRASIL, 2004, p. 41).

Desse modo, o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários, como forma de prevenção das situações de vulnerabilidade e de risco social é o principal objetivo da proteção social básica, a ser operacionalizado no PAIF (BRASIL, 2005).

Sendo que, esse fortalecimento implica: na relação com o Estado mediada por obrigações e direitos mútuos; no contexto sócio cultural, que engloba os papéis familiares, suas representações e relações, o resgate de sua própria história, seus valores, regras e ideais, bem como o fortalecimento de sua identidade constituída nesse contexto; na dimensão afetivo-relacional, que diz respeito ao cuidado, ao afeto e à comunicação na família e superação das situações que geram a violação de direitos.

Essa proposta aproxima-se muito do que Malu, Luiza e Aline explicaram em relação ao seu papel no trabalho com as famílias, afirmando que este envolve o resgate da história e trajetórias de vidas das famílias, assim como a compreensão da dinâmica das relações intrafamiliares.

Além disso, os participantes da pesquisa acrescentaram, ainda, à sua prática, alguns elementos correspondentes ao campo da Psicologia Clínica, tais como: a preocupação em relação às motivações dos sujeitos para as “escolhas” e percursos traçados; os consequentes impactos subjetivos diante da situação de vulnerabilidade, *um olhar e uma escuta* sensíveis o suficiente para apreender as demandas implícitas e/ou ocultas dos indivíduos e desconhecidas por estes, bem como, o desvendar da causa individual da situação de vulnerabilidade para além de suas necessidades concretas e das causas sociais, que, inclusive pode ser sintomática.

Nesse último sentido, pode-se dizer que o campo de conhecimento da Psicologia ainda preso a uma compreensão clássica de indivíduo separado do contexto em que vive, serviu para acentuar a individualização dos problemas sociais e ainda os deixar beirando o terreno do patológico:

[...] Primeiro, a gente escuta a família, qual que é a situação dela hoje, por que ela chegou nessa situação... [...] por um rompimento, por exemplo, de vínculo com a mãe [...] para achar onde que começou essa situação dela de vulnerabilidade e, junto com ela, tentar achar a intervenção. MALU

[...] será que é só pela pobreza? será que é só falta de recursos? Porque outra família que tem uma situação muito parecida tomou outro caminho e essa família não? tem algo de sintomático ali. O que está acontecendo? LUIZA

[...] a gente consegue ter um olhar para o indivíduo mesmo [...] esquecer um pouquinho o contexto social [...] meu olhar primeiro é para ele... que traz as vulnerabilidades que ele tem, mas... pessoais, emocionais. ALINE

Sobre essa questão, duas considerações são importantes. A primeira é que alguns dos colaboradores da pesquisa compreendem esse olhar sobre o indivíduo como uma forma de contrapor a objetificação ou reificação operada pelas políticas públicas, que podem desconsiderar completamente os sujeitos mediante os ditames burocráticos e quantitativos, dos cadastros e das estatísticas. Desse modo, esse olhar e essa escuta individual atenciosa têm o objetivo de humanizar os atendimentos, o que é imprescindível.

Nesse sentido, Cruz e Guareschi (2012, p. 202) afirmam que "a perspectiva clínica e a de direitos sociais e cidadania não se suprimem uma à outra; ao contrário, podem permitir aos sujeitos uma apropriação singular da sua questão". Pois, apesar de existirem alguns aspectos determinantes, tais como pobreza, ausência de cidadania, determinações culturais específicas e vulnerabilidade, tais fatores não ressignificam integralmente o indivíduo e essa visão unilateral pode reduzi-lo ou engessá-lo ao lugar de usuário da assistência ou sujeito da necessidade.

Assim, as pesquisadoras apontam que a atuação do psicólogo, na área social, deve também compreender uma escuta singular do sujeito: a compreensão de alguns aspectos inconscientes da pessoa, tais como seus impasses, receios, recuos e avanços na “apropriação de sua inscrição social”.

Nesse ponto, será apresentada a segunda consideração importante: a escuta e a Psicanálise não são opostas ao campo da assistência e não precisam ser excluídas dele, assim como o atendimento individual, como o próprio CFP (2011) indicou. Embora o psicólogo não deva realizar a psicoterapia no CRAS, os atendimentos individuais podem ser realizados, pois, em algumas situações, são necessários. No entanto, é imprescindível a não desvinculação dessa escuta dos contextos sociocultural, histórico e econômico:

A atuação parte do pressuposto de que embora o sofrimento seja vivido pelo indivíduo, sua gênese é social, está na intersubjetividade. Dessa forma, essa atuação estará sempre pautada em uma perspectiva psicossocial ampliando nosso olhar e nosso campo de intervenção (CFP, 2011, p. 15-16).

Conforme apresentado no capítulo 3, a Psicologia Social, como disciplina fronteira, procura considerar o indivíduo em companhia de outros indivíduos, cuja subjetividade, constitui-se no campo das relações intersubjetivas mediadas simbolicamente pela cultura, costumes, valores, ideologias, princípios éticos, operantes em determinadas nações, territórios (regiões, bairros) e em momentos históricos específicos.

A título de exemplo²⁶ da possibilidade de articulação entre as determinações econômicas e pulsionais, cita-se o trabalho de Gonçalves Filho (1998), que, a partir da Psicanálise e do Marxismo, elaborou o conceito de humilhação social como uma modalidade de angústia resultante da desigualdade política sofrida historicamente por grupos inteiros. Portanto, definiu-a como um fenômeno ao mesmo tempo psicológico e político.

Embora o CFP (2011) tenha afirmado a possibilidade dos atendimentos individuais, recomendou a priorização do atendimento grupal. Como a própria Thaís colocou, as situações não acometem sujeitos individuais, mas afligem grupos inteiros, como aquelas produzidas pelo sexismo, racismo, homofobia, contradição de classes sociais, dentre outras:

O que é mais interessante nesse sentido é a questão de não individualizar os problemas [...] existe uma tendência na Psicologia de achar que a pessoa é responsável, de certa forma, pela vida dela [...] o foco é na pessoa [...] De repente, você começa a atender e ver que as pessoas têm problemas muito parecidos, então, é nítido que alguns desses problemas são

²⁶ Conforme apresentado no capítulo três há outras teorias que também compreendem a subjetividade relacionada ao contexto social, embora estejam fundamentadas em correntes de pensamentos distintas, são igualmente importantes, tais como a proposta por Sawaia (2009); Axel Honneth (2003); Paulo Freire (2008); e na Psicologia Comunitária.

sociais, não é da pessoa, é um problema com vários atravessamentos, entrelaces da sociedade, da cultura, não é que a pessoa tem uma defasagem nesse sentido e que não consegue superar. THAÍS

Desse modo, o CFP/CEFESS (2007) propõe que o psicólogo trabalhe na comunidade com as famílias, grupos e indivíduos, a partir de diferentes metodologias e abordagens de intervenção de modo a catalisar experiências, encontrar formas de enfrentamento para as dificuldades e contribuir para a consolidação da cidadania dos indivíduos. Indica como referência, o campo de estudos da Psicologia Comunitária e da Psicologia Institucional.

Conforme será rediscutido adiante, Pedro coloca que a coordenação dos grupos constitui a atividade mais criativa que ele desenvolve no CRAS e que ele gostaria que esse fosse um espaço de convivência, no qual as pessoas poderiam trocar experiências, ter mais acesso às informações, com um caráter menos burocrático “*como essa questão do benefício*” e menos emergencial “*só vêm na hora do aperto*”. Thaís expressou o mesmo. No entanto, os CRAS do município onde foi realizada a pesquisa apenas desenvolvem as reuniões dos grupos socioeducativos uma vez por mês. Cabe-nos refletir sobre a questão: Por que isso acontece?

De acordo com a rotina descrita por Pedro, dois dias da semana são destinados ao acolhimento “normalmente são os dias mais tumultuados”, onde surgem os pedidos por benefícios, como o programa Renda Cidadã (RC), etc. Nos outros dias da semana são realizadas as visitas domiciliares e os grupos eventuais e/ou socioeducativos. Sendo que, esses últimos, são realizados apenas para os beneficiários dos PTRs RC, AJ e PBF e BPC, cada um em uma semana do mês e referenciado por um dos técnicos.

Também, o CRAS precisa responder às solicitações de outros órgãos da rede, como o Conselho Tutelar e o Fórum, que também demandam a visita domiciliar e a elaboração de relatórios. Nessa dinâmica, ainda podem surgir as urgências que precisam ser respondidas imediatamente e, também, há o atendimento diário às pessoas que requerem a consulta de benefícios, manutenções ou orientações, pois o CRAS “é uma porta aberta”.

Ademais, tanto Pedro quanto Thaís relataram que o tempo destinado ao trabalho é, em grande parte, consumido pela realização de tarefas operacionais e burocráticas, como o preenchimento de cadastros e planilhas, para fins estatísticos, e numéricos, sobrando pouco tempo para que eles possam refletir sobre seu fazer e pensar em estratégias qualitativas para a promoção do fortalecimento comunitário.

Desse modo, a rotina de serviços ofertados pelo CRAS, principalmente as relativas às inserções e às consultas das situações dos benefícios dos PTRs nos cadastros e nos sistemas operacionais correspondentes, acabavam ocupando a maior parte do tempo/trabalho dos técnicos

nos atendimentos individuais nas salas destinadas a esse fim. Na outra parte do tempo, eles ficam no computador, inserindo dados, elaborando relatórios, tentando telefonar para as pessoas que acompanham ou para outros equipamentos socioassistenciais, a fim de discutirem os casos familiares e individuais, conforme foi observado na pesquisa de campo.

Nessa dinâmica de atividades e rotinas fixas, recomendações, obrigações e operações muito fechadas a serem seguidas, o trabalho no CRAS deixa um espaço quase nulo para a criatividade e para trocas nas ações dos profissionais, bem como para a condução do trabalho com os grupos (com a) e (na) comunidade.

No entanto, é possível entender que o aumento da frequência do desenvolvimento do trabalho com grupos poderia favorecer duas questões importantes: a) a demanda da população pela atenção individual dos técnicos para relatar problemas pessoais ou para tirar dúvidas, poderia ser atendida dialogicamente, dentro do próprio grupo, reduzindo consequentemente essa solicitação; b) o foco no atendimento individual poderia ser responsável pela angústia de Aline diante do “trabalho que nunca acaba”, e de Pedro, quanto à impotência diante da dificuldade de acompanhar as famílias atendidas, gerada pela dinâmica de trabalho. Considerando que o CRAS “*é uma porta aberta*” para as pessoas em situação de vulnerabilidade e que, no panorama econômico atual, o número de pessoas nessa situação só tende a aumentar, se o trabalho dos psicólogos estiver voltado para atender um por um, rotineiramente, esse trabalho será constantemente sentido como algo sem fim, imenso, impossível mesmo!

