

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
INSTITUTO DE PSICOLOGIA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA SOCIAL E INSTITUCIONAL

Vinicius Tonollier Pereira

**A PSICOLOGIA NO MUNDO DA VIDA:  
REPRESENTAÇÕES SOCIAIS SOBRE OS(AS) USUÁRIOS(AS) DO CRAS**

Porto Alegre

2013

Vinicius Tonollier Pereira

**A PSICOLOGIA NO MUNDO DA VIDA:  
REPRESENTAÇÕES SOCIAIS SOBRE OS(AS) USUÁRIOS(AS) DO CRAS**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social e Institucional da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientador: Prof. Dr. Pedrinho A. Guareschi

Porto Alegre

2013

Vinicius Tonollier Pereira

**A PSICOLOGIA NO MUNDO DA VIDA:  
REPRESENTAÇÕES SOCIAIS SOBRE OS(AS) USUÁRIOS(AS) DO CRAS**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social e Institucional da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientador: Prof. Dr. Pedrinho A. Guareschi

Aprovada em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Banca Examinadora

---

Prof. Dra. Jussara Maria Rosa Mendes

---

Prof. Dra. Aline Accorssi

---

Prof. Dra. Lílian Rodrigues da Cruz

## Agradecimentos

Agradeço a todos e a todas que de alguma forma contribuíram para a realização desta pesquisa. Como são muitos e muitas, espero em uma ordem mais ou menos cronológica não esquecer de ninguém.

Assim, inicio agradecendo primeiramente à Márcia Pedroso, com quem fiz minhas primeiras aventuras pelo mundo da pesquisa e, talvez não fosse isso, não escolheria o caminho que me trouxe até aqui.

Em seguida, ao pessoal do CRAS de Caçapava do Sul, em especial à assistente social Fátima, incentivadora do nascimento das ideias deste estudo.

Após isso, na mudança para Porto Alegre, a todo grupo de estudos, pesquisas e amizades do Prof. Pedrinho Guareschi, e todo meu agradecimento a ele por me receber tão bem e aceitar me orientar ao longo destes dois anos. Um salve especial a todos os outros integrantes, em especial a Mariane, Cris, Dani, Moisés, Maria Isabel, Neura e André. Agradeço também a todos os colegas que em 2011, juntamente comigo, ingressaram no PPGPSI, vulgarmente conhecidos como “melhor turma de mestrado da cidade”, e também a todos professores que conosco compartilharam seus saberes. Também à UFRGS como um todo e aos membros da banca, que gentilmente se dedicaram à análise deste trabalho.

À equipe do CRAS de Nova Santa Rita, onde também trabalhei, assistentes sociais Bárbara, Carla, Janice, Juliana, Priscila, Rosana e psicóloga Tábita, grandes parceiras.

E, como não poderia deixar de lembrar, aos grandes amigos e amigas, aos meus pais Sérgio e Sonia e demais familiares, e minha querida Konstans, parceiros e parceiras inestimáveis nesta jornada. A eles meu muito obrigado por tudo.

Um agradecimento especial a todas as participantes deste estudo, psicólogas que mais do que ninguém sabem dos prazeres e dissabores do trabalho nos CRAS, sem elas nada do que consta nesta pesquisa seria possível. E, por fim, agradeço aos usuários e às usuárias dos CRAS que encontrei pelo caminho, que muito provavelmente jamais lerão esta pesquisa, mas que, de alguma forma, moveram-me a realizá-la.

## RESUMO

Esta pesquisa investiga quais são e como se revelam as representações sociais de profissionais da psicologia que atuam nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) sobre os(as) usuários(as) desse serviço que compõe o Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Com o estudo, buscou-se tanto compreender profundamente as concepções construídas e compartilhadas sobre os(as) usuários(as), quanto problematizar modos diversos de se fazer psicologia a partir dessas representações. Teoricamente, discute-se sobre a assistência social e seu papel paradoxal; a inserção da psicologia nesse contexto; e as representações sociais, especialmente enquanto fenômeno empírico. Como método, utilizaram-se entrevistas abertas, com um tópico-guia de referência. No total, foram entrevistadas 21 psicólogas, em 20 diferentes CRAS de 14 municípios da região metropolitana e central do Rio Grande do Sul. As participantes foram reunidas por conveniência. O material transcrito foi submetido à análise de discurso. Os resultados foram divididos em duas partes. A primeira aponta para elementos mais contextuais, e não apenas unicamente a sentidos construídos diretamente sobre os(as) usuários(as). Três capítulos a compõem. O primeiro se refere à representação social da vulnerabilidade, que caracteriza fortemente os(as) usuários(as) na visão das entrevistadas, especialmente quanto à situação de pobreza e às outras violações de direitos associadas a isso. O segundo capítulo diz respeito à representação social do público e dos principais motivos de acesso ao CRAS, evidenciando que são principalmente mulheres, em busca de benefícios, os casos mais comuns que chegam aos serviços. O terceiro é organizado em torno de sentidos que remetem a dificuldades dos serviços, dos(as) profissionais e das próprias limitações da política de assistência social. Já a segunda parte dos resultados, organizada em dois capítulos, enfatiza significados nucleares para o entendimento de quem são os(as) usuários(as) na perspectiva das participantes do estudo, o que acaba sendo determinante na práxis psicológica, ao conduzir para diferentes possibilidades de atuação. Assim, no quarto capítulo se desvela a existência de uma representação social individualista, composta de elementos ideológicos capazes de produzir a individualização e a culpabilização dos(as) usuários(as) por sua condição social. Nessa lógica, acabam vistos como desajustados(as) e inadequados(as) e, logo, responsabilizados(as) por problemas que estão, na sua origem, engendrados em dinâmicas sócio-históricas complexas. Porém, por outro lado, no último capítulo, evidencia-se a existência de uma representação social oposta à anterior, que adota uma perspectiva relacional e de potência de vida, incluindo a perspectiva do outro e a possibilidade de que profissionais da psicologia e usuários(as) possam, juntos, colocar mudanças em movimento.

Palavras-chave: CRAS/SUAS; psicologia; representações sociais.

## ABSTRACT

This research investigates how are revealed the social representations of psychology professionals working in the Reference Centers for Social Assistance (CRAS) on users of this service that composes the Unified Social Assistance System (SUAS) . With this study, we sought to deeply understand both the concepts shared and built on the users and also discuss different ways of doing psychology from these representations. Theoretically, we discuss social assistance and its paradoxical role, the inclusion of psychology in this context, and social representations, especially as an empirical phenomenon. As a method, we used open-ended interviews with a topic-reference guide. After all we have got 21 psychologists interviewed in 20 different CRAS of 14 towns from the metropolitan area and central Rio Grande do Sul. The participants were assembled for convenience. The transcribed material was subjected to discourse analysis. The results were divided into two parts. The first point to contextual elements, and not just only the meanings constructed directly on users. Three chapters encompass it. The first refers to the representation of social vulnerability, featuring strongly users in the interviewees view, especially the poverty and other rights violations associated with it. The second chapter concerns the representation of public and social reasons that motivate the main access to CRAS, showing that women are mostly in search of benefits, what happens to be the most common case that comes to services. The third is organized around meanings that refer to difficulties of the services, and their own professional limitations of social assistance policy. The second part of the results, organized into two chapters, emphasizes nuclear meanings to understand who the users are in the perspective of the studied subjects, which ends up being the decisive psychological praxis, to lead to different possibilities of action. Thus, in the fourth chapter is revealed the existence of an individualistic social representation, composed of ideological elements capable of producing and individualization of guilt users by their social status. In this sense, they happen to be seen as inadequate and therefore liable for problems that are, in their origin, engendered in complex socio-historical dynamics. However, on the other hand, the last chapter highlights the existence of a social representation opposed to the earlier one, which adopts a relational perspective and power of life, including the other's perspective and the possibility that psychology professionals and users may put in motion changes together.

Keywords: CRAS / SUAS, psychology, social representations.

## Lista de Abreviaturas e Siglas

CAPS – Centro de Atenção Psicossocial

CRAS – Centro de Referência de Assistência Social

CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social

ESF – Estratégia de Saúde da Família

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome

PAIF – Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família

PBF – Programa Bolsa-Família

PNAS – Política Nacional de Assistência Social

PSB – Proteção Social Básica

PSE – Proteção Social Especial

RS – Representações Sociais

SUAS – Sistema Único de Assistência Social

SUS – Sistema Único de Saúde

UBS – Unidade Básica de Saúde

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	9
<b>REVISÃO TEÓRICA</b> .....	14
<b>1. Sistema Único de Assistência Social (SUAS): pela garantia de direitos</b> .....	14
<b>2. Psicologia e/na assistência social hoje – problemas, possibilidades e perspectivas</b> .....	22
<b>3. Representações Sociais</b> .....	25
<b>METODOLOGIA</b> .....	31
<b>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS – PARTE I</b> .....	36
<b>Mapa Representacional – Parte I</b> .....	36
<b>DISCUSSÃO DOS RESULTADOS – PARTE I</b> .....	37
<b>Capítulo 1 – A representação social da vulnerabilidade</b> .....	37
1. Sujeitos em situação de vulnerabilidade social: a violação de direitos humanos.....	37
1.1. Pobreza: questão fundamental.....	38
1.2. Baixa ou nula escolaridade.....	41
1.3. Trabalho informal e desemprego.....	43
1.4. Habitação precária.....	46
1.5. Não circulam muito: invisibilidade dos(as) usuários(as) .....	48
1.6. Sofrimento e questões psicológicas.....	50
1.7. Violência.....	51
Síntese – Capítulo 1.....	55
<b>Capítulo 2 – A representação social do público e dos motivos de acesso ao CRAS</b> .....	56
2. “Mulheres à procura de benefícios”: o cenário do CRAS.....	56
2.1. “Por que só mulheres vêm aqui?”: quem é o público que acessa o CRAS.....	56
2.2. “Apagar incêndio”: a busca por benefícios como principal motivo de acesso ao CRAS.....	58
2.3. Orientações e documentação: outras necessidades.....	60
Síntese – Capítulo 2.....	61
<b>Capítulo 3 – Representações das dificuldades e limites dos serviços, dos profissionais e da assistência social</b> .....	63
3. Problemas e desafios: cenários da assistência social.....	63
3.1. “Quem chega aqui ainda não está tão ruim” dificuldades dos CRAS fora do território.....	64
3.2. “A gente não trabalha em conjunto”: dificuldades do trabalho em/da rede.....	66
3.3. “As crianças estão nervosas”: pedidos à psicologia.....	68
3.4. “Embate profissional”: entre fazer ou não fazer psicoterapia.....	70
3.5. “Pouco conhecimento, pouco comprometimento”: qual o papel da psicologia no CRAS?...73	73
3.6. Limitações da política de assistência social.....	76
Síntese – Capítulo 3.....	79
<b>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS – PARTE II</b> .....	80
<b>Mapa Representacional – Parte II</b> .....	80
<b>DISCUSSÃO DOS RESULTADOS – PARTE II</b> .....	81

<b>Capítulo 4 – A representação social do individualismo</b> .....	81
Primeiro Campo Temático – “Sujeitos”	
4.1. Desajustes e inadequações: individualização e responsabilização dos(as) usuários(as) por sua condição social de vulnerabilidade.....	81
4.1.1. “O governo tem que dar conta de tudo”: usuários(as) dependentes.....	82
4.1.2. “A maioria não vai em busca”: usuários(as) acomodados.....	85
4.1.3. “Dar sem troca”: usuários(as) passivos.....	88
4.1.4. “Um dia de cada vez”: usuários(as) sem perspectivas.....	89
4.1.5. “Os programas são muito bons, mas o que empaca é a cultura das pessoas”: usuários(as) resistentes.....	91
Segundo Campo Temático – “Famílias”	
4.2. Famílias usuárias do CRAS: matriarcais, desestruturadas e numerosas.....	94
4.2.1. “Muito pouca presença masculina”: crise do homem nas famílias usuárias do CRAS.....	95
4.2.2. “Famílias desorganizadas com uma cultura complicada”: necessidade de normatização....	98
4.2.3. “Muitos filhos, vários companheiros”: famílias numerosas.....	102
Síntese – Capítulo 4.....	104
<b>Capítulo 5 – A representação social relacional</b> .....	109
Primeiro Campo Temático – “Relações”	
5.1. Profissionais e Usuários(as) em relação.....	109
5.1.1. “As pessoas se acostumaram em pedir e aqui o trabalho é de desconstruir isso”: a cultura assistencialista e o papel do profissional em uma possível desconstrução.....	110
5.1.2. “Será que eu iria também?”: a resistência compreendida em outra perspectiva.....	114
5.1.3. Relações de/em família: a possibilidade de modos diversos de organização.....	117
5.1.4. Relações entre profissionais e usuários(as): bons vínculos.....	119
5.1.5. Relações de sucesso: mudanças em movimento.....	121
Segundo Campo Temático – “Potências”	
5.2. Potencialidades dos(as) usuários(as).....	123
5.2.1. “Eles conseguem se ajudar”: relações de solidariedade.....	124
5.2.2. “Apesar de todo o sofrimento, vão se virando”: relações de resiliência.....	126
5.2.3. “Eles dão o primeiro passo”: potência de vida.....	127
Síntese – Capítulo 5.....	129
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	132
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	141
<b>APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO</b> .....	151
<b>APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO SOBRE OS PARTICIPANTES</b> .....	152
<b>APÊNDICE C – TÓPICO-GUIA DAS ENTREVISTAS</b> .....	153

## INTRODUÇÃO

As ideias para esta pesquisa nasceram a partir de minha inserção no Sistema Único de Assistência Social (SUAS), mais especificamente em um Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), local onde me deparei com os diversos desafios e contradições que permeiam a política de assistência social, incluindo o papel da psicologia nesse contexto.