Desse modo, trabalhar com grupos, poderia favorecer tanto a redução dessa demanda de trabalho excessiva sentida pelos profissionais, como propiciar atividades menos burocráticas, mas sensíveis e criativas – o que também iria requerer a busca de referenciais. E, como diz Pedro, “*você não vai fazer o melhor grupo ou a melhor intervenção, mas você vai apanhando e vai aprendendo*”, inclusive, porque para o trabalho com grupos no CRAS não há algo pronto, e sim, algo que precisa ser construído em conjunto, compartilhando-se e aproveitando-se as experiências das áreas de conhecimento citadas e dos outros profissionais que atuam nos CRAS de todo o país.

É importante ressaltar, ainda, que as poucas reuniões grupais realizadas no CRAS, priorizam apenas os beneficiários dos PTRs, em detrimento de uma abertura para a comunidade. As reuniões abertas à comunidade somente ocorrem quando o objetivo é empreender palestras informativas para a população ou quando o CRAS realiza algum evento específico de maior alcance, como a Feira de Trocas.

Nesse sentido, considerando o conceito de espaço banal, de Milton Santos (2005), e o conhecimento da Psicologia Comunitária, poderia ser interessante o psicólogo sair do espaço do CRAS e aproximar-se dos espaços comuns, vividos e habitados no território, os lugares das trocas

cotidianas, dos conflitos e também da solidariedade e das resistências. Pois, como Aline expressou, as reuniões grupais que realizou em entidades situadas nos bairros, promoveu uma vinculação maior com a comunidade. Assim, os psicólogos poderiam expandir seu trabalho de facilitação grupal com o foco na família para os movimentos sociais, o fortalecimento de grupos e organizações comunitárias, solidarizando-se com suas lutas.

De outro modo, as atividades no CRAS podem-se constituir de apenas um acontecer hierárquico, imposto de fora, comandado por uma informação privilegiada, com primazia da técnica e das normas, da regulação da vida, que é diferente do estabelecimento de uma relação política no sentido mais amplo do termo (SANTOS, 2005).

Ainda, considerando a perspectiva de Castel (2010, p. 557), a proteção e o vínculo recriados pelo poder público por meio de atividades e projetos como os grupos socioeducativos possuem um registro completamente diferente do pertencimento comunitário concreto, pois estão inseridos em um contexto institucional, jurídico e burocrático, voltados para produzir uma “verdadeira efervescência ocupacional” que servem para “lhe tornar suportável um cotidiano que, sobretudo é desesperador”. Práticas que, ainda, correm o risco de estimular uma relação de dependência hierárquica entre o sujeito e o Estado.

No entanto, essa alteração requer uma reformulação completa do campo da Assistência Social muito mais centrada na inserção e nas relações intrafamiliares por meio de mecanismos de controle elaborados que supõe a obediência dos participantes, do que na promoção de relações sociais e econômicas mais igualitárias.

Nesses termos, conforme explicitado no capítulo um deste trabalho, alguns autores defendem que a família tornou-se um dispositivo de privatização do social no contexto contemporâneo por dois motivos: a) oferece-lhe informações importantes sobre a população de modo geral; b) a intervenção aos problemas sociais de modo individualizado sobre a família, como referência do indivíduo e de seus membros, responsabiliza as pessoas por suas situações, “desonerando” o Estado. Esse fato representa um retrocesso no desenvolvimento das políticas de assistência social e está balizado em uma perspectiva protecionista, fundada no *neoliberalismo*. Assim, a família e as organizações não governamentais tornam-se agentes de bem-estar substituindo a política pública, sendo que a garantia dos direitos de cidadania é do Estado e não da unidade nuclear e a sociedade (BEHRING; BOSCHETTI, 2011; FREITAS, 2013; SCHEINVAR, 2006 apud CRUZ; GUARESCHI, 2012).

6.4 A concepção de uma prática voltada para a orientação e a prescrição

Além dos aspectos discutidos anteriormente, a desvinculação do sujeito das questões sociais pode favorecer, também, a culpabilização do indivíduo pelas condições nas quais se encontra. Algo comumente e historicamente infligido pelo poder público às populações marginalizadas no Brasil.

Nesse sentido, o próprio MDS (BRASIL, 2005, p. 17) faz isso, ao colocar de modo ambíguo, em diversas passagens do texto, que um dos objetivos das ações da proteção social básica é o de favorecer “mudanças e melhorias esperadas na transformação das relações intrafamiliares”, “avaliar a família em seu processo de mudança” (BRASIL, 2005, p. 22), ou ainda que a oficina de conscientização “envolve a reflexão sobre as experiência e mudanças de postura no cotidiano” (BRASIL, 2005, p. 27), já supondo que as pessoas atendidas precisam modificar-se e modificar seus modos relacionais e centrando suas ações nesse objetivo.

O mesmo texto em uma passagem posterior afirma que o objetivo da proteção social é promover a “melhoria das condições de vida” das famílias referenciadas e indivíduos, o que é bem diferente de pretender a “melhoria dos indivíduos” ou “das relações intrafamiliares”. Esse caráter dúbio do objeto a ser atingido pelas práticas assistenciais pode servir para culpabilizar os sujeitos e mantê-los onde estão.

Até mesmo o CFP (2008), em uma passagem relativa aos programas de transferência de renda, sugere que a independência progressiva dos benefícios oferecidos é um sinal de autonomia desenvolvida sob a perspectiva da cidadania. No entanto, sob o prisma da redistribuição de renda, como a que embasou a proposta do programa Renda Mínima elaborada pelo senador Eduardo Suplicy em 2004, os benefícios poderiam ser compreendidos como direitos e não como dependência.

Essas contradições acabam sendo reproduzidas por muitos profissionais no trabalho com as pessoas.

Na pesquisa em questão, depois de procurar compreender as demandas implícitas nas escutas dos sujeitos, conforme apresentado, os psicólogos procuravam oferecer orientações, informações, realizar encaminhamentos e apontar as alternativas e recomendações possíveis diante da situação enfrentada, como fazer um curso, participar de algum dos programas e serviços ofertados, procurar ajuda na própria comunidade, dentre outros. Intervenções que poderiam assumir um caráter mais ou menos impositivo em alguns momentos. No entanto, eles mesmos perceberam

que não era tão simples assim, pois as questões vivenciadas são multideterminadas e complexas de tal maneira que uma orientação/recomendação não pode resolver a situação.

A questão mais problemática está na concepção de que a saída da situação de vulnerabilidade depende de um empenho da pessoa no sentido da busca pelas possibilidades existentes no campo social para sua superação, colocando a responsabilidade sobre o indivíduo.

De modo inverso, pode-se compreender que a situação de vulnerabilidade na qual a pessoa se encontra corresponde a um *déficit* pessoal, como a falta de empenho/vontade. As injustiças são sociais e não correspondem a uma falha pessoal, como falta de empenho, ignorância, preguiça ou comodismo que impedem a busca por melhorias para si e para sua família. Desse modo, a relação e a apreensão do outro pode ser distorcida e mediada por imagens carregadas de estereótipos e preconceitos ou limitada por um distanciamento imposto por papéis, como o de oferecer possibilidades/orientações e o de segui-las.

Conforme expressa Faleiros (2004), a retórica liberal colocou a igualdade formal como uma possibilidade dependente do esforço dos indivíduos, ou seja, que ela seria conquistada pela competitividade. No entanto, deixou de lado o importante fato de que a capacidade dos indivíduos defenderem-se das desigualdades por seus próprios meios não era igualitária, pois nem todos dispunham das mesmas condições e liberdades. Nesse sentido, Oliveira e Heckert (2013, p.157) apontam que o contexto neoliberal “sacraliza o individual como instância responsável por fracassos e sucessos instituindo uma meritocracia”.

Por outro lado, Cruz e Guareschi (2012, p. 162) atribuem esse aspecto à tradição histórica da Psicologia orientada pela neutralidade científica e profissional, gerando por muito tempo uma postura profissional acrítica, conforme já foi abordado anteriormente.

Desse modo, focando nas individualidades, o resultado do trabalho também é visto nas mudanças individuais e familiares, nas dimensões comportamentais, cognitivas, afetivas e relacionais, mais do que nas grupais e coletivas, como discutido e assim, o enfrentamento das questões sociais traduz-se no “*cada um por si e Deus por todos*”.

6.5 A burocracia, a precariedade e a dinâmica emergencial

O funcionamento estrutural das políticas públicas de Assistência Social permeado pelo excesso de trabalho, pela dinâmica emergencial, pela burocracia e pela precarização dos recursos materiais e humanos produz a dificuldade em acompanhar as famílias e realizar reuniões de equipe,

que, por sua vez, geram a individualização do trabalho, a desintegração da equipe e o sofrimento do trabalhador.

A falta de recursos materiais ou a ineficácia dos sistemas internos de provimento deles, gera a irritação, a indignação do profissional que, muitas vezes, acaba utilizando seus recursos materiais pessoais no provimento de certos bens para “manter o serviço funcionando” (MALU).

Nesses termos, como expressou Aline diante do reduzido de número de CRAS, se houvesse mais equipamentos no território “a gente ia conseguir fazer um trabalho de maior qualidade. Um trabalho de número a gente faz”.

Ademais, quanto à burocracia, além de ela emperrar ou retardar o fluxo de aquisição de recursos necessários para o desenvolvimento das atividades, bem como, para o bem-estar dos profissionais e das pessoas atendidas (como fogão, micro-ondas, lanches para os passeios) no espaço do CRAS, absorve a maior parte das ações a serem desenvolvidas e deixa o trabalho sem criatividade, mecânico, operacional, com fins imediatos e circunscritos à própria tarefa. Uma lógica que lembra a descrita por Simone Weil (1996) no cotidiano da fábrica:

[...] a gente fica muito sobrecarregado com a inserção de preenchimento de tabelas, um preenchimento de estatística [...] Eu tentaria pensar [...] dos técnicos terem mais tempo pra pensar na questão da vulnerabilidade, do fortalecimento dos vínculos, do reconhecimento do território, na potencialização, na economia solidária. BIANCA

De acordo com Habermas (1987, p.109), a burocratização imposta pelos diversos programas governamentais de proteção social, a fim de ganharem força de lei, imprime no dia a dia dos clientes potenciais e efetivos, uma densa malha “de normas jurídicas, de burocracias estatais e paraestatais”. Podemos acrescentar a essa afirmação, que também recobre o dia a dia dos trabalhadores que se encontram na ponta dessas políticas.