Dentre os aspectos que despertaram meu especial interesse pelo tema, três deles se destacam. Primeiro, em relação à lacuna que ainda há na graduação sobre a atuação nas políticas públicas, muito especialmente no SUAS. Mesmo que isso venha se modificando, percebi que, assim como outros(as) psicólogos(as), tive pouca preparação para isso na minha formação, tendo que me capacitar no próprio campo de trabalho, buscando bases teóricas em meio às demandas práticas advindas do serviço e dos(as) usuários(as). O segundo ponto, diretamente relacionado ao anterior, diz respeito à prática profissional da psicologia no CRAS, que, conforme as diretrizes propostas pelo caderno de Referências Técnicas para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS/SUAS (CPF, 2008), deve romper com um modelo de atuação tradicional para adotar uma perspectiva social mais ampla, não terapêutica, compromissada ética e politicamente com a promoção da vida, o que se contrapõe a modelos individualizantes e normativos de psicologia, que ainda perduram até hoje. E, por fim, atado aos dois nós iniciais, chamou-me a atenção as próprias representações que profissionais e gestores(as) possuem sobre os(as) usuários(as) da política de assistência social, o que pude observar a partir de discursos e práticas presentes nos serviços. Notei serem comuns explicações que culpabilizam os sujeitos por sua condição de pobreza e vulnerabilidade, com ideias que giram em torno da inadequação, irresponsabilidade e desmotivação dessas pessoas para reverterem sua situação, como se isso não fosse parte de um problema social mais amplo, psicologizando assim o que na verdade são frutos de problemas sociais. Além disso, são comuns também intervenções que, ao invés de fomentarem o protagonismo e a ação política dos usuários e comunidades, estão mais interessadas em governar e tutelar a vida e subjetividade dessas pessoas. Portanto, é a partir de minhas vivências ao longo de dois anos, em dois diferentes CRAS, que foram se desenvolvendo as inquietações que delinearam o tema deste estudo.

No decorrer da pesquisa, muitas foram as problematizações sobre o campo, com a única certeza de que sempre havia mais perguntas do que respostas. A escolha final pela investigação

das representações sociais dos(as) psicólogos(as) que atuam em CRAS sobre os(as) usuários(as) desse serviço tem duas justificativas centrais. A primeira delas está relacionada aos estudos já produzidos na área, ou pela falta deles, já que poucos integram os(as) usuários(as) em suas abordagens. A ampla maioria das pesquisas na interface entre psicologia e assistência social se concentra sobre as práticas desenvolvidas pelos(as) psicólogos(as), as diretrizes de atuação que pautam o trabalho na assistência social, o perfil desses(as) profissionais, seus aspectos subjetivos, enfim, toda uma gama de estudos que discorrem quase que exclusivamente sobre a própria psicologia. Mas, particularmente, sinto falta da presença de um outro aspecto igualmente decisivo e crucial: nada menos que os sujeitos aos quais se dirigem todas essas intervenções e que não podem ser excluídos ou minimizados quando se pensa na tentativa de construção de avanços nesse cenário. Assim, o que se observa é que há uma lacuna no que diz respeito a pesquisas que incluam os(as) usuários(as), invisíveis nos trabalhos, principalmente quando se trata de terem suas próprias vozes contempladas nesses processos. Boas exceções são os trabalhos de Freitas (2008) e Accorssi (2011). Desta vez, embora levante a questão, ainda não irei tão longe. Faço minha investigação junto aos(as) profissionais da psicologia; contudo, almejo não focar apenas a psicologia, ou, pelo menos, focá-la também pela via dos(as) usuários(as) da assistência social, tentando mostrar o quanto as diferentes representações sobre esses sujeitos se relacionam com fazeres psicológicos específicos, formatando práticas profissionais diversas e, decisivamente, as moldando. Ou seja, ao pesquisarmos quem são esses(as) usuários(as) na perspectiva dos(as) profissionais, revelam-se também quem são esses(as) profissionais. A esse respeito, Jovchelovitch (2008) afirma que através da representação os sujeitos e as comunidades não apenas representam determinado objeto no mundo, mas também revelam quem são, o que consideram importante e a natureza dos mundos sociais que habitam. Por isso, cremos que esta pesquisa tem duplo objetivo: tanto visibilizar quem são os(as) usuários do CRAS na perspectiva dos(as) participantes do estudo, como também problematizar modos diversos de se fazer psicologia atrelados a essas concepções.

A segunda justificativa é que consideramos o atravessamento das representações sociais decisivas, já que elas perpassam todas as práticas de trabalho, e justificamos o porquê. Caso optássemos, por exemplo, em investigar as atividades desenvolvidas pelos(as) psicólogos(as) em CRAS, comparando ou contrapondo às atividades previstas pelas orientações e normatizações do SUAS, como já fizeram outros estudos, seria difícil precisar sobre que tipo seriam esses

atendimentos, pois se trata de uma tarefa complexa. Poderia-se saber muito bem que os(as) psicólogos(as) realizam o acompanhamento familiar, por exemplo, atividade prevista e muito comumente desenvolvida no trabalho em CRAS, mas não seria simples concluir se essas intervenções teriam características mais voltadas à adaptação dos sujeitos a uma esperada “normalidade”, ou, ao contrário, seriam do tipo mais cuidadosas, a ponto de deixar os sujeitos livres a optar entre diversas possibilidades de existência, tolerando múltiplas organizações e subjetividades. Seria preciso ou uma observação dessa intervenção *in loco* – o que seria uma tarefa um tanto artificial nesse contexto – ou a análise da vivência subjetiva dessas intervenções, ou ainda a investigação de seus resultados junto aos(às) usuários(as), para que fosse possível chegar a um detalhamento sobre essas práticas e suas características. Ou seja, saber sobre a presença e desenvolvimento de determinada prática não permite, por si só, uma profunda avaliação qualitativa e subjetiva do modo como se faz isso. Mas, talvez, conhecendo e desvelando as representações construídas e compartilhadas sobre os(as) usuários(as), achem-se algumas pistas sobre quais perspectivas estão pautadas essas ações, já que estão implicadas diretamente no trabalho dos(as) psicólogos(as) no “mundo da vida” cotidiano. Ao invés de investigar as práticas de trabalho, pretendemos, portanto, deter-se naquilo que vem antes, em forma de pressupostos que acabam incluídos e contemplados nas intervenções: as representações sociais que os(as) psicólogos(as) possuem sobre os(as) usuários(as) do CRAS.

Diversos autores corroboram com essa perspectiva. Yazbek et al. (2010) afirmam que o trabalho social desenvolvido no CRAS pode ser tanto portador de tutela e coerção como de autonomia e emancipação, o que depende em parte das representações dos profissionais que condicionam uma ou outra prática. Nery (2009), em sua tese, percebe um vazio teórico e metodológico na atuação dos profissionais nos CRAS investigados, o que pode acabar enaltecendo a dimensão pessoal dos profissionais e de suas concepções. Já Costa e Cardoso (2010) fazem um importante diagnóstico, ao afirmarem que as orientações normativas do CRAS deixam espaço tanto para práticas assistencialistas, como para práticas transformadoras, sendo o que diferencia o tipo de conduta é a leitura do profissional e de como ele articula isso a seus conhecimentos para intervenções que contribuam ou não para mudanças sociais mais profundas. Portanto, fica evidente o quanto, para além da formação teórica e acadêmica, as posturas éticas e políticas – ou, as representações sociais criadas e compartilhadas pelos(as) profissionais – acabam sendo decisivas na condução das políticas públicas, sustentando assim nossa tese sobre a

centralidade dos pressupostos representacionais dos(as) profissionais na determinação de suas práticas de trabalho.

Por trás disso, há também a ideia de que não basta à psicologia uma formação técnica qualificada, que capacite sobre as “ferramentas de trabalho”, pois se corre o risco de que o uso acrítico desses instrumentos apenas reproduza e legitime a ordem social vigente e os valores culturais dominantes, isto é, de que mantenham preconceitos, opressões e injustiças. É preciso, para além da técnica, uma formação crítica, provocativa e desestabilizadora, que potencialize e maximize as discussões éticas e políticas, das quais a psicologia não pode abrir mão, ainda mais se tratando da psicologia social.

Ainda em relação à psicologia, é comum que nas discussões sobre a atuação no SUAS e principalmente no CRAS, fale-se de um tipo de crise desse campo do saber, já que não há a definição de práticas privativas e restritas aos(as) psicólogos(as) (se é que deve haver), sendo que a psicoterapia não está prevista para esses espaços, conforme orientações do próprio Conselho Federal de Psicologia (CFP, 2008). Com isso, os(as) psicólogos(as) parecem ter sua identidade um tanto desfigurada, questionados e questionando-se sobre seu papel nessas equipes. É interessante notar também que essa crise se dá especificamente quando a psicologia se depara com a pobreza, saindo dos consultórios ou lugares de atuação típicos. Em áreas que permitem uma atuação “tradicional”, com perspectivas mais individualistas, avaliativas ou terapêuticas, por exemplo, não há crise; facilmente os(as) profissionais reproduzem seus velhos modos de atuação. Já frente à parcela economicamente mais pobre e vulnerável de nossa sociedade, tem-se então a crise. Convocado a atuar sobre outra lógica, capaz de ver potencialidades onde comumente se veriam desajustes ou problemas, a psicologia se pergunta sobre qual mesmo seria o seu papel. Portanto, a tentativa de uma elucidação mais a fundo de como a psicologia “acontece” no mundo da vida envolve necessariamente, em nossa perspectiva, tentar compreender o hibridismo das representações na “vida vivida”, já que isso é o que, de fato, orientam os(as) profissionais no mundo.

Outro apêndice importante relativo ao processo de construção desta pesquisa diz respeito a minha inserção, em 2012, em alguns encontros do “Conversando sobre a psicologia e o SUAS” (mais detalhes em Reis, Giugliani e Pasini, 2012), uma proposta do Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP) do Conselho Regional de Psicologia do Rio Grande do Sul, nos quais as discussões giram justamente em torno do papel ético, técnico e

político da psicologia no SUAS, principalmente nos CRAS e CREAS (Centro de Referência Especializado em Assistência Social). Isso acrescentou não só a minha prática enquanto psicólogo de CRAS, como para a própria pesquisa, já que foram momentos em que pude perceber e sentir os nós críticos das discussões. Eles se referem principalmente à identidade da psicologia nesses locais; o que os(as) psicólogos(as) poderiam acrescentar a esses espaços de “próprio” e inovador, para além do que já fazem os(as) assistentes sociais; e quais atividades se podem ou não desenvolver. Assim, o que parece, é que a psicologia, de modo geral, já está problematizando bastante sobre si própria e de qual seu papel nas políticas públicas, em especial na assistência social, o que é muito positivo. Mas isso também sinalizou que uma investigação que incluísse os(as) usuários(as), ao invés do debate exclusivo sobre a própria psicologia, deveria ser realmente o caminho desta pesquisa, pois poderia acrescentar mais, e de forma inovadora, a essas discussões.

Porém, vale ressaltar que não pretendemos com este trabalho estabelecer nenhum tipo de verdade sobre quem são os(as) usuários(as) do CRAS e da assistência social de modo geral, tampouco tentar delimitar um perfil desses sujeitos, o que nem mesmo é possível. E vale o mesmo para os(as) profissionais da psicologia. Por minha própria inserção no campo, sei bem o quanto é difícil enfrentar os desafios práticos da “vida vivida”, bem menos confortáveis do que qualquer discussão teórica e, por isso, tomamos o devido cuidado e respeito com os saberes dos(as) profissionais participantes. O que se pretende, na verdade, é dar visibilidade às várias representações que emergem das entrevistas, principalmente em relação a pontos convergentes e relevantes dessas falas, para assim problematizar quem são esses(as) usuários(as) na perspectiva da psicologia de um modo geral – independente do quanto se aproximam ou não dos(as) usuários(as) reais, já que o que importa é o que habita “a mente e o coração” dos(as) psicólogos(as) – e também sobre quais psicologias possíveis se desvelam a partir dessas representações.

## REVISÃO TEÓRICA

### 1. Sistema Único de Assistência Social (SUAS): pela garantia de direitos

Pode-se considerar que o Brasil afirma os direitos sociais tardiamente, a partir das lutas de democratização que culminam na Constituição de 1988, inspirada no conceito de Estado de Bem-Estar Social, que consiste na expansão dos gastos nas áreas sociais e nas políticas universais (COUTO, 2010). No país, as políticas sociais se caracterizaram ao longo do tempo por sua fragmentação e pouca efetividade, subordinadas aos interesses econômicos dominantes, incapazes de interferir na desigualdade e pobreza que marcam nossa sociedade. Tratando-se da assistência social, o quadro é ainda pior, marcada historicamente como uma “não política” (COUTO, YAZBEK e RAICHELIS, 2010).

Para Pochmann (2009), a transição para as sociedades urbano-industriais nos países periféricos do sistema capitalista mundial transcorreu sem a efetiva realização de revoluções ou reformas. Isso implicou, em geral, em descompassos entre a melhora econômica e o avanço social. O Brasil é um dos principais exemplos dessa profunda diferenciação entre a modernização econômica e o atraso das condições de bem estar da população. Contudo, com a Constituição de 1988, estabeleceram-se, ao menos, novas bases legais para a possibilidade de desenvolvimento de um Estado de Bem-Estar Social, mediante a sofisticação dos direitos sociais, direcionados cada vez mais à universalização, sendo a assistência social finalmente garantida como um direito (COUTO, YAZBEK e RAICHELIS, 2010).

Em uma análise crítica, compreende-se que a garantia de direitos emerge como resposta às expressões da questão social, formuladas a partir de demandas da sociedade. Para Yamamoto (2007), estas expressões dizem respeito a um conjunto de problemas políticos, sociais e econômicos postos pela emergência da questão social, a contradição entre capital e trabalho, que provocam a intervenção do Estado. Sendo política sempre um conflito, nas sociedades capitalistas o que se observa é uma contínua oposição entre os interesses de acumulação e as necessidades dos cidadãos. A fim de manter a ordem e atenuar as contradições inerentes ao capitalismo, como indica Duque-Arazola (2010), o Estado atende às lutas das classes trabalhadoras mediante sua renúncia da transformação social estrutural, em troca da garantia de suas necessidades básicas. Para Dimenstein (2010), esse tipo de intervenção parcial é típico da configuração neoliberal, onde ao mesmo tempo em que o Estado tenta compensar os

desequilíbrios sociais, atende também, por outro lado, as pressões do mercado, procurando reduzir seus gastos. Como bem sintetiza Pochamann (2009), a busca pelo Estado de Bem-Estar Social é uma forma de tentar repartir menos desigualmente as oportunidades e as riquezas geradas pelo capitalismo. O que se conclui é que a proteção social surge do descompasso da sociedade: diante da perversidade das estruturas econômicas são construídos sistemas para enfrentá-las, sendo as políticas sociais sempre tensionadas em meio a um confronto de interesses de classes.

Yazbek (1993) vê uma contradição no interior desse movimento. Para a autora, o Estado, ao fornecer bens e serviços necessários à sobrevivência aos que ela denomina subalternos, reforça sua capacidade de impor à sociedade os interesses políticos e sociais das classes hegemônicas. Porém, ao fazer isso, permite que os subalternos introduzam também, no interior dos próprios aparelhos do Estado, questões relevantes a seus interesses.

No cenário atual, mesmo instauradas, alguns autores consideram ainda insuficientes as proposições das políticas públicas, sendo mesmo ideológica a ideia de que capitalismo e Bem-Estar Social possam coexistir. Mota (2010a, 2010b) é uma das expoentes dessa perspectiva. Para ela, enfrentar a questão social pressupõe enfrentar o capitalismo e a desigualdade inerente gerada por seu modo de produção; porém, na prática, não é isso que se observa. No panorama da década de 90, principalmente, são feitas novas reformas morais e sociais que não alteram estruturalmente, ou pelo menos mais incisivamente, o funcionamento do sistema. São reformas passivadoras das lutas sociais na medida em que deslocam a questão social do seu sentido histórico e original focado no trabalho e na contradição entre acumulação e pauperização, para apresentá-la no campo de direito à assistência social. Isso produz a construção de novos significados genéricos para a questão social (como exclusão, ausência de cidadania ou direitos sociais), sem ir a fundo nos mecanismos que a produzem. Para Sitcovsky (2010), a classe hegemônica torna seus valores e interesses em universais, construindo o consenso de que toda a sociedade seria responsável pela solução das contradições sociais, o que neutraliza a luta por mudanças. Acrescenta-se a esse cenário o desemprego estrutural inerente ao capitalismo (MOTA, 2010a), e os novos arranjos decorrentes das transformações no mundo do trabalho, com a precarização de vínculos (SITCOVSKY, 2010), e o resultado é que a assistência social adquire, na primeira década do século XXI, centralidade no enfrentamento à questão social no Brasil, passando a ser “a” política de proteção e seguridade social, e não parte dela, transformada então

no principal mecanismo de administração da desigualdade. Assim, a assistência social se torna, para além de uma política, um fetiche social (MOTA, 2010b). Portanto, sua expansão não poderia ser plenamente comemorada, pois está relacionada à ação do Estado frente a uma impossibilidade de garantir o direito ao trabalho, insistindo que a pobreza seria uma questão apenas da assistência social e das políticas sociais de modo geral, e não como produto inerente do modo de produção capitalista e da contradição capital e trabalho. Nessa lógica, há apenas uma administração da questão social e não a busca de avanços, possíveis a partir da transformação não da questão social em si, mas da ordem social que a determina. Ou seja, enfrentar verdadeiramente a questão social consiste no enfrentamento do capitalismo.

Esse “mito” da assistência social é gerado principalmente pela pedagogia da hegemonia da burguesia que gera os “excluídos” e defende, ao mesmo tempo, sua inclusão, encobrendo, portanto, as origens das desigualdades. Com isso, produz-se uma falsa dicotomização entre exclusão e inclusão nas políticas públicas, ignorando a discussão política de acesso amplo ao trabalho e camuflando a vinculação entre pobreza e acumulação de riqueza vigente no capitalismo (MOTA, 2010b), individualizando também com isso a culpa por insucessos. Sawaia (2012) critica o conceito de exclusão, definindo-o como inerentemente ambíguo, pois a sociedade exclui para incluir, o que implica na ilusão da inclusão, já que todos estão de algum modo incluídos no circuito das atividades econômicas e sociais, mesmo que de modo não digno, o que mantém sempre o excluído como parte integrante da sociedade. Portanto, ao invés da exclusão, o autor sustenta a tese de que o excluído não está estaticamente à margem da sociedade, mas sustenta a ordem social, em um processo dialético, no qual a exclusão pode ser entendida como descompromisso político com o sofrimento do outro. O pobre, a partir da égide do neoliberalismo, ao ser constantemente incluído, acaba com a culpa individual pela exclusão, quando essa, na verdade, é produto do funcionamento do sistema. Apoiado em Foucault, ele afirma que a inclusão pode ser vista também como processo de disciplinarização dos chamados excluídos, a fim de manter o controle e a ordem em meio à desigualdade social.

Para Iamamoto (2011), a velha questão social – arena de lutas políticas e culturais na disputa entre projetos societários – metamorfoseia-se e assume novas roupagens atualmente, traduzidas pela banalização da vida humana, pela violência escondida no fetiche do dinheiro e pela mistificação do capital ao impregnar todas as esferas da vida social. O imperativo do que a autora denomina de “capital fetiche” produz como efeitos a banalização do humano descartável, a

indiferença frente ao outro, a privatização seletiva e a mercantilização dos serviços sociais, desmontando assim políticas públicas universais e ampliando sua seletividade. Ou seja, uma ampla subordinação do ser humano às coisas, retratando um desenvolvimento econômico com ares de barbárie social. Para a autora, um exemplo de naturalização da questão social seria os programas focalizados de “combate à pobreza”, expressão que para ela só seria possível – e não como uma medida paliativa – a partir de mudanças estruturais profundas que incluem o modo de produção capitalista.

Outros autores também corroboram com as perspectivas críticas expostas até aqui, como Bava (2010). Para ele, vivemos em um país onde a desigualdade está naturalizada, o que oculta o modo como é produzida e dificulta mudanças. Exemplo disso é que os 10% mais ricos ficam com 75% da riqueza nacional, conforme dados de 2008 do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) trazidos pelo autor. E o principal motivo seriam as políticas de Estado, altamente contraditórias, pois ao mesmo tempo em que beneficiam os mais pobres, transferem o ônus aos próprios trabalhadores. Exemplo disso é a tributação indireta contida nos bens de consumo, na qual o valor dos impostos é o mesmo para todos, mas, proporcionalmente, onera o pobre muito mais. Assim o que se tem hoje no país são políticas sociais que procuram minimizar o impacto da pobreza gerada pelo neoliberalismo, onde o pobre, por ser o que menos consome, é o que tem menos atenção. Conforme Santos (2010), são políticas baseadas ainda na ideia de filantropia, formas de garantir alguma distribuição social sem tocar nos mecanismos que produzem a desigualdade, ou, como indica Guareschi (2010), uma maior atenção social sem, contudo, romper com a natureza de sua produção.

Logo, nosso sistema de proteção pode ser considerado insuficiente, embora venha crescendo, ao passo que na Europa e nos Estados Unidos venham sendo debilitados pelo neoliberalismo e pela crise do capitalismo. Segundo Bava (2010), a ruína das políticas sociais se deve principalmente à pressão daqueles que defendem que os recursos que seriam usados para as sustentar deveriam na verdade subsidiar o setor privado, que estimula o desenvolvimento. O neoliberalismo se caracteriza, sobretudo, pelo corte dos gastos sociais e o objetivo de um Estado mínimo que pouco intervenha no mercado (YAMAMOTO, 2007). Esse modelo força a restrição das ações do Estado, gerando a mercantilização dos serviços públicos. Isto é, as políticas sociais caem de qualidade, fazendo com que os mais abastados economicamente migrem para o setor privado. Com isso, a saúde e a educação viraram um grande negócio (BAVA, 2010). O que se

depreende é que, de forma geral, o mundo se organiza para viabilizar o lucro, e não para gerar bem estar à população.

Além disso, o neoliberalismo pode ser compreendido também enquanto pensamento estruturante da ordem social (SCHEINVAR, 2006). O entendimento de que toda a sociedade deve financiar aqueles que não conseguem se sustentar está longe de ser um consenso, devido principalmente aos grupos dominantes que, muito através da mídia, se colocam contrários aos custos da previdência e assistência social, criando ideias de que essas pessoas são e serão um custo eternamente financiado por eles (CARDOSO et al., 2007), trazendo implícita a negação da assistência social como direito (VAITSMAN, ANDRADE e FARIAS, 2009). Porém, isso não passa de uma estratégia ideológica que objetiva o Estado mínimo, em uma tentativa de camuflar o fato de que o modo de produção capitalista é totalmente excludente, pois concentra riqueza na mão de poucos, sem aumentar os postos de trabalho ou dividir de maneira mais justa os valores socialmente produzidos (COIMBRA, 2003). Sitcovsky (2010), ao analisar o orçamento da assistência social, conclui que não há uma transferência de renda dos mais ricos aos mais pobres, mas sim uma redistribuição de renda entre os próprios trabalhadores. Ou seja, não são os ricos que sustentam os pobres, mas, na verdade, esses que, com seu trabalho, os enriquecem.

Portanto, o que fica evidente é que a afirmação de direitos – como se deu com a Constituição de 1988 – não garante que sejam, pelo fato de serem legalmente constituídos, plenamente respeitados e assegurados (CARDOSO et al., 2007). Prova disso é a própria materialização da política de assistência social, que se dá de forma lenta, devido principalmente à conjuntura adversa neoliberal dos anos 90, que manteve desarticulados os investimentos no campo social, retraindo as políticas públicas mesmo que, paradoxalmente, tivessem sido garantidas legalmente (COUTO, YAZBEK e RAICHELIS, 2010). Assim, embora já integrada ao tripé da seguridade social, juntamente com a saúde e a previdência, a assistência social mantinha nos anos 90 características assistencialistas, baseadas na benevolência das classes mais abastadas em prol dos mais pobres, o que reforçava a dominação de classes. O Estado desenvolvia um papel filantrópico, o que retardou a assimilação da assistência como política pública. Diferentes programas e benefícios coexistiam fragmentados sem uma lógica nacional sistêmica. Foi só na década seguinte, a partir do governo Lula, iniciado em 2002, que a assistência social passou a ser fortalecida, com a expansão e redirecionamento de alguns processos anteriores (VAITSMAN, ANDRADE e FARIAS, 2009). Exemplo disso é que mesmo existindo uma Lei Orgânica de

Assistência Social (LOAS), sancionada em 1993, uma organização ampla em um sistema universal se deu só em 2005, quando surge o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), criado a partir da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) de 2004, inspirado na lógica de funcionamento do Sistema Único de Saúde (SUS). Com a criação do SUAS, propõe-se uma nova forma de gestão, com modelo descentralizado e participativo, regulando em todo país as ações socioassistenciais. O grande objetivo é que a assistência social deixe de ser caracterizada por ações imediatistas e focais, para ser uma política de cidadania, pactuada pelo Estado por meio das três esferas do governo e a sociedade civil, assegurando um padrão de vida mínimo à população (PNAS, 2004).

Assim, em uma perspectiva mais otimista da anterior, tem-se com a constituição do SUAS a formação de uma ampla estratégia no enfrentamento à pobreza, às vulnerabilidades e ao risco social em que vivem milhões de brasileiros, conceitos que constituem atualmente novas expressões que incluem múltiplas manifestações de desigualdade social, para além da carência apenas de renda. A vivência de situações de vulnerabilidade é capaz de demarcar um lugar social, na medida em que condiciona experiências e relações, geralmente tidas como desqualificadas (AGUINSKY, FERNANDES e TEJADAS, 2009). A política de assistência social é criada justamente para romper com concepções estigmatizantes, incorporando o princípio da diversidade como fator para proteção e autonomia. Seus princípios estão pautados em uma visão emancipatória, a partir do reconhecimento dos direitos de cidadania, fortalecendo capacidades e potencialidades. Essas dimensões ampliam seu escopo de atuação para além dos benefícios financeiros, oferecendo toda uma rede de serviços (PNAS, 2004), sendo também um lugar de travessia para os demais direitos, em estreita articulação com outras políticas públicas (AGUINSKY, FERNANDES e TEJADAS, 2009).

A proteção social oferecida pelo SUAS se dá através de dois níveis: o da Proteção Social Básica (PSB), enfoque deste estudo, e a Proteção Social Especial (PSE). A PSB se caracteriza pela sua ênfase preventiva, objetivando evitar as situações de risco, desenvolvendo potencialidades e fortalecendo vínculos comunitários e familiares. A execução da PSB se materializa nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), unidades públicas estatais e de base territorial, localizados geralmente nas áreas de maior pobreza e vulnerabilidade social, próximo dessas populações. Assim, o CRAS funciona como porta de entrada para o SUAS, sendo, portanto, a instituição responsável pela viabilização da PSB (MDS, 2004). É previsto que

cada CRAS tenha uma equipe de referência, que depende do porte do município e do número de famílias referenciadas. Recomenda-se que cada CRAS tenha além de assistentes sociais, preferencialmente psicólogos. Nos de pequeno porte, esse profissional é recomendando, sendo que nos de médios, grandes e nas metrópoles sua presença é obrigatória (MDS, 2006). Conforme o Censo SUAS de 2009, 5.870 psicólogos atuavam em CRAS naquele ano, sendo o segundo profissional de ensino superior de maior presença na PSB (MDS, 2011a). Em 2011, já existiam 7,6 mil CRAS no país, cobrindo 99,5% dos municípios, o que evidencia a alta capilarização desse dispositivo pelo território nacional e a maciça presença de psicólogos nesses serviços. Em um levantamento recente, Macedo et al. (2011) afirmam que em 2011 existiam 8.079 psicólogos atuando em CRAS no Brasil, 400 deles no Rio Grande do Sul.

Atualmente, como indicam Couto, Yazbek e Raichelis (2010), vivencia-se um processo de redefinição do perfil dos usuários do SUAS, a partir das transformações do capitalismo contemporâneo. O SUAS alarga o conceito de usuário da assistência social, incluindo não só os “inaptos para o trabalho”, sujeitos históricos tradicionais, como também grupos crescentes de desempregados e subempregados, que embora “aptos”, não têm acesso devido ao reduzido e competitivo mercado formal de trabalho ou que sofrem com baixos salários. Ou seja, cada vez mais os trabalhadores necessitam também da proteção social. Como já discutido, isso aumenta a centralidade da política de assistência social. Porém, é um equívoco considerá-la como solução no combate à pobreza, pois essa é uma tarefa que não lhe cabe. A produção de desigualdade é inerente ao capitalismo e a vulnerabilidade deve ser vista como produto dessa estrutura, estando, portanto, para além das políticas sociais. O paradigma (neo)liberal suprime as causalidades sociais e econômicas da pobreza, responsabilizando os indivíduos por suas condições. Entretanto, não se pode responsabilizar os sujeitos pelas mazelas do sistema; o que se pode sim é enfatizar os direitos de cidadania para atender suas necessidades. A política de assistência social é, portanto, uma ação compensadora, que não existe para acabar com as desigualdades, mas sim para atenuar as assimetrias do capitalismo. Uma estratégia completa de combate à pobreza só seria possível interferindo nas relações de mercado, já que nele se originam as condições de desigualdade social do capitalismo (ALENCAR, 2010).