Assim, é possível compreender que a violência estrutural do sistema público provoca impactos subjetivos em seus agentes, na população que dele necessita, bem como interfere nas possibilidades de relação entre esses últimos. Relação estabelecida no propósito de atingir a superação da situação da vulnerabilidade social das famílias atendidas e que, diante desse funcionamento, é percebida por eles como faltosa, descontinuada, excessiva, limitada, deslocada de sentido, objetificada na mediação de números e cadastros, inatingível, “sem fim”.

Esse contexto pode promover no profissional sentimentos como o de angústia ou o de impotência diante das demandas apresentadas, relatadas, sofridas, por ser o porta-voz desse não funcionamento, das exigências que não podem ser cumpridas. Como também pode provocar o acolhimento das mesmas como se estivesse “lá na família” e motivar-se pelo desejo onipotente de

“dar uma solução”, mas, cujas situações sempre retornam, se reapresentam, por mais que ele trabalhe, o que provoca o desgaste e a incapacidade de escuta, como bem explicitou Aline.

No entanto, nesse mecanismo similar a uma roda gigante ou ao mito de Sísifo²⁷, as ações empreendidas podem ser percebidas, na maior parte do tempo, como sem importância, com eficácia duvidosa, produtoras de resultados mínimos, pífios, ou como “migalhinhas” (THAIS), sobre os quais, os profissionais podem culpabilizar-se. Desse modo, esse mecanismo, além de ser “uma característica do tipo de serviço” (ALINE), é mais ainda da estrutura que o sustenta.

Quanto à isso, em um momento de desconfiança sobre os objetivos da estrutura na qual está inserido, Pedro questionou-se: “não sei se é a intenção do... governo que a gente acompanhe todos os casos, porque senão a gente teria mais... tempo”. Uma pergunta fundamental de Pedro, tanto quanto a observação de Bianca: “às vezes acho que não tem muito espaço pra isso, pras dúvidas e questionamentos...”, pois, a discussão e a reflexão podem gerar a compreensão de certos aspectos que “devem permanecer como estão”.

Nessa direção, Patto (2010, p.13) assinala que a precariedade das políticas públicas é regra na sociedade brasileira, que está historicamente estruturada na desigualdade. Além disso, os programas de proteção social provocam apenas “efeitos cosméticos que só pioram o quadro geral”, disfarçando a exclusão com ações que supostamente promoveriam a inclusão, mas que visam apenas gerir as franjas mais pauperizadas da sociedade, propiciando uma inclusão marginal.

O mesmo foi expresso por Castel (2010) e Demo (2003), ao afirmarem que no contexto ocidental neoliberal contemporâneo, as políticas sociais não visam os grandes equilíbrios, ou seja, a redução das desigualdades sociais e o projeto emancipatório, mas, apenas remediar a pobreza extrema, empreendendo ações fracas, residuais e focalizadas na inserção social de um público deficitário; sem, no entanto, interferir nos interesses da classe dominante e no funcionamento de um sistema econômico que se sustenta nessa destituição das condições dignas de vida de uma imensa parcela da população para manter-se.

Desse modo, para que o trabalho no CRAS tivesse “fim”, de acordo com Dantas, Oliveira e Yamamoto (2010), ao invés de objetivar o alívio da pobreza, seria preciso colocar em pauta as causas da desigualdade e da desfiliação, ou seja, as condições estruturais que as alimentam e mantêm a desigualdade na distribuição de riquezas de uma nação.

Pois, na vertente “tentando tapar o sol com a peneira” do sistema de proteção social, as filas na porta dos CRAS só tendem a aumentar.

²⁷ Sísifo é um personagem da mitologia grega, condenado a repetir sempre a mesma tarefa: empurrar uma pedra da base de uma montanha até o seu topo. No entanto, toda vez que ele aproximava-se do topo, a pedra rolava montanha abaixo até o ponto de partida por meio de uma força irresistível.

No entanto, como apontou Habermas (1987), esse panorama, ao invés de motivar o pessimismo e a paralisação, pode ser visto como intrigante o suficiente, a ponto de mobilizar o alcance de sua elucidação e a busca de soluções para o futuro.

6.6 A regulação da vida

[...] fica uma coisa muito burocrática de ver, de ficar administrando bolsa família das pessoas, de ficar fiscalizando às vezes, se ela tá mentindo, uma coisa de... como é que chama? Espião? [...] não é meu papel ficar investigando a vida da pessoa.
THAÍS

Algumas práticas empreendidas no campo socioassistencial possuem um caráter de imposição, controle, fiscalização, tutela e são implicadas por julgamentos morais e preconceituosos sobre a população. Essas situações interferem ou distorcem o caráter do vínculo estabelecido entre a população referenciada pelo CRAS e os psicólogos. O mesmo ocorre com as possibilidades de trabalho que poderiam ser empreendidas entre eles.

O caráter de “controle sobre a vida” de algumas práticas pôde ser percebido, por exemplo, na elaboração dos relatórios que vão embasar a “avaliação da família” por outros equipamentos, como o Conselho Tutelar - a nova versão do “Homem do Saco”, como descreveu Aline. Essa espécie de controle revelou-se nas práticas das visitas domiciliares, as quais se destinam à vigilância ou à fiscalização, por meio da observação sobre a adequação dos cuidados dos pais em relação aos filhos, verificando-se a organização, higiene e limpeza domésticas; ou ainda, nas práticas avaliativas da situação socioeconômica das famílias para fins de concessão, prorrogação ou interrupção do recebimento de benefícios, como também, na cobrança às mães sobre o cumprimento das condicionalidades em relação à frequência dos filhos na escola regular.

Nessas intervenções, a “avaliação” sobre as situações apresentadas pode ser permeada por preconceitos e estereótipos circulantes no contexto atual e reforçados pela veiculação midiática que, perversamente, apresenta as pessoas marcadas pela pobreza “sem nenhum respeito, como destituídas de inteligência, moral e sanidade” (PATTO, 2010, p. 11) ou, então, como perigosas ou delinquentes, famílias desestruturadas ou disfuncionais, aumentando ainda mais sua estigmatização. Como expressou Aline, alguns equipamentos socioassistenciais “não conseguem ter um olhar que é de pessoa mesmo”, mas, se é de alguém que julga, faz diferença.

Conforme explicitado, essas formas de controle e detração, em algumas situações, geraram conflitos e dúvidas para os participantes sobre o seu papel, enquanto que, em outras, acabaram sendo incorporadas e reproduzidas por eles em suas abordagens. Aspecto que pode ter sido reforçado por uma formação que não estimula o questionamento sobre o instituído, deixando-os suscetíveis à captura ideológica de suas ações por uma concepção histórica da Assistência Social e de seus serviços e benefícios como benesse, caridade ou “muleta”.

Essas práticas também podem ter sido reforçadas pela ideologia neoliberal que compreende o mundo social como livre e que oferece as mesmas oportunidades para todos, as quais somente serão aproveitadas se os indivíduos empreenderem todo seu empenho pessoal. No entanto, as condições para o alcance dessas “oportunidades” não são as mesmas.

Enquanto que, os estereótipos também podem ser sustentados por um mecanismo de defesa frente ao receio contemporâneo inconsciente de tornar-se a pessoa aviltada, fazer parte da imensa massa de “supranumerários” (CALTEL, 2010; CROCHIK, 1997). Aspectos que precisam ser elucidados reflexivamente para evitar sua reprodução.

Em relação aos Programas de transferência de renda, seu funcionamento apresenta aspectos incoerentes e inconsistentes em relação aos objetivos que visa atingir e os métodos delineados para esse fim.

Este aspecto é desvelado em dois exemplos: o primeiro, ao transformar os beneficiários dos programas de transferência de renda, perversa e ideologicamente, em “receptores agradecidos de favores vindos dos ‘de cima’”, (PATTO, 2010, p.14); o segundo, ao infligir na vida de cada beneficiário, o sofrimento de percebê-la mediada em torno de ações e cumprimentos para manutenção do irrisório benefício financeiro (capital), transformando-os em consumidores em potencial, conforme mencionado por Luiza em sua entrevista. Situação que é bem diferente de empreender uma luta pela cidadania e por direitos sociais. Consequentemente, esses aspectos favorecem a despolitização e o enfraquecimento dos movimentos sociais, servindo para manter as pessoas onde estão.

Além disso, esses programas de transferência de renda operam uma forma de controle sobre as pessoas, por meio da imposição da contrapartida do cumprimento de suas condicionalidades, as quais deveriam ser um direito e não um dever. Acrescenta-se a isso que, os descumprimentos das obrigações implicam em ações punitivas na suspensão ou cancelamento do recebimento dos benefícios (capital).

Desse modo, pode-se compreender que a relação entre o Estado e a população se dá por obrigações comportamentais dos cidadãos mediadas financeiramente e fiscalmente pelo Estado. Pode-se dizer que envolve uma fiscalização bastante íntima, na qual a qualquer momento os agentes

do Estado podem chegar à casa das pessoas e verificar a organização doméstica concreta e relacional entre as pessoas e os bens que elas possuem ou deixam de possuir.

Segundo Habermas (1987, p. 109), a profissionalização e o cientificismo dessas práticas de singularização dos fatos, de vigilância e de normatização da vida, possuem uma brutalidade reificante, cujas implicações são “mais refinadas do que formas palpáveis de exploração material e empobrecimento”. Esse refinamento pode ser notado no caráter tênue, entre vigilância e proteção, que a prática das visitas domiciliares apresenta.

Pinheiro (1991) considera que ações como essas expressam que, por mais que a ditadura e o populismo tenham ficado para trás, os resíduos desses sistemas, mesmo que transformados, estão subjacentes às práticas e ideologias sociais ainda hoje; sendo que em algumas situações não são vestígios, mas presenças asfixiantes.

Nesse cenário de conflitos e contradições, ainda podem ser acrescentadas as táticas para obtenção do benefício como: ludibriar os técnicos, interferindo na relação entre ambos e o caráter de obrigatoriedade dos grupos socioeducativos, que também atrapalham a possibilidade de aproveitar esse espaço para a criação de trocas, de convivência, de experiências facilitadas pelos profissionais, pois a população não adere às reuniões, uma vez que, conforme discutido, elas se tornam uma imposição hierárquica recebida com desagrado.

Nesse panorama, estão incluídas as situações de suspensão do benefício que obrigam as mulheres a irem até ao CRAS para “pedirem desculpas”, apresentando explicações para justificar os descumprimentos, as quais serão submetidas à avaliação do técnico. Este poderá julgar a família como merecedora ou não do “pedido de perdão”, para conferir o deferimento. As pessoas, ainda, podem ser culpabilizadas pelo Estado, por terem falhado no cumprimento dessas obrigações, ao invés de lhes serem promovidas ações garantindo melhores condições de vida para a população, bem como estratégias para o acesso aos direitos sociais e a redistribuição da riqueza socialmente produzida.