Por isso, a análise recente das políticas de governo do PT, conforme Oliveira (2012), detectam características ambíguas, “a serviço de dois senhores”. Por um lado, continuam

favorecendo os interesses do capital financeiro privado, mas, por outro, nunca antes foram implementadas tantas iniciativas direcionadas aos segmentos mais pobres da população brasileira.

Em nossa perspectiva, mesmo sendo uma medida paliativa, a consolidação do SUAS é fundamental, na medida que viabiliza direitos e constrói possibilidades de novos projetos de vida, garantindo uma existência minimamente digna para milhões de brasileiros. Com o Programa Bolsa-Família (PBF), por exemplo, o índice de pobreza diminuiu de 28,1% em 2003 para 16% em 2008 (MDS, 2010b). Em 2009, o PBF propiciou em média um aumento de 47% de renda para as 12,3 milhões de famílias beneficiadas (MDS, 2010a). Mesmo assim, em 2011, 16,3 milhões de pessoas ainda se encontravam em situação de extrema pobreza (com renda per capita abaixo de 70 reais/mês), o que corresponde a 8,5% da população brasileira (MDS, 2011b). Assim, embora limitada, distribuindo e não redistribuindo renda, essa transferência vem contribuindo para retirar um número significativo de pessoas da pobreza, graças também à articulação com a rede de serviços socioassistenciais. Uma crítica a ser feita é que os gastos públicos têm se mantido, em sua maioria, destinados unicamente à transferência de renda direta a fim de privilegiar vias de consumo, menosprezando os investimentos nos serviços públicos básicos e de promoção social, como CRAS e CREAS, como aponta Mota (2010b). Mesmo assim, para Pochmann (2009), ao final da década, o Brasil poderá deter condições de bem-estar social equivalentes às verificadas em países desenvolvidos, com a superação da pobreza extrema, o que passa pelo aperfeiçoamento sistêmico do conjunto atual das políticas sociais.

Portanto, talvez hoje, mais do que nunca, esteja-se próximo de um Estado de Bem Estar Social. Este carrega consigo a contradição de ser o que melhor atende os direitos sociais e, ao mesmo tempo, o que mais se aproxima do ideal liberal, por manter apaziguadas as disputas sociais e, conseqüentemente, a manutenção do sistema. Assim, as políticas públicas devem ser entendidas em relação ao modo e estrutura de funcionamento do capitalismo, já que não são nem boas em si mesmas, em um horizonte socialista, nem más em si mesmas, como defende quem quer uma verdadeira revolução, já que “poupam” e dignificam ao menos em um patamar mínimo milhares de vidas humanas (GONÇALVES, 2010). Por isso, mesmo que não haja uma situação ideal, com o fim da pobreza, é importante assegurar condições dignas de vida, o que inclui renda, garantia de acesso a direitos e possibilidades de construção de novas histórias. Assim – ainda mais se tratando de uma política com histórica pouca visibilidade e com um passado calcado na

caridade – o SUAS se torna, inegavelmente, um marco de avanço para definitivamente colocar a assistência social em pauta e tornar alguns processos de mudanças possíveis.

## **2. Psicologia e/na assistência social hoje – problemas, possibilidades e perspectivas**

A entrada da psicologia na assistência social de forma “oficial”, prevista nas equipes básicas, é um fenômeno tão relativamente recente quanto o próprio SUAS, já que é o advento deste que insere definitivamente a psicologia neste campo.

Porém, mesmo com esse novo leque possível de atuação para os(as) psicólogos(as), a formação acadêmica permanece ainda pouco alterada. Guareschi et al. (2010), ao pesquisarem os currículos dos cursos de psicologia no Rio Grande do Sul, percebem as dicotomizações entre psíquico e físico; ênfase ao diagnóstico e no indivíduo, deslocado do seu contexto; e pouco espaço formal dedicado aos aspectos éticos e políticos. Isso significa que embora o paradigma racional-positivista continue perdendo força e parte da psicologia já tenha rompido com essa influência, permanecem até certo ponto fortalecidas as perspectivas deterministas e individualistas que fundamentaram a psicologia desde seu “início” no século XIX, resultando no problema das práticas ainda vinculadas ao controle social (FREITAS, 2009; KAHALE e ANDRIANI, 2006). Para Guareschi e Cruz (2009), é comum que se escute dos alunos(as) de graduação em psicologia que os pobres não trabalham mais porque recebem o Bolsa-Família, ou de que fazem mais filhos para aumentarem a transferência de renda que recebem do Programa, ou ainda de que só não tem emprego quem não quer, o que reforça a ideia de que trabalhar com políticas públicas exige a sensibilização para a inclusão da perspectiva do Outro, para além da reprodução de conhecimentos ou técnicas tradicionais, dando espaço, portanto, para uma formação que também seja política.

Exemplo disso é trazido por Macedo e Dimenstein (2009), que ao pesquisarem sobre psicólogos que atuavam em Unidades Básica de Saúde (UBS) e CRAS, perceberam que para eles a maior parte dos usuários era tida como não comprometida com os problemas do seu cotidiano, não responsáveis pela educação dos filhos, nem por reivindicarem seus direitos, revelando a expectativa por uma população sadia, ocupada, organizada e sem conflitos. Isso mostra o quanto, a qualquer tempo, a atuação profissional envolve diferentes pressupostos teóricos, epistemológicos e metodológicos (FREITAS, 2009). Para Bernardes (2004), os currículos são resultados do que é valorizado socialmente, manipuláveis conforme o objetivo que se pretende

obter. O que se conclui é que as discussões éticas e políticas são ainda minimizadas ou excluídas em prol de um saber orientado para o mercado, que tenta manter a posse sobre a verdade psicológica. Como saída, o autor aponta a necessidade de modificações na formação que proponham novas formas de posicionamento político e das funções sociais da psicologia.

Além disso, a atuação em políticas públicas envolve o risco de se tornar uma prática de controle e governo da população – como mostram Hillesheim e Cruz (2012) e Lopes (2009), baseados em uma análise foucaultiana – já que o Estado, a partir da ideia de inclusão, também estabelece uma estratégia de poder, capturando todas as pessoas pelo próprio discurso da cidadania. O contraponto é que as famílias incluídas nas políticas públicas passam, inegavelmente, a terem condições diferenciadas de vida, melhores das que se encontravam antes, ficando satisfeitas com essa situação, inclusive porque também podem consumir mais, graças à transferência de renda, por exemplo, mesmo que fiquem assujeitadas ao Estado. Ou seja, é uma lógica que favorece o mercado, mas que também favorece os mais pobres e vulneráveis. Assim, ou os sujeitos ficam incluídos e ordenados pelo consumo, longe da miséria, mantendo-se, porém, na ordem de mercado; ou, ao contrário, excluídos do jogo, vivenciando situações de vulnerabilidade, porém propensos à mudança da ordem. O resultado é que o segundo item é mais perigoso por não sabermos se isso vai mesmo acontecer, quando vai acontecer e, eticamente, quantas milhares de vida vão custar. E, talvez por isso, continuamos apostando nas políticas públicas. Assim, resta o devido cuidado dos profissionais na problematização de suas próprias ações, a fim de que suas práticas não sejam disciplinadoras ou portadoras de modos de adaptação e integração social, que acabem por agenciar subjetividades (GONZÁLES e GUARESCHI, 2009), mas, ao contrário, que fomentem e potencializem subjetividades diversas.

Dimenstein (2010), por outro lado, em uma visão mais otimista que aponta para possibilidades, defende que há atualmente um esforço em nosso país para produzir uma formação que rompa com saberes tradicionais e descontextualizados, superando um modelo de atuação distante do cotidiano para reinventar novos modos de agenciamentos. Assim, um dos desafios hoje para a psicologia é, ou continua a ser, o de se aproximar da vida das pessoas e de suas realidades, construindo práticas em consonância com as exigências dessa população.

No SUAS, especificamente, exige-se da psicologia ampliação dos seus focos típicos, a fim de promover mudanças políticas e de cidadania. Com isso, se quer uma prática que supere a psicologização dos problemas sociais, ultrapasse a dimensão disciplinadora de culpabilização,

rompa com referenciais teóricos do tipo “disfuncionais”, e que compreenda os fenômenos a partir de uma perspectiva social mais ampla (TEIXEIRA, 2010).

Algumas pesquisas na interface entre psicologia e assistência social já revelam que uma mudança paradigmática já se encontra em movimento, dividida ora entre práticas que podemos chamar de inovadoras e/ou progressistas, ora conservadoras e/ou tradicionais. Fontenele (2008), por exemplo, ao analisar a capilaridade dos CRAS espalhados por todo o país, ressalta que de forma oficial, pela primeira vez em uma política pública, o psicólogo tem sua inserção garantida. Já quanto ao compromisso social da profissão na assistência social, a autora ressalta a importância da problematização das formas de intervenção – e não só do público a que se destina – que deve ser feita, segundo ela, de forma crítica, inovadora e contextualizada, superando o modelo tradicional clínico e biomédico, ainda vigente em muitos casos. Como conclusão, a autora aponta que há basicamente dois modelos de atuação, um baseado na ideia do compromisso social da psicologia incluindo os usuários do CRAS em uma perspectiva social mais ampla; e outro baseado ainda em teorias e ações tradicionais, calcadas em um modelo clínico e psicoterapêutico. Já Senra (2009) observou em sua pesquisa pouco investimento sobre o significado dos objetivos de transformação social, com baixo grau de compreensão e consciência sobre o papel político do psicólogo, configurando uma visão mais tradicional de atuação. Castro (2009), ao investigar a implementação da política de assistência social a partir dos CRAS, percebe, entre outras dificuldades, a coexistência de modos diversos de atuação, em parte devido à flexibilidade de textos normativos que acabam implicando em diferentes operacionalizações locais, fazendo com que coexistam práticas retrógradas em meio a outras com horizontes mais progressistas. Andrade (2009), ao versar sobre essa temática, afirma que no Brasil há um avanço no que se refere às leis em relação aos direitos sociais, porém o assistencialismo é ainda recorrente nas ações profissionais, havendo uma dissociação, portanto, entre discurso e prática. Mota (2011), a partir da análise da produção científica (dissertações e teses) entre 2004 e 2010 na interface entre psicologia e assistência social, conclui, entre outros achados, sobre a existência de ambiguidade entre os “saberes” e os “fazeres” no cotidiano profissional e a presença ainda de práticas conservadoras, sugerindo a necessidade de ampliação de aportes teórico-metodológicos. Por fim, Costa e Cardoso (2010) evidenciam a constante presença de questionamentos sobre a real necessidade de psicólogos nas equipes do CRAS e sobre qual seu papel nesses serviços, o

que passa pela construção teórica e metodológica adequada de intervenção nesses locais, ou seja, da problematização da própria atuação.

Portanto, diante de todos esses achados, fica evidente o quanto a contemplação de aspectos para além da formação tradicional se tornam urgentes e necessários. Embora não exista um modelo ou uma fórmula certa sobre o que fazer, cabe à psicologia a reinvenção e o contínuo questionamento sobre seus modos de atuação e de suas consequências, perguntando-se a serviço de que e de quem ela está. O ponto positivo é que essa mudança parece já estar em andamento, trazendo o otimismo de novas perspectivas, embora nesse caso sejam mais valiosos os rumos do que a velocidade de transformação.

Por isso, dentro desse processo de mudança paradigmática, entendemos a importância, também, da forma como os(as) profissionais concebem os(as) usuários(as) da política de assistência social, justificando uma vez mais o fio condutor de nosso estudo, pois isso pode ser duplamente vantajoso, tanto por dar visibilidade a quem são esses(as) usuários(as) na perspectiva dos(as) psicólogos(as) entrevistados, como também desvelar em que pressupostos se ancoram esses(as) próprios(as) profissionais e que modos diferentes de fazer psicologia estão aí implicados. Na busca dessa compreensão, será utilizado as representações sociais, teoria e fenômeno que esboçamos a seguir.

### **3. Representações Sociais**

As Representações Sociais (RS) são tanto uma teoria, que se interessa pela forma como os saberes são produzidos e transformados na interação social, em especial os saberes da vida cotidiana; como um fenômeno, compreendendo ideias, valores e práticas inseridos num contexto comunicativo e que constroem a realidade social (JOVCHELOVITCH, 2008), o que será de nosso interesse neste estudo. Guareschi (1996) acrescenta que para além desses dois níveis, há ainda um terceiro, das RS como metateoria, o que permite sua diferenciação de outras perspectivas, já que possuem uma dimensão própria, histórica e social, que a opõem às tendências positivistas. Assim, observa-se que as representações sociais são objetos complexos e, por isso, não é simples explicá-las e compreendê-las. Porém, é uma tarefa necessária quando se trabalha com elas.

Moscovici foi quem primeiro cunhou o termo representações sociais, em 1961, ao publicar o resultado de sua pesquisa sobre a recepção da psicanálise na França. Sua tese é de que

o saber, ao penetrar em outros contextos, transforma-se, como de fato ele verificou. Ele situa as RS em um paradigma comunicativo e dialógico, rompendo assim com a racionalidade absoluta para acreditar no poder da comunicação e do entendimento como promotores de mudanças nos processos representacionais. Com isso, o autor recupera a ligação entre saber e contexto, mostrando que o conhecimento, longe de algo isolado, depende de um meio social específico e de um modo de vida que o produz (MOSCOVICI, 2003). Conforme Jovchelovitch (2008, p. 95), “ninguém simplesmente copia saber; pelo contrário, atores e comunidades o transformam na medida em que o apropriam”.

Outro objetivo de Moscovici (2003) ao desenvolver a teoria das RS é resgatar o valor do saber do senso comum, inferiorizado pela hierarquização produzida pela modernidade. O social parece ter representado por muito tempo uma ameaça à poluição das ciências modernas e fazer esse resgate é dar valor à experiência do dia-a-dia, às linguagens e às práticas cotidianas, reagindo assim à imposição da superioridade do saber científico.

Na tentativa de uma definição para as representações sociais, Moscovici (2003) indica que elas fazem parte do cotidiano e compõem todas as relações e comunicações, constituindo mesmo a realidade da vida das pessoas. Nessa perspectiva, não há algo “lá fora” a ser conhecido, mas é através das representações que se constrói o mundo. Para o autor, as RS são tanto simbólicas, como reais; tanto afetivas, como cognitivas. São, ao mesmo tempo, produtos e produtoras da comunicação, habitando um mundo comum compartilhado pela linguagem, possibilitando a todos que se orientem e se comuniquem; qualquer informação que circule está ‘contaminada’ de RS, pois elas constituem a atmosfera dinâmica do social. São capazes de produzir convenções e prescrições, já que têm grande poder de influência por serem socialmente criadas e compartilhadas, mas são, por outro lado, sempre singularmente internalizadas e recriadas por cada um. Sua finalidade maior é tornar a comunicação não problemática, isto é, reduzir o “vago” através do entendimento entre as pessoas, orientando-as em suas ações na vida cotidiana. Elas circulam no social, são semelhantes a teorias, redes móveis de ideias, metáforas, imagens, crenças, comportamentos simbólicos, ordenadas ao redor de crenças centrais mais estáveis. Porém, não se deve pensá-las dentro de um campo equilibrado, mas, ao contrário, constituem um campo de luta de ideias e de batalhas ideológicas.

Para Jodelet (2005), as representações sociais são “teorias” socialmente criadas e operantes, formas de pensamento social, relacionadas à construção da realidade consensual

cotidiana e às relações dos grupos no meio das quais elas são elaboradas. Elas estão na base da elaboração das condutas e interações, sendo compostas de aspectos sociais, simbólicos, afetivos, cognitivos e comunicativos.

Mais especificamente, pode-se falar de duas funções principais das representações sociais, conforme Moscovici (2003). Primeiro, a de estabelecer convenções, que permitem uma atmosfera de familiaridade frente ao desconhecido. O não familiar desestabiliza e ameaça a ordem, e as representações sociais são capazes de restabelecer sentido e conforto. A segunda importante função das RS tem a ver com seu caráter prescritivo, isto é, sua imposição irresistível sobre o social, já que há toda uma estrutura representacional que se impõe independente de nossas escolhas, embora sempre possam ser reformuladas pela própria dinâmica social. Assim, as RS se constituem em um ambiente real, concreto, mesmo que simbólicas. Para Jovchelovitch (2008), as RS constroem cosmovisões, sentidos e realidades que estabelecem conhecimentos referenciais que guiam o sujeito no mundo, embora elas nunca pertençam apenas a alguém, mas sim são adotadas e compartilhadas pelos sujeitos dentro de grupos sociais.

As representações sociais possuem uma composição multidimensional. Assim, não são nem espelhos do mundo nem construções cognitivas individuais, mas sim formadas por uma dinâmica de trabalho simbólico que constrói sentido para a realidade. Para Jovchelovitch (2008, p. 73), “a representação não é o ato de um sujeito que desde si e em si constrói a representação. A materialidade do objeto/mundo é inerente ao processo representacional e interage com o sujeito dando forma, tanto quanto este dá, ao produto representacional”. Essa concepção corrobora com a de Moscovici (2003), que entende que embora a objetividade do mundo seja construída, não é por isso menos objetiva, já que se solidifica através dos processos de transmissão, adquirindo caráter factual. É em relação a essa objetividade que novas representações são construídas, fazendo com que estejam sempre ligadas a contextos sociais, políticos, históricos e ao processo comunicacional que as constroem.

Embora poderosa, a representação nunca define completamente um objeto, como indica Jovchelovitch (2008). O real é construído por uma pessoa ou comunidade particular. Mas a realidade nunca é totalmente capturada, já que seria a soma de todos os reais, permanecendo sempre parcialmente desconhecida porque ninguém a possui. Por isso que a distinção entre objeto e representação precisa ser mantida, já que o primeiro sempre está além de nossos esforços para representá-lo, sendo o conhecimento uma forma de representação que nunca é capaz de capturar

plenamente o objeto. A objetividade de nosso mundo é assim, de alguma forma, um tanto provisória. Nessa perspectiva, o mundo é produto da ação humana e a realidade é um conjunto de códigos simbólicos consensuais.

Jovchelovitch (2008) acrescenta que nenhum saber, mesmo o científico, encontra-se em exata correspondência com o que expressa, ou seja, todo saber é um esforço representacional que no máximo cria a ilusão de estar em consonância com o real. Isso não significa igualar todas as formas de saber, já que há saberes que se dedicam a apreender com maior capacidade o objeto-mundo, como a ciência tradicional. Contudo, isso garante que esse seja mais um tipo de saber entre muitos outros. Cada sistema de conhecimento possui diferentes “desejos de representar”, ou diferentes finalidades representacionais, que moldam diferentes formas de saber. A ciência, por exemplo, quando atrelada ao projeto da modernidade, separou sujeito e mundo, “criando” a individualidade e tirando o saber do cotidiano. Mas com isso produziu, paradoxalmente, a desumanização do saber, retirado do seu contexto para se tornar “puro”. As representações sociais procuram superar esse modelo e resgatar os contextos do saber, introduzindo para isso o Outro: todas representações se formam a partir do diálogo Eu, Outro, Objeto-Mundo, em uma atividade criadora de sentido e do próprio real. A representação expressa “a complexidade das inter-relações entre mundos interno e externo, entre sujeitos individuais e as coletividades às quais eles pertencem, entre estruturas psíquicas e realidades sociais” (JOVCHELOVITCH, 2008, p. 70). Ao se interessarem pelo espaço relacional entre sujeito e objeto, as RS conservam a importância tanto do sujeito como da materialidade do mundo, opondo-se assim ao referencial individualista que perdurou por muito tempo na psicologia.

Definido mais especificamente o que são as RS, o que, contudo, não esgota a discussão nem permite sua compreensão total, surge o desafio de pesquisá-las, como fazemos neste estudo, o que traz à tona dois pontos principais. O primeiro aspecto é o seu aspecto ontológico, já que

elas (representações sociais) ‘são’, de fato, mas elas não podem ser tocadas. Elas existem, mas não se deixam ver. Elas possuem determinada concretude, mas não podem ser delimitadas, medidas, desenhadas. Elas aparecem sem ser vistas; influenciam, sem que as identifiquemos claramente (GUARESCHI, 2000, p.249-50).

Logo, fica claro o quão desafiante é a tarefa de “capturá-las”. O segundo ponto está relacionado mais diretamente a esta pesquisa, no encontro proposto entre os saberes. Pesquisar as RS dos psicólogos pode parecer contraditório, já que supostamente a psicologia faria parte do mundo do

conhecimento científico, oposto ao saber do senso comum, característico das RS. Mais uma vez, Moscovici (2003) é capaz de auxiliar nessa compreensão, quando afirma que ambos os saberes, popular e científico, co-habitam todas as pessoas, que possuem muitos modos de pensar e representar, o que ele denomina polifasia cognitiva. Em outras palavras, isso significa que as pessoas, assim como as sociedades, são constituídas por diferentes racionalidades; diferentes formas de pensamentos coexistem lado a lado, variando conforme o contexto onde se está, o grupo ao qual se pertence, o objetivo e interesse que se tem, etc. Jovchelovitch (2008) corrobora com essa ideia ao afirmar que não existe nenhuma forma pura de conhecimento. Eles se misturam no processo de dar sentido ao mundo, parecendo mais com uma “colcha de retalhos”, heterogêneos e maleáveis, ligados ao contexto social, psicológico e cultural. Todos os saberes trazem suas contribuições assim como possuem limitações. Em vez de uma hierarquia de saberes (e de pessoas e sociedades) que produz dominações, é a troca e intercâmbio entre saberes que permite a ampliação das fronteiras do conhecimento.

Assim, diferentemente das concepções dominantes do saber que buscam separá-lo da condição humana, tornando o conhecimento impessoal e objetivo, as RS fazem parte do mundo da vida, isto é, não negam ou ocultam o caráter humano do conhecimento. E é isso, segundo Jovchelovitch (2008), que pode levar a uma razão sábia, que lide com a heterogeneidade do saber, entendendo-o nunca como puramente racional, mas diverso, não procurando substituir visões, práticas e valores por outros supostamente superiores, mas sim incluindo novas perspectivas, o que permite a coexistência de todos os saberes.

O conceito de mundo da vida também é importante no contexto deste estudo. Ele foi profundamente trabalhado por Habermas (1988) e aqui é utilizado para enfatizar como a psicologia está acontecendo no cotidiano, no contato com as pessoas. Ele entende o mundo da vida como o pano de fundo para as ações comunicativas, onde os significados são compartilhados e possibilitam o entendimento mútuo. É o lugar transcendental do encontro, uma rede intuitivamente presente, estrutura básica comum, ou representações compartilhadas, o que aproxima esse conceito do referencial teórico aqui utilizado.

Para Jovchelovitch (2008), as RS são produzidas no cotidiano. Sendo assim, as RS dos(as) psicólogos(as) sobre os(as) usuários(as) do CRAS se formam mesmo no contato com eles(as), no dia-a-dia do serviço. Há uma concepção acadêmica nos cursos de psicologia; mas certamente há um tensionamento dessa visão no contato face a face, na experiência da vida vivida. Reduzir o

conhecimento ao cognitivo seria estreitar a complexidade do próprio conhecimento. Conhecer é um processo vivenciado integralmente, envolvendo processos psicossociais complexos, como emoção, relação e comunicação.

Porém, também devemos admitir que os fenômenos representacionais são muito mais complexos do que o objeto de pesquisa construído a partir deles. Conforme Sá (1998), isso significa que necessariamente há uma simplificação quando passamos do fenômeno ao objeto de pesquisa, processo parecido que ocorre na formação das representações sociais, já que essas são também uma forma de simplificação da realidade na medida que funcionam como espécies de teorias. É justamente isso que torna possível a organização dos fenômenos e sua inteligibilidade, o que é crucial para a finalidade de pesquisa. Assim, quando pesquisamos representações sociais, o que fazemos é uma aproximação da “realidade” estudada. Neste caso, ao buscarmos que representações os(as) psicólogos(as) que atuam em CRAS possuem sobre os(as) usuários(as) desse serviço, mais do que uma “definição” sobre quem são esses sujeitos, há uma elucidação também sobre quem são esses(as) profissionais(as), que representações possuem e o quanto isso provavelmente embasa suas ações nos locais de trabalho. Ou seja, ao pesquisarmos sobre quem são os(as) usuários(as), pesquisamos também quem são os(as) profissionais, e o quanto suas representações sustentam suas práticas, definem sua identidade e seus comportamentos, e, o mais importante, condicionam modos diversos de se fazer psicologia na política de assistência social.

## **METODOLOGIA**

Tendo como premissa inicial nossa pergunta de pesquisa, sobre quais são e como se revelam as representações sociais dos(as) psicólogos(as) que atuam em CRAS sobre os(as) usuários(as) desse serviço, delineamos a partir daqui toda nossa trajetória empírica, mostrando o caminho que percorremos a fim de respondê-la.

Primeiramente, partimos da perspectiva que a pesquisa com representações sociais envolve necessariamente interesse por aspectos subjetivos e simbólicos, o que é definido comumente como abordagem qualitativa. Contudo, é preciso desfazer um mal entendido sobre as abordagens qualitativas, como indica Minayo (2004). Para a autora, o próprio termo não é o mais adequado para nomear esse tipo de abordagem, já que é usado apenas para exprimir oposição ao quantitativo e às abordagens positivistas. Na verdade, Minayo (2004) compreende que todos os objetos sociais são eles próprios qualitativos, tornando a terminologia redundante. Isso significa que quando os objetos são o homem e a sociedade, está se falando sempre de elementos compostos de cargas históricas, culturais, políticas e ideológicas, que não podem ser contidas apenas em dados estatísticos. Assim, optamos por esta abordagem, que deixa espaço para a dimensão ética e política, comprometendo-se com visões de mundo historicamente construídas, por isto mesmo mutáveis e provisórias, assumindo o objeto de estudo como complexo, contraditório, inacabado e em contínua transformação.

Ainda em relação às representações sociais, Moscovici (2003) acredita que são as conversações cotidianas que dão vida própria a elas. Por isso, não podem ser captadas por métodos experimentais, mas sim observadas dentro dos seus contextos – os ambientes humanos complexos. Assim, outro detalhe deste estudo é que optamos pela realização das entrevistas com os(as) profissionais dentro de seus próprios locais de trabalho, no mesmo contexto onde atuam, mantendo o espaço cotidiano informal próprio de suas realidades, o que pode permitir uma menor racionalização e um ambiente mais vivencial possível aos respondentes, no “mundo da vida” onde trabalham e o qual buscamos compreender.

Para chegar a tal entendimento, abordamos os discursos dos entrevistados, através de entrevistas abertas, que permitem explorar as diferentes representações acerca do tema. Para Gaskell (2008), a utilização de entrevistas abertas permite compreender o mundo vivencial dos respondentes, o que está em sincronia com nossos objetivos.

### *Participantes*

Os participantes foram reunidos por conveniência, em CRAS de mais fácil acesso ao pesquisador. As entrevistas foram realizadas entre março e julho de 2012. Antes das entrevistas, preenchia-se um questionário (Apêndice B) com algumas informações do participante. No total, foram entrevistadas 21 psicólogas, todas mulheres. Durante o trabalho, nas citações de suas falas, elas serão chamadas abreviadamente de P1 (participante 1), P2, P3 e assim sucessivamente, até a P21. As entrevistadas são oriundas de 20 CRAS diferentes, de 9 cidades da região metropolitana de Porto Alegre e 5 da região central do Rio Grande do Sul, totalizando 14 municípios. Dessas, de acordo com a classificação do SUAS (PNAS, 2004), duas são de pequeno porte I (até 20.000 habitantes), três de pequeno porte II (de 20.001 a 50.000), duas de médio porte (50.001 a 100.000), seis de grande porte (100.001 a 900.000) e uma metrópole (mais de 900.000). A média de idade ficou em 32,5 anos, tendo a participante mais velha 58 anos e a mais nova 24. O tempo médio de anos transcorridos após a conclusão de graduação é de 7 anos, sendo o maior tempo de 27 anos e o menor de 1 ano e 6 meses. Cerca de 70% se formaram em universidades particulares, sendo as outras 30% oriundas de universidades federais. O tempo total de trabalho em CRAS é em média de 1,8 anos. O maior tempo de trabalho em CRAS foi de 6 anos e 6 meses e o menor de 4 meses. O tempo médio de carga horária semanal foi de 30 horas, sendo as maiores de 40 horas, e a menor de 16, discrepante dos dados do Censo SUAS 2009 (MDS, 2011a), que trazem que 51% dos profissionais de ensino superior cumprem 40 horas semanais. Quanto ao vínculo empregatício, a maioria, 13 delas, eram servidoras estatutárias, concursadas do quadro municipal, enquanto 8 tinham contratos temporários, realidade melhor que apresentada pelo Censo SUAS 2010 (MDS, 2010c), que indica que apenas 35,6% dos servidores com ensino superior nos CRAS do país são concursados.