Nesse sentido, se uma mulher tem seis filhos e não consegue garantir a frequência dos mesmos na escola, isso pode ser visto como uma incapacidade ou um descompromisso e não como uma condição concreta extremamente difícil da qual ela precisa dar conta. Conforme apontou Cariaga (2013, p. 67):

Isso significa que a ampliação do direito também veio acompanhada e carregada de outras funções que recaem sobre as mulheres. É a mulher a responsável pelo cumprimento das condicionalidades e cabe a ela a tarefa de acompanhar e levar os filhos na escola, participar das reuniões da escola, manter a vacinação em dia. Sobretudo, quando se trata da manutenção e do provimento econômico familiar, em grande parte dos programas da

chamada inclusão produtiva ou geração de renda, ainda cabe a ela fazer cursos para que possa encontrar uma saída para sua condição social.

Cruz e Guareschi (2012, p.31) apontam o mesmo, afirmando que, no sistema de proteção social, a família pode ser convocada para oferecer explicações sobre as atitudes inadequadas dos filhos e ser culpabilizada e rotulada como negligente ou desinteressada por um funcionamento considerado inadequado. Para as autoras, há um “sequestro” dos direitos da família por meio dessa tentativa de controle de sua relação com seus filhos e ambas questionam: “Até que ponto nossas ações não têm se configurado como dispositivos de controle sobre as famílias e os sujeitos?”.

Oliveira e Heckert (2013) concluem que o campo da Assistência Social, atravessada por estratégias governamentais, atualiza formas de controle sobre a vida, sobre os corpos, por meio da disciplinarização, da tentativa de consertar os desvios. Desse modo, eles apontam que o CRAS condensa em sua emergência o modo biopolítico de gestão das populações, a informática e o meio virtual, a terceirização da mão de obra para esse fim, o contexto de mercado globalizado, a economia neoliberal, o campo de saber da Assistência Social e, nesse bojo, as práticas *psi*.

Diante disso, Patto (2010, p. 17) defende que não se trata de eliminar as políticas sociais, mas sim de colocar em questão “as formas impositivas e meramente técnicas de realizá-las, pois se trata de uma dimensão política da vida social, que pede a ampliação da participação popular no processo decisório”.

6.7 Os aspectos que favorecem a atuação dos profissionais no sentido de uma atuação transformadora

Todos os aspectos mencionados pelos participantes da pesquisa como favoráveis à sua atuação podem ser situados no patamar de experiências que envolvem a aproximação, o contato, o vínculo, a troca, a discussão, o compartilhamento, a cooperação tanto em relação aos colegas de equipe, quanto à rede socioassistencial e à população atendida pelo CRAS, assim como a existência de um espaço para a criatividade e também para as trocas cotidianas, como conversar e rir. Nesse sentido, podemos dizer que essas situações opõem-se ao funcionamento objetificante das políticas de proteção social e bradam pela *humanização do trabalho*²⁸. Nessa direção, de diferentes maneiras,

²⁸ Em termos mais amplos, no prisma da emancipação, poderíamos nos referir a: bradam pela humanização das relações sociais, reificadas pelo sistema de produção capitalista.

algumas “brechas” ou formas de resistências foram criadas por eles e, embora possam ser percebidas como pequenas ou insignificantes, constituem-se em aberturas importantes para as seguintes.

Conforme apresentado anteriormente, dentre os aspectos considerados favoráveis, estão: a relação de respeito, confiança e colaboração estabelecida entre a equipe e entre os profissionais e os gestores; o fato de uma das psicólogas ter sido nomeada coordenadora de um dos CRAS; a proximidade, o vínculo e a empatia na relação com os outros técnicos da rede socioassistencial; discussões promovidas com os colegas da mesma categoria profissional sobre o dia a dia de trabalho; as reuniões de equipe local, setorial e intersetorial; participação em cursos; supervisão; a criação de alternativas favoráveis ao acompanhamento das famílias, obtidas, principalmente por meio de atividade e reuniões coletivas.

Todos esses aspectos serão articulados em um mesmo eixo.

6.7.1 Humanização e Resistência

Um aspecto muito importante a ser ressaltado na análise dessa pesquisa é que, em comparação com a experiência da qual desfrutei na gestão das políticas de Assistência Social da cidade de São Paulo, no município onde foi realizada a pesquisa, foram notáveis a preocupação dos profissionais em relação à população atendida e o anseio e o esforço empreendido por eles, no sentido do atendimento das necessidades e de propostas interessantes no trabalho com os grupos. Algo que deveria ocorrer em qualquer instituição voltada para a proteção social dos sujeitos; no entanto, nem sempre é o que acontece: a violência pode se apresentar de modo mais sutil e sorrateiro e ou de forma direta e brutal, como foi apontado no início desse trabalho.

Embora tenhamos observado que em diversos momentos, algumas práticas possam ter assumido um caráter mais impositivo, inerente ao modo de funcionamento da gestão estatal da pobreza, ou ter reproduzido a ideologia dominante associando esforço pessoal com ascensão social, é possível afirmar que a violência, no sentido de ofensa, vexação, degradação ou humilhação dos sujeitos atendidos, foi inexistente.

Aliás, esse foi um dos aspectos que mais nos chamou atenção no começo da pesquisa de campo: o respeito, a paciência e a clareza das informações oferecidas às pessoas que aguardavam na recepção, para serem atendidas visando a manutenção do benefício, e também, o empreendimento de reuniões grupais com diversos recursos como filmes, passeios, palestras, colagens, música,

pintura. Havia uma preocupação constante em relação à oferta de alimentos (bolachas, sucos), colocados sobre a mesa de modo bastante apresentável e cuidadoso após as reuniões. Assim como a intenção de propiciar à população, momentos agradáveis, coloridos, de festa, como expressou Aline em relação à Feira de Trocas.

Como exemplo, salientamos a preocupação de Pedro, ao refletir sobre a troca de salas dirigidas às atividades de expressão corporal: em 2009, lembrada com saudosismo, estas atividades aconteciam na sala de balé – mais espaçosa do que a sala atual e, talvez, por este motivo, atraíam mais as pessoas. Tanto Pedro como Aline destacaram aquelas atividades que geraram momentos de discussões proveitosas e que atraíram mais as pessoas, levando-os a buscar novas técnicas, recursos e estratégias para empreender grupos que fizessem sentido e dos quais as pessoas participassem por gosto e não por obrigação.

Nessa dimensão, também apresentou-se a preocupação em relação ao sentido das ações e à eficácia do esforço empreendido, considerando que a criação de indicadores que avaliassem os resultados, bem como a supervisão e as discussões entre a equipe, são meios importantes para esse balizamento, conhecimento e reflexão. Embora o CFP/CEFESS (2007) tenha indicado a importância da avaliação do trabalho, a elaboração de indicadores é um desafio diante da configuração do trabalho no CRAS e é um tema que requer novas pesquisas e discussões.

O esforço e a iniciativa empreendidos por Aline na invenção de métodos de acompanhamento das famílias que funcionassem como uma resistência à ineficiência, à descontinuidade, à precarização do sistema e geradores de angústia e de impotência diante dessa tarefa. Aline empreendeu, tentou, assim como Pedro e Thaís, que também abordaram esse assunto.

Embora todos eles tenham se deparado com barreiras diante de seus projetos iniciados, experimentados por um tempo ou que por isso mesmo, ainda não tiveram a chance de serem colocados em prática, como a sessão de cinema de Pedro e outras ideias de Thaís, esse movimento de busca e criação é fundamental para a mudança, a transformação de pequenas e grandes coisas. O que é muito diferente de apenas reproduzir o que está posto.

Para exemplificar esse processo transformador, podemos citar a mudança da *convocação* para o *convite* da população à participação dos grupos socioeducativos: um fator que pode parecer simples ou pequeno, mas que envolveu o reposicionamento dos participantes do lugar de necessitado e receptor passivo e obediente de ordens para o de Sujeito, com vontades, sonhos, sentimentos, movimentos próprios.

Essa pode ser uma grande contribuição da Psicologia para o campo da proteção social, desde que não desvincule esse sujeito do contexto social no qual vive e onde reside a causa da desigualdade social.

Além do reconhecimento do sujeito enquanto pessoa que sente, ri, chora, deseja, conforme aponta Demo (2003, p.38) “o cerne da pobreza é o massacre da dignidade humana”. Assim, o conceito de pobreza política não se restringe à impossibilidade sistemática do ter, mas, sobretudo do ser, enquanto sujeito capaz de comandar seu destino, que não se reduz ao acesso material, mas condiz com a autonomia emancipatória, com o sujeito político. Desse modo, com essa mudança, os participantes do grupo, também foram respeitados politicamente.

Nesse sentido, a Psicologia no CRAS poderia favorecer o fortalecimento desses mesmos sujeitos, que precisarão lutar para terem seus direitos minimamente garantidos por um sistema injusto e opressor, estabelecendo uma relação entre seus afetos e a ordem social, como produtos dela e como potencializadores da luta por sua transformação. Pois, conforme expressou Sawaia (2009), os afetos constituem tanto a base da servidão, quanto da liberdade.

Em relação a esse último aspecto, ficou nítido as diferentes maneiras que os psicólogos empregaram para lidar com a tristeza frente à situação na qual as pessoas se encontravam, ora limitando sua expressão considerada oposta à mobilização, ora provocando-a considerando-a necessária para que a pessoa reflita sobre sua realidade, conforme observado nas reuniões. Por outro lado, também foi explícita a importância de cultivar os bons encontros, com a arte, uma maior liberdade, a participação, a colaboração, o riso, dentre outros. Desse modo, a questão dos afetos nas atividades grupais é um tema que pode ser desenvolvido em outras pesquisas de modo a colaborar com o trabalho dos profissionais no CRAS.

Além disso, no grupo socioeducativo acompanhado com Pedro, diante de seus sonhos, as pessoas expressaram tristeza e o sentimento de terem fracassado ou de serem incompetentes para alcançá-los. No entanto, a maioria desses sonhos, tais como saber ler e escrever, ter uma casa própria, estudar, requeriam condições sociais e econômicas para sua obtenção, das quais eles não tiveram acesso porque nosso país é injusto e desigual. Portanto, as dificuldades e barreiras para a realização desses sonhos não são frutos de uma incapacidade pessoal. Enquanto isso não puder, conjunta e reflexivamente, ser elucidado, essas pessoas podem continuar carregando seus sonhos perdidos sob o jugo do menosprezo próprio. Condição extremamente favorável para que um sistema opressor continue gerindo essas pessoas, considerando-as como marionetes que dependem de sua piedade ou de suas esmolas.

Associado a isso, como bem percebeu Thaís, o caráter comum de muitos de seus sofrimentos e até de suas alegrias, não pode ser desconsiderado. Não há apenas uma mulher, por exemplo, que não tem com quem deixar o filho enquanto ela trabalha; que não consegue administrar ou garantir a frequência do filho na educação regular; que está passando fome; que possui algum parente em situação de dependência química ou alcoolismo, dentre outras. As situações vividas são

comuns porque dizem respeito às condições sociais, econômicas, culturais, historicamente impostas a uma classe, a grupos inteiros.

Assim, por meios das discussões grupais, nos quais as pessoas relatam suas experiências e expressam seus sentimentos, pensamentos e histórias de vida, a percepção dessa comunalidade é importante para que as pessoas compreendam que não estão sozinhas, que a situação socioeconômica e educacional na qual se encontram não é culpa delas e, a partir dessa reflexão, pensar em ações coletivas diante das situações enfrentadas. Como afirmado por Honneth (2003), Paulo Freire (2008), dentre outros, todas as grandes mudanças sociais da história foram obtidas por meio de lutas e esforços coletivos, tais como a regulamentação trabalhista, a conquista dos direitos feministas, dos homossexuais, raciais, da criança e do adolescente, a humanização da Psiquiatria. Mesmo a consolidação do SUAS dependeu dessa mobilização.

Conforme explicitado, isso pode desonerar o profissional do excesso de demandas por conversas exclusivas e individuais em uma sala fechada e modificar a direção das ações empreendidas no equipamento de Assistência Social.

Diante da preocupação quanto à prática desenvolvida por eles no CRAS, como relatado, eles empreenderam esse mesmo movimento descrito acima, ao sentirem-se fortalecidos no compartilhamento de suas dúvidas, angústias, conflitos, incômodos e ao perceberem o caráter comum de seus afetos provocados pelo seu ingresso no campo. Eles se organizaram e criaram um grupo de estudo visando à compreensão conjunta sobre o seu papel nesse equipamento. Aliás, a participação envolvia permanecer no CRAS ou nas proximidades horas depois do término do trabalho, porque esse espaço não era institucionalizado.

Nessa iniciativa, também participaram de reuniões externas, junto a outros municípios, em seminários oferecidos pelo CRP, dentre outros. A preocupação diante do sentido da atuação e a busca de referenciais para norteá-la são movimentos importantes, pois podem promover uma práxis crítica e reflexiva sobre si mesma e sobre o contexto no qual está inserida e pode favorecer a criação de estratégias e alternativas diante do contexto ou da luta por sua modificação.

Outra forma de resistência empreendida não apenas pelos psicólogos, mas por toda a equipe diante do funcionamento opressor da rotina de trabalho, foi o estabelecimento de relações sustentadas por: colaboração, confiança e respeito entre as pessoas que compõem a equipe. Aspectos considerados por todos os participantes da pesquisa como os que mais favorecem a atuação. Desse modo, na medida do possível, na hora do almoço, entre uma garfada e outra, nos pequenos intervalos, eles conversavam sobre os atendimentos, tiravam dúvidas entre si, trocavam ideias sobre filmes, dinâmicas para utilizar no grupo, dentre outros.

Do mesmo modo, caso o profissional precisasse faltar ou por qualquer outro motivo não conseguisse realizar alguma atividade, ao solicitarem auxílio para algum dos colegas, saberia que podia contar com ele. Esse aspecto horizontal, humano, solidário, de colaboração é o que mais favorece a atuação. Nesses termos, a organização e a solidariedade da comunidade entre si, pode ser o aspecto que mais favoreça o enfrentamento das dificuldades do dia a dia da população também.

Ao seu modo, tanto a população, quanto os psicólogos, procuram e precisam encontrar “brechas” e lutar pela modificação da estrutura na quais estão inseridos: por moradia e por recursos materiais e humanos no CRAS, por uma educação pública de qualidade e por tempo/espço para a realização de reuniões entre a equipe, por um salário mais justo, assim por diante.

Nessa linha de raciocínio, o anseio por construir um CRAS diferente, menos burocrático e mais vivo, expressado por Pedro, Thaís e Aline, ideia que ainda não foi alcançada, poderia ser facilitado por esses encontros e reuniões, nas quais eles poderiam discutir esses aspectos. Assim como, compartilhar o que realizaram, as tentativas que deram mais certo e as que não funcionaram, para buscarem, criarem e testarem juntos novas alternativas de trabalho com as pessoas atendidas. Esses raros momentos de compartilhamento e diálogo possibilitados entre eles, foram descritos como motivadores e necessários.

Tanto que, para o desenvolvimento do trabalho com os grupos, eles buscaram auxílio e referências de maneiras diversas: em outros equipamentos da rede, outras secretarias, internet, apostilas do MDS ou da faculdade, ligando para os outros CRAS, conversando rapidamente com as pessoas da mesma equipe quando deu tempo. Sem essas trocas, cada profissional pode ficar apenas com suas tentativas e ideias de modo isolado e individualizado.

Por isso, é importante que a gestão da Proteção Social dos municípios institua esses espaços de troca, discussão, nos quais haja lugar para dúvidas e para a criação. O que é muito comum é que assim como os beneficiários são tratados, os profissionais, nessas capacitações, recebem passivamente as informações apresentadas por algum palestrante, de algum assunto sobre o qual eles não tiveram nenhuma participação nem poder de escolha.

Em relação a esse aspecto específico, os colaboradores da pesquisa relataram que a colega psicóloga que atualmente ocupa um cargo de coordenação tem influenciado positivamente na organização desses encontros, sugerindo para os outros gestores que esse espaço também precisa ser um espaço de troca e de discussão. E deu certo. As reuniões começaram a ter essa abertura e os profissionais percebem essa diferença com bom grado. O que é mais um exemplo de uma pequena mudança, mas que provoca algo essencial, a humanização dos encontros, o espaço para o sujeito profissional. Outra contribuição da Psicologia nesse campo.

Como explicitado anteriormente, o respeito e a preocupação pela população também se dá no atendimento das pessoas que procuram o CRAS, mesmo em dias alternativos aos dos destinados para o acolhimento, na preocupação com a exposição das pessoas nos relatórios e com a possibilidade de ficarem desassistidas diante dos encaminhamentos.

Ainda é importante ressaltar que, por mais que às vezes o trabalho pareça sem sentido, em vão, com resultados mínimos, foi possível perceber que o CRAS era um lugar de referência para a população que o procurava para os assuntos mais diversos, desde não conseguir vaga na creche mais próxima para o filho, até descobrir como espantar os morcegos que invadiram a casa. Além disso, depois da Feira de Trocas e da reunião socioeducativa das quais participei com Pedro e Aline, alguns dos participantes disseram, na saída, que as atividades no CRAS “lhes dava ânimo”, que gostavam de frequentá-lo e que a Feira de Trocas era um lugar “para encontrar as pessoas e conversar”. Justamente o que Pedro gostaria de ter proporcionado.

Alguns dos aspectos favorecidos nessas reuniões foram: o envolvimento da população com a maioria dos temas propostos, a facilitação de experiências envolvendo a criação, a arte e a afetividade, o convívio, a abertura para uma nova forma de enxergar as pessoas, menos ligadas aos estereótipos e mais próximas de sua realidade concreta e subjetiva. Esses aspectos constituem condições essenciais para não solapar a população atendida com as concepções, orientações e as concepções pessoais e institucionais. Desse modo, essas experiências apontam os caminhos na direção de uma prática transformadora por meio da facilitação de diálogos que façam sentido para as pessoas e gerem algo novo e fortalecedor para todos os envolvidos nesse processo.

Em suma, os aspectos que atuam em prol da humanização e da resistência ao caráter objetivante do funcionamento das políticas públicas são indispensáveis para uma atuação dos psicólogos no horizonte da transformação social. Dentre eles, estão: a iniciativa, a ética; o respeito pelo sujeito cidadão; a criatividade na busca por vínculos colaborativos e valorativos entre os atores da proteção social básica (equipe e população); a reflexão crítica sobre o próprio fazer; a busca por referenciais que subsidiem o trabalho; a compreensão das determinações históricas e estruturais da situação de vulnerabilidade social e dos impactos afetivos provocados pelos mesmos; a importância do trabalho coletivo como uma ferramenta importante para o enfrentamento da situação de vulnerabilidade social.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da discussão sobre as experiências vividas pelos psicólogos frente ao trabalho com a população em situação de vulnerabilidade social, no contexto do SUAS, retomamos a principal questão desta pesquisa: como o psicólogo pode empreender uma atuação transformadora nesse campo se o funcionamento da estrutura na qual ele está inserido e que rege suas ações parece operar no sentido oposto por meio do controle, da tutela, da imposição, do desrespeito e da reificação?

Além disso, como produzir resultados significativos com o trabalho se os objetivos da política de proteção social são consoantes com os de um sistema de produção socioeconômico que acirra a desigualdade social e constitui formas de sociabilidades impactadas e mediadas ideologicamente por esse modo de funcionamento?

Podemos utilizar alguns dos resultados desta pesquisa para subsidiar a reatualização dessa questão, que continua em aberto e requer múltiplos colaboradores, inclusive de outras áreas de conhecimento, para a construção de referências e reflexões necessárias sobre as possíveis contribuições da Psicologia no trabalho com as pessoas em situação de vulnerabilidade social no contexto das políticas públicas.

Os resultados buscam contribuir para a construção de uma práxis que produza menos sofrimento para os profissionais e para a população diante dos entraves que funcionam para a manutenção da situação de desigualdade. Assim como, para gerar mais satisfação para ambos ao contemplarem os resultados de intervenções que contribuíram com o fortalecimento subjetivo das pessoas e das coletividades e com a promoção de mudanças significativas na sua qualidade de vida e no acesso aos direitos sociais.

A necessidade dessa discussão é reforçada pelo caráter histórico recente da inserção dos psicólogos nesse campo, assunto sobre o qual ainda há poucas referências teóricas. Além disso, os debates e as produções crítico-científicas em torno do tema precisam ser subsidiados pelos conhecimentos, conflitos, contradições e criações advindas das experiências dos profissionais que atuam nesse campo em todo o Brasil. Por isso, é essencial a participação deles na construção dessas referências em debates, em congressos e na troca de suas experiências.