A presença única de mulheres está em consonância com dados de Macedo et al. (2011), que indica que do total de 8.079 psicólogos(as) que atuavam em CRAS no Brasil em 2011, 89,6% são mulheres, evidenciando a preponderância do público feminino. Isso tem a ver com a maior presença feminina do que masculina nos cursos de psicologia, e também nos de serviço social, que fazem com que a assistência social seja uma política predominantemente feminina, inclusive em relação aos(as) usuários(as), como veremos adiante, nos resultados da pesquisa. No Rio Grande do Sul, segundo os mesmos autores, em torno de 400 psicólogos(as) atuam em CRAS, sendo relevante que tenhamos entrevistado cerca de 5% desses(as) profissionais, embora

não estejamos interessados nos números de opiniões nem em generalizações absolutas de nossos achados. Essa significância apenas nos indica que temos uma boa gama de representações para que as exploraremos profundamente neste trabalho. Soma-se a essa riqueza a diversidade de cidades e de tamanho populacional, contemplando diferentes realidades; a variação de faixa etária das participantes; a variação do tempo transcorrido após conclusão da graduação; e a variação do tempo de trabalho em CRAS; e se tem uma heterogeneidade de participantes que contribuem para a diversidade representacional, o que é ideal para enriquecer nosso estudo.

#### *Procedimentos para a entrevista*

Antes das entrevistas, as participantes tomaram ciência do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice A), assinando-o ao concordar em participar da pesquisa, sendo informadas da possibilidade de desistência a qualquer tempo, sem nenhum prejuízo. Após, preenchia-se o questionário com informações pessoais, como já mencionado (Apêndice B). Um tópico-guia mínimo (Apêndice C) auxiliou como introdução e guia da entrevista, tentando, contudo, preservá-la o mais livre possível. O tópico-guia foi composto, no total, por cinco itens. O primeiro item, dispositivo inicial da entrevista, questionava: “Quem são os usuários do CRAS e como caracterizá-los?”. A partir disso, buscávamos que a entrevista transcorresse o mais livremente possível, conforme os temas trazidos pelas entrevistadas, sendo que adicionávamos questões sempre que surgiam dúvidas ou necessidade de maiores esclarecimentos. Outros quatro pontos compunham o tópico guia, sendo todos necessariamente introduzidos em algum momento oportuno da entrevista, a fim de facilitar que falassem sobre os(as) usuários(as). Esses quatro tópicos são os seguintes: 1) como são as famílias usuárias do CRAS e como caracterizá-las; 2) como é a vida desses sujeitos (em termos de rotina e cotidiano, o que ia sendo explorado a partir de mais perguntas de acordo com o que era trazido pelas entrevistadas); 3) há aspectos dos usuários que podem ser vistos como obstáculos para a efetivação das propostas do CRAS/SUAS e, se sim, quais são eles; e, por fim, 4) se há aspectos dos usuários que podem ser vistos como positivos e que contribuam para a efetivação da proposta do CRAS/SUAS e, caso existam, quais são eles.

A definição por 21 entrevistas obedeceu ao critério de saturação indicado por Bauer e Aarts (2008), no qual as entrevistas vão sendo realizadas, produzindo diferentes representações e um bom volume de dados, até que a inclusão de novos participantes não acrescente mais tantos dados inéditos ou significativamente relevantes, produzindo, em sua maioria, discursos

recorrentes. Ou seja, mais entrevistas não levariam necessariamente a um entendimento mais detalhado, por isso se opta por encerrá-las, o que aconteceu no nosso caso no vigésimo primeiro encontro. Assim, assume-se que a variedade representacional é limitada no tempo e no espaço social e que vai existindo uma confiança gradativamente crescente do pesquisador na compreensão do fenômeno, à medida que vão sendo realizadas as entrevistas. Isso quer dizer, em outras palavras, que realizamos um número suficiente de entrevistas capazes de permitir certa reincidência de dados, sem, contudo, desprezar informações ímpares, dentro também do tempo que tínhamos disponível para tanto. Bauer e Aarts (2008) indicam também que o número entre 15 e 25 entrevistas individuais é o máximo possível para uma criteriosa análise, o que está de acordo com nosso estudo.

#### *Procedimentos para análise das entrevistas*

Posteriormente, todo o material levantado nas entrevistas foi submetido à análise de discurso, conforme proposta por Gill (2008). Para ela, não há uma receita delimitada para tanto, mas sim etapas que podem ser mais ou menos estruturadas. Segundo a autora, o primeiro passo é a transcrição das entrevistas, a partir dos registros literais das falas. A manutenção dos registros literais das fontes no decorrer do trabalho – ao invés da seleção de pequenos recortes que apenas legitimam o que diz o autor – foi uma proposta que mantivemos nesta pesquisa, baseada na ideia de que o registro literal indica confiabilidade, como afirmam Gaskell e Bauer (2008), já que dão margem para diferentes interpretações, permitindo ao leitor que aceite ou refute os pontos de vistas explorados. Por isso, nos resultados, no início de cada campo temático, apresentamos todas as falas pertencentes àquela categoria, transcritas de maneira mais integral possível, evitando recortes, para que o leitor também faça suas próprias inferências, aceitando ou refutando os pontos de vistas levantados. As falas integrais também dão pistas sobre o “mundo da vida” dos respondentes, melhor do que se fossem editadas, por isso nossa opção por elas.

Após essa primeira parte, Gill (2008) relata que se inicia a análise propriamente dita, através de uma leitura que seja capaz de, no processo inverso das representações sociais, tornar o familiar estranho, a partir de um espírito cético, atento ao contraditório e ao detalhe. Feito isso, passa-se à codificação, em um movimento de mergulho no material, que desta vez torne o conteúdo familiar, para que seja possível a organização em categorias ou campos temáticos, mais gerais no início. Em seguida, acontece uma análise mais profunda do discurso, em que se refinam as primeiras análises. Embora o material seja categorizado, não significa que ele não suporte

contradições e fragmentos. Pelo contrário, já que as representações sociais que emergem daí são totalmente afeitas à ambivalência.

Assim, a partir desse processo, organizamos os resultados em duas partes, compostas no total por cinco diferentes capítulos, que correspondem a cinco diferentes dimensões representacionais, a fim de dar melhor ênfase e visibilidade a nossos achados. Cada capítulo possui diversas áreas temáticas que os compõem, como pode ser mais bem visto nos dois mapas representacionais que desenvolvemos, no início de cada parte. Na primeira parte, a qual integram os três primeiros capítulos, apresentamos resultados que remetem a elementos mais contextuais, ligados aos profissionais, aos serviços e à política de assistência social. Já na segunda, que consideramos o ponto alto e central de nossos achados, por corresponderem em essência às representações construídas e compartilhadas sobre os(as) usuários(as), encontram-se, portanto, aqueles sentidos e significados que se relacionam diretamente ao público do CRAS, e também às diferentes possibilidades de se fazer psicologia daí decorrentes.

Por fim, vale lembrar que a análise de discurso é uma maneira de ler o texto, existindo outras. A partir dela se tem uma interpretação cuidadosa do material, sendo que sua validade reside na descrição minuciosa e honesta do pesquisador sobre seus passos, como tentamos fazer aqui.

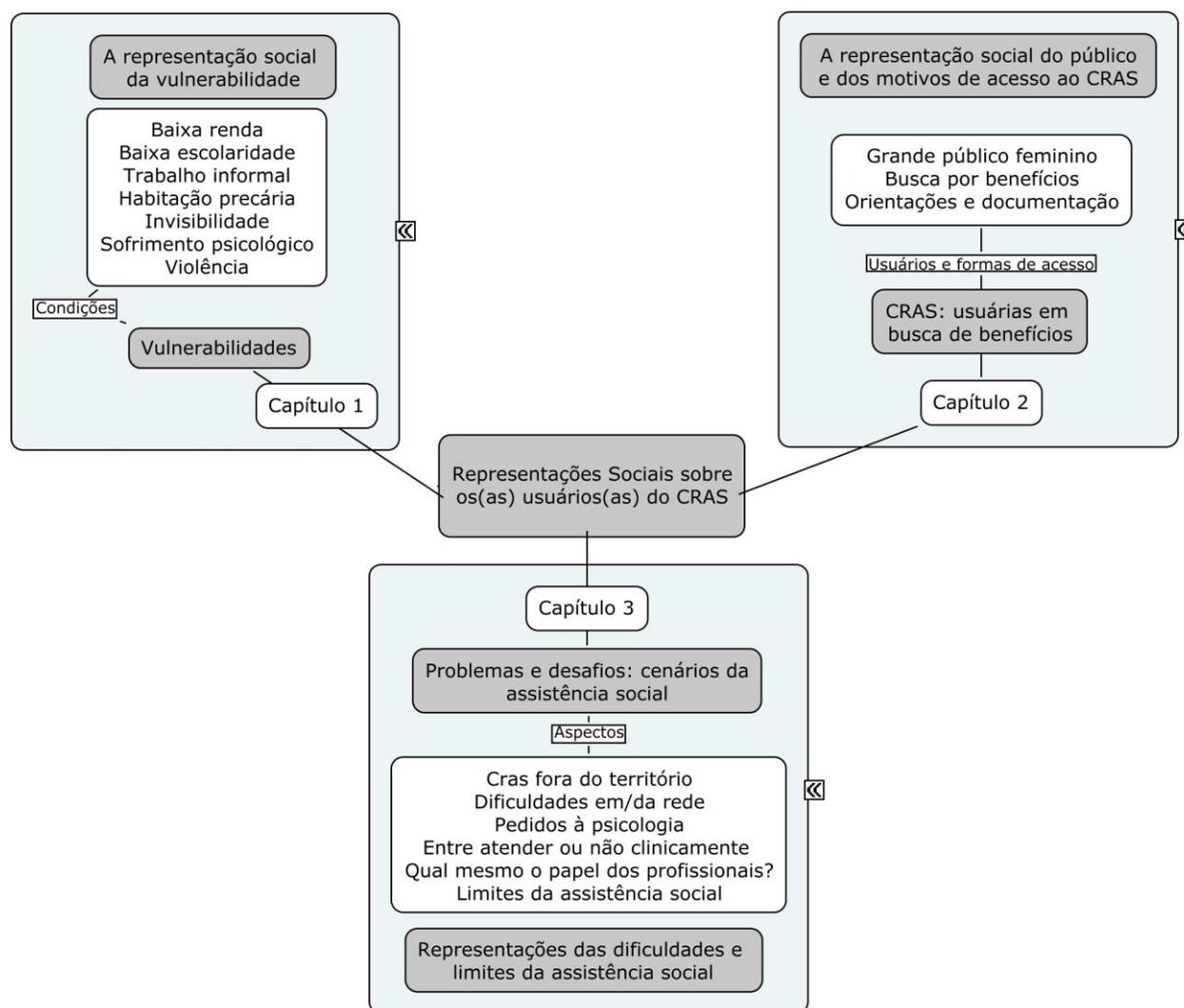
O uso integral do material levantado nas entrevistas, inclusive dos aspectos que não se referem diretamente aos(às) usuários(as), mas sim a aspectos mais contextuais – como se observa na primeira parte dos resultados – esboça também uma tentativa de superar alguns dos limites atribuídos à análise de discurso. Conforme Minayo (2004), essas críticas se referem em essência à descontextualização que o material sofre com a análise de dados, onde supostamente se perderia a característica autoral, bem como os aspectos sociais, políticos e culturais do atores. Contudo, ao se propor a utilização de um “cenário”, busca-se superar um pouco dessa “falha”, pois os aspectos da realidade não são perdidos e o contexto de ação é considerado.

## APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

### Parte I

A primeira parte dos resultados é composta de três capítulos que remetem a sentidos e significados associados, principalmente, a elementos mais contextuais, que nem sempre se referem diretamente aos(as) usuários(as) do CRAS, mas que são aqui apresentados por fornecer um importante meio de entendimento do contexto de nossa pesquisa. Além disso, muitas representações aqui expostas já permitem um entendimento sobre as concepções existentes sobre os(as) usuários e também sobre os diferentes modos de se fazer psicologia atrelado a essas ideias.

### Mapa Representacional – Parte I



## **Discussão dos Resultados – Parte I**

### **Capítulo 1 - A representação social da vulnerabilidade**

#### **1. Sujeitos em situação de vulnerabilidade social: a violação de direitos humanos**

Neste capítulo apresentamos uma ampla representação social das psicólogas entrevistadas sobre os(as) usuários(as) do CRAS, relacionada a vulnerabilidades as quais esses sujeitos estão submetidos, que acabam incidido direta e incisivamente sobre suas vidas e, conseqüentemente, sobre seus modos de singularização e subjetividade. A Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais (MDS, 2009c, p. 7) concebe a vulnerabilidade social como “decorrente da pobreza, do precário ou nulo acesso aos serviços públicos, da fragilização de vínculos de pertencimento e sociabilidade”. Ou seja, não somente associada à pobreza econômica, mas correlacionada a uma multiplicidade de fatores. Assim, a vulnerabilidade social constitui hoje um novo conceito, conforme corroboram diversos autores – como Yazbek (1993); Aguinsky, Fernandes e Tejadas (2009); Teixeira (2010); Wanderlei (2010); e Iamamoto (2011) – alcançando planos políticos, morais e espirituais, através da desigualdade de acesso aos direitos, de informações, de poder, de possibilidades e oportunidades, situações de risco e empobrecimento das redes sociais, discriminação por questões de etnia, cultura e gênero, dentro outros. A vivência dessas precariedades se origina em dinâmicas sócio-históricas discriminatórias, resultado dos jogos de poder da sociedade, relacionadas aos processos de produção e reprodução de desigualdades sociais e da violação de direitos. Portanto, em síntese, conforme Torossian e Rivero (2009), a vulnerabilidade, para além da questão puramente econômica, pode ser compreendida como um processo dinâmico em relação à inclusão e à exclusão dos serviços e políticas públicas garantidoras de direitos. Pochmann (2004) reitera isso ao afirmar que apenas a transferência de renda não permite a plena superação das situações de vulnerabilidade, já que não inclui os possíveis problemas de saúde, escolaridade, moradia, transporte, dentre outras condições de risco social, indicando uma vez mais a abrangência desse conceito.