De acordo com as discussões sobre o conteúdo das narrativas dos profissionais colaboradores desta pesquisa, foi possível identificar alguns indícios dos aspectos que podem favorecer a criação de relações potencializadoras tanto entre os elementos da equipe, quanto entre ela e as pessoas atendidas no CRAS. Esses aspectos podem ser compreendidos como uma forma de

resistência frente ao funcionamento reificante das políticas públicas. Embora os colaboradores desta pesquisa não tenham alterado completamente o quadro geral da estrutura e funcionamento da proteção social básica – o que requer muito mais mobilizações – as pequenas aberturas ou “brechas”, conquistadas por eles, apontam um caminho pelo qual podemos prosseguir.

Nesse caminho, são necessários o respeito ao cidadão enquanto sujeito político e o estabelecimento de relações horizontais e de proximidade entre os profissionais e as pessoas atendidas. São aspectos que podem propiciar a elucidação dos estereótipos e dos preconceitos, elementos estes que apenas distorcem, bloqueiam e distanciam o conhecimento mais verdadeiro da pessoa que está à frente do profissional. Além disso, os estereótipos e os preconceitos dizem mais sobre o modo como as relações sociais se estabelecem na manutenção das injustiças, do que sobre os indivíduos, cujas imagens são obscurecidas por esses processos.

Nesse sentido, esse trajeto também requer o conhecimento das causas das situações de vulnerabilidade social, dos impactos provocados pelos determinantes sociais na dimensão afetiva das pessoas e coletividades e o reconhecimento do caráter coletivo e intersubjetivo desses afetos. Conhecimentos que podem desobstruir o caminho para o fortalecimento subjetivo e para a mobilização política. Para isso, ainda é necessário exercer a crítica frente aos processos aprisionantes e opressivos que atuam sorrateira e bruscamente nos modos de gerir os homens, disfarçados de democracia e de cidadania.

A partir das narrativas, ficou claro que o diálogo, as discussões crítico-reflexivas, a troca de ideias estabelecida entre os elementos da equipe sobre o seu fazer, bem como sobre os sentidos e os resultados de seu trabalho com a população, podem atuar como motores favoráveis nessa direção. Por isso, esses encontros precisam ser desimpedidos e fortalecidos a partir da institucionalização das reuniões de equipe, dos grupos de estudo, da participação em cursos e palestras externos, dentre outros.

É um percurso que também aponta para a necessidade de se abrir mais espaço na dimensão dinâmica e estrutural do trabalho para a participação e atuação dos profissionais na organização dos procedimentos decisórios e administrativos, a fim de que o trabalho não seja interrompido. Assim como é necessário que as condições materiais e dinâmicas do funcionamento sejam modificadas, o que requer uma luta coletiva para que os objetivos das políticas de proteção social sejam ampliados de modo a promover melhores condições de vida para a maioria da população e não apenas para reduzir a miséria mais gritante.

Ainda, é evidente a importância de os cursos de formação em Psicologia incluírem nos seus currículos conteúdos relacionados aos direitos sociais, às políticas públicas, fundamentados na compreensão da não dualidade entre sujeito e sociedade e nos aspectos constituídos na sua inter-

relação e a reflexão e a atualização do conhecimento construído no campo da Psicologia Social Crítica. Desse modo, podem preparar melhor os profissionais para atuarem no campo e favorecer o fortalecimento subjetivo das pessoas que são impactadas pela desigualdade social.

Os resultados aqui apresentados indicam, também, que nesse trajeto os profissionais requerem a companhia importante dos órgãos representativos da profissão a partir da construção por eles de referenciais, na promoção de debates e seminários que dialoguem de modo mais próximo com a prática do dia a dia dos psicólogos que estão no campo, abordando suas contradições e favorecendo a reflexão sobre os meios para lidar com elas. Citam-se, como exemplo, as atividades que envolvem a “avaliação” da família para fins de inserção ou deferimento de benefícios. Consideradas uma “pedra no caminho” do psicólogo por atrapalhar a qualidade do vínculo estabelecido com pessoas atendidas, essas atividades não poderiam deixar de fazer parte da atribuição do psicólogo?

Em suma, esse percurso requer relações colaborativas e horizontais facilitadas pelos encontros coletivos entre a população e a equipe e entre os elementos desta última. Além disso, exige um espaço para o comum, para o banal, para a descontração, o conversar e o rir.

Esses aspectos podem atuar em oposição à brutalidade objetificante das operações numéricas, burocráticas, estatísticas, cadastrais, descompromissadas que são com a qualidade, com a vida individual e coletiva dos profissionais e dos sujeitos atendidos, sobre os quais os efeitos desses mecanismos incidem.

Finalizo essas considerações com a frase de Paulo Freire (2008, p. 58) que sintetiza a essência deste estudo: *“Ninguém liberta ninguém, ninguém se liberta sozinho, os homens se libertam em comunhão”*.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, L. P. Para uma caracterização da Psicologia Social Brasileira. **Psicologia, Ciência e Profissão**, v. 32, p. 124-137, 2012.

ANDERY, A. A. Psicologia na comunidade. In: LANE, S.T.M.; CODO, W. (Orgs.). **Psicologia social: o homem em movimento**. São Paulo: Brasiliense, 1999.

ANDRADE, L.F.; ROMAGNOLI, R.C. O Psicólogo no CRAS: uma cartografia dos territórios subjetivos. In: CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Revista Psicologia: ciência e profissão**. [online]. v.30, n. 3, p.604-619, 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pcp/v30n3/v30n3a12.pdf>>. Acesso em: 24 nov. 2012.

ANTUNES, M.A.A. A Psicologia no brasil: um ensaio sobre suas contradições. **Psicologia, ciência e profissão**. Brasília, n. 32, p. 44-65, 2012.

ARRUDA, Sande Nascimento. A ineficiência, as mazelas e o descaso presentes nos presídios superlotados e esquecidos pelo poder público. **Revista Visão Jurídica**. Ed. 59. 2011. Não paginado. Disponível em: <<http://revistavisaojuridica.uol.com.br/advogados-leis-jurisprudencia/59/sistema-carcerario-brasileiro-a-ineficiencia-as-mazelas-e-o-213019-1.asp>>. Acesso: 15 jan. 2014.

BAUMAN, Z. **O mal-estar na pós-modernidade**. Rio de Janeiro: Zahar, 1998.

_____. **Modernidade Líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

_____. **Danos colaterais: desigualdades sociais numa era global**. Rio de Janeiro: Zahar, 2013.

BEHRING, E.R.; BOSCHETTI, I. **Política Social: fundamentos e história**. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

BOCK, A.M.B. A Psicologia a caminho do novo século: identidade profissional e compromisso social. **Estudos de Psicologia**. Natal, dez. 1999, v. 4, n. 2, p. 315-329. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/epsic/v4n2/a08v4n2.pdf>>. Acesso em 24 de nov. 2012.

BOCK, A.M.B. (Org.). **Psicologia e o compromisso social**. São Paulo: Cortez, 2009.

BOSI, E. Entre a opinião e o estereótipo. **Novos Estudos CEBRAP**. São Paulo: CEBRAP, n. 32, 1992.

BOTARELLI, A. **O psicólogo nas políticas públicas de proteção social**: uma análise dos sentidos e da práxis. 1998. 133 f. Tese (Doutorado em Psicologia Social) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo. 1998.

BOURDIEU, P. **A miséria do mundo**. Rio de Janeiro: Vozes, 1999.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Norma Regulamentadora Nº15**. Atividades e operações insalubres. Brasília, 1978.

_____. Constituição. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Política Nacional de Assistência Social**. PNAS/2004. Brasília, DF: MDS/SNAS, 2004.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Guia de Orientação Técnica: SUAS Nº 1**. Proteção Social Básica de Assistência Social. Brasília, 2005.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Orientações para o acompanhamento das famílias beneficiárias do programa bolsa família no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS)**. Versão Preliminar. Brasília, DF: MDS/SNAS, 2006.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Orientações Técnicas**: Centro de Referência de Assistência Social – CRAS. Brasília, DF: MDS/SNAS, 2009a.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (SENARC). Cadastro único para programas sociais. **Manual do Entrevistador**. Brasília, DF, 2009b.

_____. Ministério da Justiça. Departamento penitenciário nacional. Sistema Integrado de Informações Penitenciárias – **Infopen**. Formulário categoria e indicadores preenchidos. Brasília, DF: 2012. Disponível em <<http://portal.mj.gov.br/main.asp?View=%7BD574E9CE-3C7D-437A-A5B6-22166AD2E896%7D&Team=¶ms=itemID=%7BC37B2AE9-4C68-4006-8B16->

[24D28407509C%7D;&UIPartUID=%7B2868BA3C-1C72-4347-BE11-A26F70F4CB26%7D>.](#)
Acesso em 18/02/2014.

BOTOMÉ, S. P. A quem, nós, psicólogos, servimos de fato? **Psicologia**, v. 5, n. 1, p. 1-16, 1979.
CAMPOS, R. H. de F. (Org.). **Psicologia Social Comunitária: da solidariedade à autonomia**. 15. ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2009.

CARREIRA, D. **Relatoria Nacional para o Direito Humano à Educação: Educação nas Prisões Brasileiras** / Denise Carreira e Suelaine Carneiro - São Paulo: Plataforma DhESCA Brasil, 2009. 116 p.

CARIAGA, M.H. Políticas sociais: a família sob o olhar do Estado no Brasil. In: SCHEFFER, G; CARIAGA, M.H; BURGINSKI, V.M. (orgs.). **Políticas sociais, práticas & sujeitos: prismas da atualidade**. São Paulo: Papel Social, 2013.

CARVALHO, M.C.B. A política de Assistência Social: novos desafios. IN: BIASOTO JUNIOR; SILVA. L.A.P. **Políticas públicas em questão**. São Paulo: Fundap, 2011.

CASTEL, R. **As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário**. Rio de Janeiro: Vozes, 2010.

CASTRO, J. A.; VAZ, F. M. (orgs). **Situação social Brasileira: monitoramento das condições de vida 1**. Brasília, IPEA: 2011.

CASTRO, J. A. ARAÚJO, H. E. (Org.). **Situação social brasileira: monitoramento das condições de vida 2**. Brasília: IPEA, 2012.

CHAVES, J.C. **Psicologia social e políticas públicas: contribuições e controvérsias**. Goiânia: PUC, 2012.

CHIAVERINI, D.H. (Org.). Guia prático de matriciamento em saúde mental. Ministério da Saúde. Brasília, DF: Centro de Estudo e Pesquisa em Saúde Coletiva, 2011.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (CFP). **Referências Técnicas para atuação do (a) psicólogo(a) no CRAS/SUAS**. Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP). Conselho Federal de Psicologia (CFP), Brasília, 2008.

CFP. **VII Congresso Nacional da Psicologia: Relatório Final.** Brasília, 2010. Disponível em: <<http://site.cfp.org.br/publicacao/vii-congresso-nacional-de-Psicologia-relatrio-final/>>. Acesso em: 02 fev. 2014.

CFP. VIII CNP Psicologia, Ética e Cidadania: Práticas Profissionais a Serviço da Garantia de Direitos. **Caderno de deliberações.** Brasília, 2013. Disponível em <<http://site.cfp.org.br/publicacao/viii-cnp-Psicologia-etica-e-cidadania-praticasprofissionais-a-servico-da-garantia-de-direitos/>>. Acesso em: 02 fev. 2014.

CFP/CEFESS. **Parâmetros para atuação de assistentes sociais e psicólogos (as) na Política de Assistência Social.** Conselho Federal de Psicologia e Conselho Federal de Serviço Social. Brasília, 2007.

CFP/ CREPOP. **Como os psicólogos e as psicólogas podem contribuir para avançar o sistema único de Assistência Social (suas) – informações para gestoras e gestores.** Brasília: CREPOP/CFP, 2011.

CREPOP. **Conheça o CREPOP.** São Paulo, 2013. Disponível em: <<http://crepop.pol.org.br/novo/conheca-o-crepop>>. Acesso em 2 fev. 2014.

CROCHIK, J.L. **Preconceito, indivíduo e cultura.** 2. ed. São Paulo: Robe editorial, 1997.

CRP-SP. A Psicologia e sua interface com a Assistência Social. Conselho Regional de Psicologia de São Paulo. **Vale Cidadania.** São Paulo: CRP, set. 2010.

CRUZ, J.M.O. Práticas psicológicas em Centro de Referência de Assistência Social. **Psicologia em foco.** v. 2, n.1, p. 11-27, 2009.

CRUZ, L.R.; GUARESCHI, N.M.F. (org.). **Políticas públicas e Assistência Social: diálogo com as práticas psicológicas.** Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2009. (Coleção Psicologia Social).

_____. **O psicólogo e as políticas públicas de Assistência Social.** Rio de Janeiro: Vozes, 2012.

DANTAS, C. M. B; OLIVEIRA, I.F; YAMAMOTO, O. H. Psicologia e pobreza no Brasil: produção de conhecimento e atuação do psicólogo. **Psicologia & Sociedade.** Porto Alegre, v. 22, n.1, p. 104-111, 2010.

DEMO, P. **Pobreza da pobreza.** Rio de Janeiro: Vozes, 2003.

EIDELWEIN, K. Psicologia social e serviço social: uma relação interdisciplinar na direção da produção de conhecimento. **Revista Textos & Contextos**. vol.6, n 2, pp.298-313, 2007.

FALEIROS, V. P. Sociedade e Estado: a crise do pacto de direitos no albor século XXI. In: BOSCHETTI, I. et al. (Orgs.). **Política Social**: alternativa ao neoliberalismo. Brasília: UnB, 2004.

FARR, R. **As raízes da psicologia social moderna**. Rio de Janeiro: Vozes, 1998.

FEFFERMANN, M. **Vidas arriscadas**: o cotidiano de jovens trabalhadores do tráfico. Petrópolis, Vozes, 2006.

FERNANDES, M.I.A. **Negatividade e vínculo**: mestiçagem como ideologia. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2005.

FERREIRA, M.C. Breve história da Psicologia moderna social. In: Torres, C.V.; NEIVA, E.R. **Psicologia social**: principais temas e vertentes. Porto Alegre: Artmed, 2011.

FONTENELE, A.F.G.T. **Psicologia e sistema único de Assistência Social - SUAS**: estudo sobre a inserção dos psicólogos nos Centros de Referência de Assistência Social (SUAS). 2008. 185 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2008.

FREIRE, P. **Pedagogia do Oprimido**. 23. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2008.

FREITAS, R. S. Os novos objetivos da Assistência Social instituídos. In: SCHEFFER, G; CARIAGA, H.C.; BURGINSKI, V.M. (Orgs). **Políticas sociais, práticas & sujeitos**: prismas da atualidade. Campinas: Papel Social, 2013.

G1. **Protestos pelos país reúnem mais de 250 mil pessoas**. G1: Globo.com 18 jun. 2013. Disponível em: <<http://g1.globo.com/brasil/noticia/2013/06/protestos-pelo-pais-reunem-mais-de-250-mil-pessoas.html>>. Acesso em: 17 jan. 2014.

GOMES, Rodrigo. Haddad garante continuidade de programa na cracolândia: podem espernear. 24 jan. 2014. **Rede Brasil Atual**. São Paulo,. Disponível em: <<http://www.redebrasilatual.com.br/cidadania/2014/01/haddad-garante-continuidade-de-programa-na-cracolandia-podem-espernear-3642.html>>. Acesso em: 26 jan. 2014.

GONÇALVES FILHO, J.M. Humilhação social: humilhação política. In: SOUZA, B. P. (Org). **Orientação à queixa escolar**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

_____. Problemas de método em Psicologia Social: algumas notas sobre a humilhação política e o pesquisador participante. In: BOCK, A.M.B. (Org.). **Psicologia e o compromisso social**. São Paulo: Cortês, 2009.

_____. Humilhação social: um problema político em Psicologia. In: **Revista Psicologia USP**. São Paulo, IPUSP, v. 9, n. 2, 1998, p. 11-67. Disponível em: <www.ip.usp.br/portal/index.php?option...>. Acesso em: 24 nov. 2012.

GUARESCHI, P. ABRAPSO 30 anos: narrativas e memória de futuro. In: MEDRADO, B; GALINDO, W. (Orgs). **Psicologia e seus movimentos: 30 anos de ABRAPSO**. Recife: UFPE, 2011.

GUZZO, R.S.L.; LACERDA JR. F. (Org.). **Psicologia Social para a América Latina: o resgate da Psicologia da libertação**. 2. ed. Campinas, São Paulo: Alínea, 2011.

HABERMAS, J. A nova intransparência: a crise do estado de bem-estar social e o esgotamento das energias utópicas. **Novos Estudos Cebrap**. São Paulo, n.18, p.103-114, setembro, 1987.

HONNETH, A. **Luta pelo reconhecimento: a gramática moral dos conflitos sociais**. São Paulo: Editora 34, 2003.

INSTITUTO Brasileiro de Opinião Pública e Estatística. (IBOPE). **Pesquisa de opinião com psicólogos inscritos no Conselho Federal de Psicologia** (Relatório on-line). BRASIL, 2004. Disponível em: <http://www.pol.org.br/publicacoes/pdf/Pesquisa_IBOPE.pdf>. Acesso em: 2 fev. 2014.

KOWARIK, L. **Viver em risco: sobre a vulnerabilidade socioeconômica e civil**. São Paulo: Editora 34, 2009.

KURZ, R. **Supressão e conservação do homem branco: uma visão retrospectiva do colonialismo e do anticolonialismo no limiar do século XXI**. Lido originalmente como ensaio radiofônico na rádio estatal NDR, em janeiro de 1992. Tradução e notas de Raquel Imanishi Rodrigues. Disponível em: <<http://obeco.planetaclix.pt/rkurz62.htm>>. Acesso em: 20 jan. 2014.

LAMAS, Aline. **O inferno é o presídio, afirma ex-detento**. G1: Globo.com 18 nov. 2012. Disponível em: <<http://g1.globo.com/brasil/noticia/2012/11/o-inferno-e-o-presidio-afirma-ex-detento.html>>. Acesso em: 17 jan. 2014.

LANE, S.T.M. A Psicologia social e uma nova concepção do homem para a Psicologia. In: LANE, S.T.M.; CODO, W. (Orgs.). **Psicologia social: o homem em movimento**. São Paulo: Brasiliense, 1999.

_____. Histórico e fundamento da Psicologia comunitária no Brasil. In: CAPOS, M.H.F. **Psicologia social comunitária: da solidariedade à autonomia**. Rio de Janeiro: Vozes, 2006.

LEITE, Fábio. Estado de SP tem superlotação em 9 de cada 10 prisões. **Estado de São Paulo: Notícias**. São Paulo, 15 jan. 2014. Disponível em: <<http://www.estadao.com.br/noticias/cidades,estado-de-sp-tem-superlotacao-em-9-de-cada-10-prisoas,1118906,0.htm>>. Acesso em: 17 jan. 2014.

LOPES, F. Para além da barreira dos números: desigualdades raciais e saúde. **Cad. Saúde Pública**. Rio de Janeiro, v. 21, n. 5, p.1595-1601, 2005.

LUCENA, Eleonora de. Situação nos presídios expõe guerra contra pobreza, diz socióloga. **Folha de São Paulo: Cotidiano**. São Paulo, 11 jan. 2014. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2014/01/1396192-situacao-nos-presidios-expoe-guerra-contr-pobreza-diz-sociologa.shtml>>. Acesso em: 17 jan. 2014.

MACEDO, J.P.; DIMENSTEIN, M. Psicologia e a produção do cuidado no campo do bem-estar social. **Psicologia & Sociedade**, Porto Alegre, v. 21, n.3. p. 293-300, 2009.

_____. O trabalho dos psicólogos nas políticas sociais no Brasil. **Avances en Psicología Latinoamericana/Bogotá**. Colombia, v. 30, n.1, p. 182-192, 2012.

MACEDO, J.P. et al. O psicólogo brasileiro no SUAS: quantos somos e onde estamos? **Psicologia em estudo**. Maringá, v.16, n.3, set. 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141373722011000300015&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 08 nov. 2012.

MALVEZZI, S. Psicologia Organizacional. Da administração científica à globalização: uma história de desafios. In: Constança Gomes Machado; Madalena Melo; Vitor Franco; Nuno dos Santos. (Org.). **Interfaces da Psicologia**. Braga: Lusografe, v. II, p. 313-326, 2000.

MARSHALL, T. **Política Social**. Tradução Meton P. Gadelha. Rio de Janeiro: Zahar, 1967.

MARTÍNEZ, A.M. Psicologia e compromisso social: desafios para a formação do psicólogo. In: BOCK, A.M.B (org). **Psicologia e o compromisso social**. São Paulo: Cortez, 2009.

MELLO, S.L. **Psicologia e Profissão em São Paulo**. São Paulo: Ática, 1975.

_____. **Trabalho e Sobrevivência**: mulheres do campo e da periferia de São Paulo. São Paulo: Ática, 1988.

MONTERO, M. **Teoría y práctica de la psicología comunitaria**: la tensión entre comunidad y sociedad. 3. ed. Buenos Aires : Paidós, 2006.

MOTTA, R.F.; SCARPARO, H. B. K. A Psicologia na assistência social: transitar, travessia. In: **Psicologia & Sociedade**. Porto Alegre, v.25 (1), p. 230 – 239, 2013.