Assim, baseados na lógica exposta acima, organizamos o capítulo tendo como ponto fundamental e inicial a questão da pobreza, pois acaba sendo o pilar primordial sobre o qual se relacionam diversas situações de vulnerabilidade social na sociedade capitalista, já que

contribuem para a exclusão dessa população em relação a políticas e serviços públicos, como atestam Torossian e Rivero (2009). Como efeitos “colaterais” da pobreza, aparecem uma gama de situações apontadas pelas entrevistadas, o que nos permitiu constituir outros seis campos temáticos: a baixa escolaridade, a evasão escolar e os problemas com a/da escola; as dificuldades de acesso ao mundo do trabalho, com alta taxa de trabalho informal e desemprego; as dificuldades de moradia e as situações de habitação precária; a dificuldade de circulação pela cidade e de usufruto dos espaços públicos; o sofrimento mental, as doenças e as fragilidades psicológicas; e, finalmente, o forte flerte com a violência, em especial a gerada pelo tráfico e uso de drogas. Portanto, fica evidente o quanto as situações de vulnerabilidade se caracterizam não só pela condição de pobreza, mas por todos os múltiplos e complexos efeitos daí decorrentes e que estão presentes na vida dessa população, resultando numa série de direitos violados.

Fundamentando ainda mais nossa perspectiva, trazemos as proposições de Chauí (2011), que afirma que a sociedade brasileira é oligárquica, polarizada entre a carência das camadas populares e o privilégio absoluto de uma pequena e poderosa camada dominante e dirigente, estruturada, portanto, de maneira a bloquear a esfera democrática de direitos e a dificultar o acesso à cidadania. Isso significa que uma grande parcela da população acaba vivendo em situação de vulnerabilidade, com precário acesso a direitos – como o direito à renda, à escola, ao trabalho e à habitação, dentre outros também aqui expostos – decorrente diretamente de uma sociedade fortemente hierarquizada em todos os seus aspectos, marcada por relações assimétricas entre superiores e inferiores, que reforçam a desigualdade, o não reconhecimento da alteridade e do outro como sujeito de direitos. Prova disso, como sustenta Yazbek (1993), é a alta capacidade de tolerância da sociedade em relação à pobreza, sem uma intervenção direta ao longo dos anos para minimizá-la ou erradicá-la, acabando por naturalizar a presença dos pobres e despolitizar, conseqüentemente, as questões sociais. E o somatório dessas violações – acima de tudo de direitos humanos – torna-se suficientemente forte para constituir uma representação social da vulnerabilidade, com a qual sofrem os(as) usuários(as) do CRAS.

### 1.1. Pobreza: questão fundamental

As situações de pobreza, com renda nula ou baixa, e as conseqüentes vulnerabilidades daí decorrentes, aparecem como aspectos consensuais apontados por praticamente todas as entrevistadas. Em geral, elas caracterizam os(as) usuários(as) do CRAS como pessoas de baixa

renda, muitos(as) vivenciando situações de extrema pobreza, sendo que o dinheiro transferido pelo Programa Bolsa-Família acaba sendo muitas vezes a única fonte de sustento. Considerando que em 2012 o programa transferia de R\$ 32 a no máximo R\$ 306 por família, gradativo de acordo com o número de crianças e adolescentes, percebe-se a precária situação em que vivem estas pessoas.

“São famílias de baixa renda, famílias que estão no limite da pobreza, famílias que têm o critério de renda do cadastro único né, de até três salários mínimos. São famílias assim bem sofridas, famílias bem estigmatizadas assim pela questão do que vem junto com a pobreza né, a questão da violência, do uso de drogas, do desemprego, a falta de acesso aos direitos mínimos”. P2

“Mas basicamente é um perfil que está dentro das características do Bolsa-Família. A maioria dos usuários daqui são beneficiários do Bolsa-Família; têm uma condição financeira bem baixa, vivendo às vezes só com o dinheiro do Bolsa-Família. [...] Vivendo muitas vezes com cem, cento e pouco reais, a família toda”. P4

“Nosso maior número de usuários são as pessoas que recebem o Bolsa-Família, que tem prioridade, então assim é um CRAS que pega uma região que tem bastante vulnerabilidade. [...] Bastante situações assim bem vulneráveis mesmo. Então o perfil aqui é do pessoal bem pobre mesmo, bastante vulnerável”. P5

“São pessoas que vêm de uma pobreza muito grande, um estado de vulnerabilidade, tanto em termos físicos, financeiros e emocionais. [...] Mas basicamente a vulnerabilidade é muito grande”. P7

“São pessoas de baixa renda ou até na verdade algumas sem renda fixa, até a grande maioria. Necessidades básicas de básicas mesmo, muitas, muitas, muitas. [...] Muita pobreza, muita pobreza mesmo, extrema pobreza”. P8

“Os usuários do CRAS são várias famílias em grande vulnerabilidade social. [...] Famílias em extrema pobreza [...] sem água, sem luz, essa questão de habitação”. P13

“Os usuários aqui do CRAS são pessoas em extrema vulnerabilidade mesmo, que assim não têm condições mesmo. [...] São pessoas extremamente carentes [...] sempre vêm à procura de algo. Questões materiais é uma pobreza muito grande na região. [...] Mesmo recebendo o Programa Bolsa-Família, outro benefício, BPC, alguma coisa assim, não é uma situação fácil né”. P15

“Os nossos usuários são beneficiários do Programa Bolsa-Família, algumas famílias que passam por alguma vulnerabilidade social, da comunidade, que vêm até aqui pra serem atendidos”. P17

“Grande parte dos usuários são os beneficiários do Bolsa-Família, do Cadastro Único que é o pessoal do BPC, idosos, [...] portadores de deficiência do BPC. Pessoas que às vezes não têm o Bolsa-Família, mas que precisam dos benefícios eventuais. Então grande parte do nosso público, acho que a principal característica, é os beneficiários do Bolsa-Família. [...] Eles têm na verdade várias fragilidades né”. P19

“Os usuários aqui do CRAS são as pessoas da população mais pobre mesmo. [...] São essas pessoas que têm uma dificuldade financeira grande”. P20

“Os usuários que nos procuram são pessoas de baixa renda ou nenhuma renda, muitos possuem o Bolsa-Família como único provento”. P9

“Os usuários, a grande maioria que acessa, são pessoas em situação de vulnerabilidade social bem grande, que tem *n* dificuldades, não só do ponto de vista de falta de trabalho, mas também de famílias com

situações de violência, uso de drogas com um número bastante prevalente também, famílias desorganizadas, *n* dificuldades”. P12

“E aí tem os outros fatores que já aparecem na família que é a questão da vulnerabilidade, pobreza, desemprego, aí aumenta mais, não que isso seja o fator desencadeador dessas crises, mas aumenta mais esses conflitos assim. [...] Eu acho que de alguma forma as famílias que trazem situações de vulnerabilidade, de pobreza extrema, elas vêm com um discurso desacreditado muitas vezes né, em relação a suas próprias vidas, como se não tivesse graça, não tivesse sentido. [...] Porque elas vivem no mínimo, condições mínimas de vida, sobrevivem, elas não vivem de fato, com pleno direito de cidadania, de poder acessar todos os serviços, as coisas que elas gostariam de ter. E acho que em função disso elas acabam não vivendo plenamente, não tendo uma satisfação, não vivendo bem assim, não estando bem no sentido de desenvolver bem a vida delas. Estão vivendo no mínimo, condições precárias”. P21

“A condição socioeconômica varia muito, as rendas declaradas deles variam muito. Existem pessoas de extrema pobreza à razoável condição. Tem famílias que só têm o Bolsa-Família como renda, isso nem é renda, é bolsa né, como único recurso financeiro que existe na família é o Bolsa-Família. Têm outros que é um complemento. [...] Eu conheço famílias que não têm nada, nenhuma renda extra a não ser o dinheiro do Bolsa, que aí a condição da família é bem complicada e elas são acompanhadas aqui. [...] A gente acaba intervindo muito mais nessas famílias porque é complexa a questão, envolve muita coisa”. P16

Fica evidente, a partir das falas acima, o quanto a ausência ou baixa renda interferem de forma complexa na vida destes sujeitos, gerando inúmeras outras consequências adversas, como será visto ao longo do capítulo. Embora o país ostentasse em 2012 o 6º maior Produto Interno Bruto (PIB) do mundo e possuisse uma renda per capita que não permite considerá-lo pobre, a forte desigualdade – que inclusive caracteriza internacionalmente o Brasil – faz com que milhões de pessoas não compartilhem dessa riqueza socialmente produzida, vivendo em situação de pobreza e miséria extrema (HENRIQUES, 2004).

Para Paugam (2012), a pobreza, ao se revestir de um status social desvalorizado e estigmatizado, acaba por produzir o que o autor define como “desqualificação social”, o que contribui para agrupar num mesmo conjunto uma população bastante heterogênea, ocultando a origem e os efeitos dessas dificuldades.

Outro ponto a destacar é a centralidade do Programa Bolsa-Família (PBF) na vida destas pessoas. Na verdade, o PBF costuma se constituir em um tema polêmico e controverso. Por um lado, é alvo de críticas, acusado de fomentar o assistencialismo. As próprias condicionalidades do programa – que exigem a comprovação de acesso aos serviços de educação e saúde – põem em tensão a ideia de sujeito de direito e de caridade, discussão que será mais aprofundada no segundo capítulo. Cruz e Guareschi (2012) questionam: já que se trata de um direito, por que a exigência de condicionalidades? Além disso, as condicionalidades podem ser vistas também como formas de vigilância e intervenção do Estado para determinar certas condutas

(RODRIGUES e HENNIGEN, 2012; HILLESHEIM e CRUZ, 2012). Por outro lado, mesmo com suas limitações, o PBF acaba sendo um recurso imprescindível, pois garante o acesso mínimo a alguma renda à sobrevivência para grande parte da população em situação de pobreza, não raro sendo o único provento da família e com o qual ela se mantém, como indicam muitas das falas das entrevistadas desta pesquisa. Trazendo alguns números que ilustram isso, foi com o auxílio do PBF que o índice de pobreza diminuiu de 28,1% em 2003 para 16% em 2008 (MDS, 2010b). Em 2009, o PBF propiciou em média um aumento de 47% de renda para as 12,3 milhões de famílias beneficiadas (MDS, 2010a). Em 2011, alcançou a marca de 13,3 milhões de beneficiários, com transferência total de R\$ 16,7 bilhões no ano, conforme dados da Organização Internacional do Trabalho (OIT, 2012). Mesmo assim, em 2011, 16,3 milhões de pessoas ainda se encontravam em situação de extrema pobreza (com renda per capita abaixo de 70 reais/mês), o que corresponde a 8,5% da população (MDS, 2011b), sendo que 60% desse total estão na região Nordeste (OIT, 2012). Ou seja, embora tenha suas limitações, a transferência de renda do PBF tem contribuído para retirar um número significativo de pessoas da situação de pobreza, garantindo uma existência minimamente digna para milhões de brasileiros. Porém, sendo pobreza uma categoria política, relacionada à carência de direitos, de possibilidades e de esperança, como resalta Martins (apud YAZBEK, 1993), permanece, portanto, muito grande ainda o número de pessoas nessa situação, o que é inadmissível em um país rico como o Brasil, mas, infelizmente, um dos campeões em desigualdade.

## 1.2. Baixa ou nula escolaridade

O próximo campo temático que compõe a representação social da vulnerabilidade é a baixa escolaridade, já que os(as) usuários(as) do CRAS costumam ser pessoas com poucos anos de estudo, conforme o relato das entrevistadas. É comum que acabem evadindo cedo da escola, principalmente devido a necessidades materiais, geralmente para procurar um trabalho que garanta o próprio sustento, sendo os jovens inclusive incentivados muitas vezes a isso por suas famílias.