O CONTADOR de histórias. Direção: Luiz Villaça. Produção: Francisco Ramalho Jr. E Denise Fraga. Intérpretes: Maria de Medeiros, Teuda Bara, Chico Diaz, Malu Galli, Daniel Henrique, Paulinho Mendes, Cleiton Santos, Ju Colombo, Daniel Henrique da Silva, Ricardo Perpétuo, Matheus de Freitas, Victor Augusto da Silva, Jacqueline Obrigon, Luciana Carnieli, Paulo Federal, Maurício Marques, Laerte Mello, Rhena de Faria, Cesar Lopes e Montanha Carvalho. Roteiro: Mauricio Arruda, José Roberto Torero, Mariana Veríssimo e Luiz Villaça [S.1]: Ramalho filmes, Nia Fillmes e Warner Bros. pictures. (100 minutos), son, color, 35 mm. Brasil, 2009

OLIVEIRA, Clever Manolo Coimbra; HECKERT, Ana Lúcia Coelho. Os Centros de referência de Assistência Social e as Artes de Governar. **Fractal, Revista de Psicologia**. v.25, n.1, p. 145 – 160, Jan / Abr. 2013.

PAULINO-PEREIRA, F.C. Psicologia crítica: integração entre teoria e prática na comunidade. In: CHAVES, J.C. (Org). **Psicologia social e políticas públicas**: contribuições e controvérsias. Goiânia: Ed. Da Puc Goiás, 2012.

PATTO, M.H.S. O que a história pode dizer sobre a profissão do psicólogo: a relação Psicologia-educação. In: BOCK, A.M.B. **Psicologia e o compromisso social**. São Paulo: Cortez, 2009.

_____. (Org.). **A cidadania negada**: políticas públicas e formas de viver. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010.

PEREIRA, P.A.P. Pluralismo de bem-estar ou configuração plural da política social sob o neoliberalismo. In: BOSCHETTI, I. et al. (Orgs.). **Política Social**: alternativa ao neoliberalismo. Brasília: UnB, 2004.

PEREZ, R. **Um estudo sobre a não participação de mulheres em situação de pobreza em cursos oferecidos por um CRAS**. 2009. 240 f. Tese (Mestrado em Psicologia) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

PINHEIRO, Paulo Sérgio. Autoritarismo e transição. **Revista USP**. São Paulo: USP, p.45 -56, mar / mai, 1991.

RESENDE, A.C.A. Psicologia social e políticas públicas: a que será que se destinam? In: CHAVES, J.C. (Org). **Psicologia social e políticas públicas**: contribuições e controvérsias. Goiânia: Ed. Da Puc Goiás, 2012.

REY, F.G. **O social na Psicologia e a Psicologia no social: a emergência do sujeito**. Rio de Janeiro: Vozes, 2004.

SANTOS, M. O retorno do território. **OSAL: Observatório Social da América Latina**. Año 6, n.16, Buenos Aires: CLACSO, 2005.

SAWAIA, B. B. (org.). **As artimanhas da exclusão: análise psicossocial e ética da desigualdade social**. 8.ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

_____. Comunidade: a apropriação científica de um conceito tão antigo quanto a humanidade. In: CAMPOS, R.H.F. (Org.). **Psicologia social comunitária: da solidariedade à autonomia**. Rio de Janeiro: Vozes, 2003.

_____. Psicologia e desigualdade social: uma reflexão sobre liberdade e transformação social. **Psicologia e Sociedade**, v. 21, p. 364-372, 2009.

_____. Da consciência à potencia de ação: um movimento possível do sujeito revolucionário na Psicologia social latino-americana. In: MEDRADO, B; GALINDO, W. (Orgs). **Psicologia e seus movimentos: 30 anos de ABRAPSO**. Recife: UFPE, 2011

SCHMIDT, M.L.S.; ZICKER, F. (orgs.). **Ética nas pesquisas em ciências humanas e sociais na saúde**. São Paulo: Adaraldo & Rothschild, 2008.

SILVA, M.O.S.; YAZBEK, M.C.; GIOVANNI, G. **A política social brasileira no século XXI: a prevalência dos programas de transferência de renda**. São Paulo: Cortez, 2012.

SOARES, A.R. A Psicologia no Brasil. **Psicologia: Ciência e Profissão**. Brasília, v.30, 2010.

SOARES, L.T. **Os custos sociais do ajuste neoliberal na América Latina**. São Paulo: Cortez, 2000.

SOBRAL, M.F.C.; LIMA, M.E.O. Representando as práticas e praticando as representações nos CRAS de Sergipe. **Psicologia, Ciência e Profissão**. Sergipe, v. 33, n. 3, p. 630 -645, 2013.

SOUZA, J. **A construção social da subcidadania: para uma sociologia política da modernidade periférica**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2003.

SPINK, P. K. A organização como fenômeno psicossocial: notas para uma redefinição da Psicologia do trabalho. **Psicologia e Sociedade**. Porto Alegre, v. 8, n.1, p. 174-192, 1996.

_____. O pesquisador conversador no cotidiano. **Psicologia e Sociedade**, Porto Alegre, v. 20, n. esp, 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822008000400010&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 24 nov. 2012.

SPOSATI, A. **A menina LOAS: um processo de construção da Assistência Social**. São Paulo: Cortez, 2011.

TASSARA, E.T.O.; ARDANS, O. A relação entre ideologia e crítica nas políticas públicas: reflexões a partir da Psicologia social. **Psicologia Política**, v.14, n.7, 2008.

VILELA, A.M.J. História da Psicologia no Brasil: uma narrativa por meio de seu ensino. **Psicologia, ciência e profissão**, v.32, p.28-43, 2012.

XIMENES, V. M.; PAULA, L. R. C. de; BARROS, J. P. P. Psicologia comunitária e política de Assistência Social: diálogos sobre atuações em comunidades. **Psicologia, ciência e profissão**. Brasília, v. 29, n. 4, 2009. Disponível em:<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141498932009000400004&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 24 nov. 2012.

YAMAMOTO, O. H.. Políticas sociais, "terceiro setor" e "compromisso social": perspectivas e limites do trabalho do psicólogo. In: **Psicologia Social**, v.19, n.1. p. 30-37, abr. 2007.

WEIL, S. Experiência da vida de fábrica. IN: BOSI, E. Simone Weil: **A condição operária e outros ensaios sobre a opressão**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1996.

ANEXOS

ANEXO 1

**UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
INSTITUTO DE PSICOLOGIA
Departamento de Psicologia Social e do Trabalho**

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O programa de pós-graduação em Psicologia Social do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo desenvolverá o estudo “A atuação do psicólogo no sistema de proteção social básica: desafios e possibilidades”, que será realizado pela pesquisadora Miriam Esperidião de Araújo, sob supervisão do Prof. Dr. Luis Guilherme Galeão-Silva. Os colaboradores dessa pesquisa são os psicólogos que trabalham nos CRAS e o objetivo é compreender quais são os desafios que perpassam a atuação dos mesmos, bem como as contribuições que este pode oferecer para a efetivação dos objetivos da política de assistência social.

Caso o (a) senhor (a) concorde em participar da pesquisa, a pesquisadora realizará entrevistas individuais, por meio de anotações e de um gravador, para favorecer o detalhamento e a fidedignidade da conversa. Caso o uso do gravador propicie algum tipo de desconforto para o senhor/senhora, este não será utilizado. A entrevista será realizada em local e horário de maior conveniência para o (a) senhor (a). É importante esclarecer que serão preservados o anonimato do participante, do município e a confidencialidade da conversa.

A pesquisadora também pretende acompanhar as atividades desenvolvidas no CRAS durante um dia, preferencialmente para observar como se dá o desenvolvimento de um grupo socioeducativo, uma visita domiciliar e/ou uma reunião de equipe. As observações serão registradas em um diário de campo.

Esta pesquisa não irá gerar riscos à sua saúde física ou mental, nem gastos ou ônus financeiros. Esclarecemos que, caso alguma questão da entrevista lhe cause desconforto, o (a) senhor (a) tem total liberdade para responder ou não a questão. Assim como, garantimos sua total liberdade para se recusar a participar da pesquisa ou retirar seu consentimento em qualquer etapa desta, sem penalização ou prejuízo para o (a) senhor (a).

Ressaltamos que a sua participação é importante, pois irá contribuir para a compreensão da atuação do psicólogo no campo da assistência social e favorecer a construção de um referencial para subsidiar a prática deste. No final da pesquisa, os resultados serão compartilhados com o (a) senhor (a).

Identificação dos pesquisadores

Miriam Esperidião de Araújo

Tel: (11) 7232-0342/

e-mail: miriamspr@yahoo.com.br

Programa de Pós-Graduação em Psicologia
Social do Instituto de Psicologia-USP

Prof. Dr. Luis Guilherme Galeão-Silva

Departamento de Psicologia Social e do
Trabalho do Instituto de Psicologia-USP

e-mail: luisgaleao@usp.br

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
INSTITUTO DE PSICOLOGIA
Departamento de Psicologia Social e do Trabalho

Identificação do participante

Nome: _____

Profissão _____ Sexo: () M () F

Eu, _____ li o texto acima e compreendi a natureza e o objetivo do estudo para o qual fui convidado a participar. Entendi que sou livre para interromper minha participação no estudo a qualquer momento sem precisar me justificar. Concordo voluntariamente a participar deste estudo.

São Paulo _____ de _____ de 20____.

Participante da pesquisa

Pesquisador responsável

ANEXO 2

Roteiro da conversa com os psicólogos

- a) Nome, Idade, formação, tempo de formação, tempo de atuação no CRAS, trajetória profissional.
- b) Como foi seu ingresso no campo? Com quais aspectos deparou-se?
- c) Como é seu trabalho no CRAS atualmente? Que atividades você desenvolve?
- d) Você utiliza algum referencial para desenvolver suas atividades?
- e) Quais os sentimentos estão mais presentes frente ao seu trabalho?
- f) Têm encontrado dúvidas ou inquietações diante de sua atuação no CRAS?
- g) Existem aspectos no seu trabalho que o favorecem ou que o dificultam?
- h) Têm realizado práticas que considera ter trazido resultados positivos?
- i) Como se dá sua relação com os outros profissionais da equipe? E com os gestores?
- j) Quais são as demandas da população?
- k) A partir da sua experiência, a Psicologia pode contribuir com o alcance dos objetivos da proteção social básica?

ANEXO 3

Roteiro de observação das atividades desenvolvidas no CRAS

- a) Como se dá a interação entre a equipe?
- b) Com se dá a interação entre os psicólogos e a população?
- c) Quais são as demandas e os procedimentos adotados para atendê-las?
- d) Que atividades/intervenções realizam? Com quais objetivos?
- e) Sobre o que discutem ou conversam?
- f) Quais sentimentos estavam presentes?