“Famílias que têm muito essa questão da escolaridade, é uma marca assim né, como os pais também não têm uma escolaridade né, por exemplo, não têm o ensino fundamental, não têm o médio, na maioria, quando o filho chega numa certa idade, 14 anos mais ou menos, eles também já afrouxam um pouco a exigência em relação aos filhos sobre a escola, eles querem mesmo é que os filhos trabalhem. [...] Não querem que os filhos façam curso, que o filho vá pra escola, se qualifique, eles querem que o filho trabalhe, que o filho seja uma fonte de renda pra família”. P2

“Em relação a trabalho, escola, também eles não estimulam muito os filhos, eles já partem do princípio ‘ah eu não estudei’. E os filhos veem isso nos pais, se espelham neles né, ‘ah meu pai e minha mãe não foram muito além, tão trabalhando’. Às vezes a gente vê adolescente com 12, 13 anos querendo trabalhar e abandonar os estudos né. [...] É que começa também uma certa cobrança em casa, ‘ah tu já é grande tem que ajudar em casa’, a gente vê os pais falando isso pra eles. Então já não tem muito estímulo pra eles estudarem, aí vão tentando outras coisas, daí já fica mais difícil, eles começam a trabalhar daí dificilmente voltam pra estudar né”. P1

“Alfabetização muitos não têm, são semi-analfabetos ou analfabetos. A maioria, eu diria até 90% dos adultos, até quarta, quinta, sexta série, pouquíssimas pessoas com ensino médio. E as crianças também nessa faixa etária da adolescência já evadindo da escola”. P9

“Um público que têm uma baixa escolaridade né, que dificilmente completou o Ensino Fundamental. Então às vezes tem muita dificuldade de compreender o que a gente está falando. Então tu tem que às vezes transformar numa linguagem que seja acessível, atender mais vezes para que ele possa compreender o espaço que ele está, o serviço que ele está inserido”. P4

“Por que tu vai fazer teu filho ir à escola se a escola que tu teve não te garantiu nada? Se tu não conseguiu concluir por tal e tal coisa. Então eles não têm esse valor porque a vida mostrou que não existe esse valor. Enfim, de que não faz diferença”. P12

“O grupo das crianças, que a gente percebe assim como as crianças também são vítimas, principalmente na escola. [...] Então a gente percebe assim como as crianças são vítimas de exclusão na escola. A escola muitas vezes assim, eu acho que não é inconsciente, é uma coisa bem consciente, exclui as crianças sabe. Então elas não querem mais ir pra escola. Começa a ter tipo uma marginalização. [...] A gente percebe assim que às vezes a sociedade marginaliza essa população que a gente trabalha”. P15

O que se verifica a partir das falas, de maneira geral, são representações sobre a condição de baixa escolaridade dos(as) usuários(as), principalmente a partir do enfoque intergeracional, já que, conforme as psicólogas entrevistadas, parece haver uma “cultura” que passa de pais para filhos. Os adultos parecem não valorizar a escola porque provavelmente também viviam em um mesmo contexto adverso que os impedia ou dificultava que estudassem. Essa história parece se repetir com os filhos, que acabam seguindo o mesmo destino dos pais. Claro que essa lógica não é absolutamente generalizável. Mas quando acontece, perpassa a imperiosa necessidade de sobrevivência e a busca por uma renda que garanta condições mínimas de vida. Por isso, é tão comum a evasão escolar na adolescência, ocasionada essencialmente pela prematura necessidade de inserção no mercado de trabalho, quase sempre informal, a fim de incrementar a renda da família. Para Soares, Susin e Warpechowski (2009), essa situação pode resultar na perda da infância e da possibilidade de um futuro melhor, devido ao abandono de espaços educativos importantes para o desenvolvimento. Por outro lado, a própria escola pode também não oferecer um sentido para essas pessoas, sendo comum que não consiga lidar com aqueles alunos que não se encaixam ou não se adequam perfeitamente às suas exigências – como retrata a última fala

citada acima, que questiona se a própria escola também não contribuiria para o afastamento das crianças e adolescentes, através de preconceitos, por exemplo.

Para concluir, trazemos alguns dados que contribuem para ilustrar a atual situação escolar brasileira. Em 2011, havia no país 12,9 milhões de pessoas analfabetas, 96% dessas com mais de 25 anos de idade (IBGE, 2011). A média de estudos geral da população é de 7,3 anos, número ainda baixo, considerado que apenas o ensino fundamental possui 8 anos (em transição para 9, conforme o novo formato). Em relação aos adolescentes, 83,4% dos jovens de 16 anos estavam freqüentando a escola em 2011, contra 66,5% dos de 17 anos (IBGE, 2011), o que denuncia um alto índice de evasão escolar. Para Ney, Souza e Ponciano (2010), quem tem pais cuja renda é insuficiente para sair da situação de pobreza e/ou que tenham poucos anos de estudos tende a ser tornar um adulto com baixíssima escolaridade. Analisando a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios de 2007 do IBGE, os mesmos autores afirmam que do total de jovens brasileiros entre 17 e 19 anos, 95,1% dos mais ricos conseguiram concluir a 8ª série, enquanto no grupo dos mais pobres esse índice cai para 55,6%, o que evidencia que a renda é uma variável muito importante na determinação do nível de escolaridade das pessoas – sendo o inverso igualmente verdadeiro, em um ciclo vicioso. Mercadante (2004) confirma isso ao afirmar que a educação é um dos principais problemas estruturais do país, ao favorecer a concentração de renda e contribuir para a perpetuação das desigualdades. Henriques (2004) vai além e, para ele, a desigualdade de renda revela uma desigualdade anterior, a educacional, sendo a heterogeneidade de níveis de escolaridade a principal fonte da desigualdade social brasileira. Portanto, reverter isso é fundamental para a redução da desigualdade no Brasil.

### 1.3. Trabalho informal e desemprego

Outra representação bem difundida entre as entrevistadas diz respeito à condição de trabalho informal e demais dificuldades com o mundo do trabalho enfrentadas pela população usuária do CRAS. Quando essas pessoas conseguem trabalhar, geralmente isso se dá no mercado informal, em formas de subemprego, com desvalorização e superexploração, ou de forma autônoma, o que parece ser bastante comum, principalmente através da reciclagem. Outro problema é a total falta de trabalho, situação em que a família vive apenas com os recursos transferidos pelo Bolsa-Família, quando inserida no programa, o que para Mota (2010b) se configura no banimento do direito ao trabalho em troca de uma renda mínima de sobrevivência.

“A maioria das famílias quando têm uma fonte de renda normalmente ela vem do trabalho informal. Muitas famílias com renda nenhuma assim, totalmente dependentes dos programas de transferência de renda, de cestas básicas. E o que tem alguma fonte de renda, em geral, vem do trabalho informal. Normalmente as mulheres com a faxina e os homens na área da construção civil, como servente de pedreiro”. P2

“A maioria das mulheres, responsáveis familiares aqui, trabalham como serviços gerais né. Tem buscado muito, e até tem curso aqui, de pedreiro pra mulheres, porque elas têm buscado isso, até porque dizem ‘eu quero construir minha casa’, ‘eu quero construir minha casa aqui’. Então o sentido da vida delas às vezes gira em torno dessa questão do emprego, do estar empregado ou não estar empregado [...] das necessidades básicas mesmo né”. P6

“Uma boa parcela trabalha com reciclagem de lixo e como catadores. O trabalho quase sempre é informal. [...] Algumas crianças em situação de trabalho infantil [...] E muitos esperam o benefício do governo assim, muitos esperam a aposentadoria por idade, que é aquele Benefício de Prestação Continuada depois dos 65 anos, e outros o Bolsa-Família, porque não tiveram um trabalho de contribuição, então eles não têm direito a ter aposentadoria. E é bem difícil às vezes as pessoas chegam numa idade mais tardia assim, muito cansadas, muito doentes e não têm realmente nenhuma renda porque a vida inteira trabalharam num trabalho informal, então é bem complicado”. P9

“Crianças que sofrem com o trabalho infantil, que é outra dificuldade da região. Donas de casas ou com trabalhos manuais né, em geral donas de casa, que vivem em função do Bolsa, no máximo uma faxina eventual”. P13

“Tem famílias que eu fui que não têm nem Bolsa-Família, e aí não têm renda fixa, é aquela variável de biscate, diarista, empregada doméstica”. P16

“Muita gente, muito dos usuários trabalham com reciclagem”. P14

“A gente pega um público assim [...] que lidam bastante com a reciclagem aqui na nossa região”. P1

“A maioria que trabalha, trabalha num trabalho quase escravo, trabalho informal, de mato florestal, que é um trabalho super pesado”. P20

“O marido e a mulher fazem biscate, como eles chamam né, ou empregada doméstica, diaristas, nem são empregadas domésticas de carteira assinada. [...] Com essa possibilidade financeira, às vezes por causa disso os filhos trabalham, menores de idade, que não poderiam né, se ausentam da escola e aí gera vários problemas”. P16

As dificuldades de inserção e permanência no mundo do trabalho, principalmente o formal, relacionam-se a vários aspectos. Na origem disso pode se encontrar o próprio pressuposto de que não há capitalismo sem desemprego. Isso parte da exigência de uma força de trabalho excedente e reserva, que Marx definiu como condição do modo de produção capitalista, como atestam Mota (2010a) e Maranhão (2010), já que é essa população sobrando que pressiona permanentemente os salários para baixo, incrementa a exploração da força de trabalho – barateando seu custo e mantendo contínua a pressão pela produtividade através da ameaça da substituição – e dificulta qualquer luta política dos trabalhadores devido a sua preocupação exclusiva em produzir e sobreviver.

Outro aspecto, inclusive relacionado ao campo temático anterior, refere-se à baixa escolaridade que, segundo Ney, Souza e Ponciano (2010), é capaz de influenciar negativamente na qualidade da mão de obra. Sendo a qualificação uma exigência cada vez maior, progressiva conforme o avanço tecnológico, torna-se difícil para estas pessoas a colocação no mercado formal, que exige gradativa escolaridade e inclusive remunera os trabalhadores conforme sua formação e capacitação. Para Louzada (2003), o fato de estar melhor ou pior empregado faz toda a diferença na vida dos trabalhadores, na medida em que essas condições engendram formas específicas de lidar consigo e com o mundo. Por trás disso também há o risco de atribuir a causa do desemprego aos trabalhadores, subvertendo uma estrutura social que indica o contrário, já que o sistema capitalista prefere não produzir a produzir sem lucro, isto é, prefere recusar o acesso ao emprego a empregar para ter “apenas” uma pequena margem de lucro (IAMAMOTO, 2011).

Em relação ao desemprego, como sugerem Torossian e Rivero (2009), esse se associa a não valorização e a um não lugar social, que pode aparecer sob a forma de invisibilidade e vergonha, reforçado pela sensação de incompetência de não estar apto a concorrer no mercado de trabalho, culminando numa despotencialização subjetiva dos sujeitos. O que parece é que é muito a partir do trabalho – ou de sua ausência – que estas pessoas organizam suas vidas, como mostram algumas das falas apresentadas. O não trabalho é, portanto, uma das principais fontes de produção de vulnerabilidade, como afirmam Cruz e Guareschi (2012) baseadas num conceito de Castel, a “desfiliação”, que conjuga a precariedade do trabalho, ou mesmo sua ausência, com a fragilidade do elo social, mostrando como a pobreza se entrelaça com a ruptura de vínculos, produzindo assim uma invalidação social.

Por outro lado, em relação ao mundo do trabalho, vários pontos podem ser mencionados. O primeiro é a alta taxa de trabalho informal no país, principalmente entre jovens, mulheres e idosos. Conforme a Síntese de Indicadores Sociais (SIS) do IBGE de 2010 (IBGE, 2010a), 69,2% dos jovens ocupados entre 16 e 24 anos estavam em trabalhos informais, o que aumenta para 82,2% entre as mulheres de 60 anos ou mais. No Nordeste, região mais pobre do Brasil, 90,5% das mulheres jovens estavam em trabalhos informais. No total, apenas 30,3% das mulheres possuíam Carteira de Trabalho assinada, contra 53,2% dos homens. O que se conclui desses dados é que a população jovem e feminina – recorte de público que talvez mais acessa o CRAS, como corrobora esta pesquisa no capítulo seguinte – é a que mais sofre para ter acesso ao mundo do trabalho e, não por acaso, a que também acaba recorrendo largamente à assistência social. O

trabalho temporário e o mercado informal acabam sendo vistos também, como indicam Torossian e Rivero (2009), como de uma ordem menor ou desvalorizados pelos próprios trabalhadores.

Para Antunes (2009), a crise estrutural e sistêmica do capitalismo tem corroído o trabalho contratado e regulamentado – dominante no século XX a partir de lutas operárias seculares – e o substituído por formas diversas de “empreendedorismo” e “cooperativismo”, que oscilam entre a superexploração e a própria autoexploração do trabalho. Para Cruz e Guareschi (2012), apoiadas nas ideias de Castel, a degradação das condições de trabalho produz uma nova categoria, a dos trabalhadores pobres. A taxa de desemprego, embora venha se mantendo estável em torno de 5% a 6% (IBGE, 2012), acaba incidindo mais sobre os trabalhadores “desqualificados”, com baixa escolaridade, justamente a parcela mais pobre da população, que habita as periferias da cidade e acaba acessando o CRAS. Aliado a isso, há a ideologia que culpabiliza os sujeitos por seu emprego ou desemprego, formando um cenário extremamente cruel. Segundo Baptista (2010), o agravamento do desemprego é um fenômeno que compõe a atual etapa de acumulação capitalista e, portanto, depende pouco da qualificação ou não do trabalhador. Com isso, conforme Alencar (2010), a ideia de que a cidadania deve ser obtida através do trabalho se torna contraditória diante da incapacidade da sociedade capitalista contemporânea em assegurar à população a inserção social mediante o trabalho.

#### 1.4. Habitação precária

Outro fator de vulnerabilidade social difundido entre as psicólogas entrevistadas diz respeito à moradia, principalmente pelo problema da habitação precária enfrentada pelos(as) usuários(as) do CRAS. A dificuldade de moradia é um forte agravante na medida que impede uma organização de uma série de outros fatores da vida destas pessoas.

“Mas a gente tem muito uma população que mora em área de invasão, em área verde. [...] Então esses usuários falta muito a questão da moradia [...] demanda que a gente vê muito aqui assim no CRAS [...] Eu digo também moradia porque aqui vai ter uma obra da Copa. Grande parte dessa população aqui vai ter que sair porque vão fazer obras da Copa. Então essa população vai ser removida daqui, colocada em um outro espaço. A prefeitura comprou áreas aqui perto, então muitas dessas famílias vão conseguir ser removidas ainda pra aqui dentro da região, mas outras não. Então isso está muito presente nelas também”.P6

“Outro problema da cidade é a habitação, não tem casa, então as pessoas acabam quase nos xingando porque eu não tenho casa pra dar pra elas. Eu faço um esforço de tentar explicar né, pra entender que não é bem assim, que não tem uma política habitacional, que não tem recursos, que não tem verba, não tem nada. Então obviamente não vai ter material. Então é uma coisa que eles, enquanto população, podem exigir. [...] É cobrar do gestor, do prefeito, para que então se pense esses problemas. Eu digo que não é só ele que está pedindo, é mais umas quantas pessoas, tem uma fila enorme, essa questão de habitação só

cresce, porque isso é um problema. Tanto é que as colegas do CRAS estão tentando se movimentar minimamente pra ter verba pra isso. De pensar uma política habitacional decente e não uma coisa capenga que nem a gente tem. A pessoa pede e tem gente que está há dois, três anos esperando, e elas vêm quase periodicamente reclamar porque a casa dela não chegou, porque o material que ela pediu não veio. Então a gente acaba explicando pra pessoa que não é só nosso trabalho também exigir da secretaria né, eles também fazer pressão, se organizarem e pensarem”. P16

“E a condição material é uma das regiões que mais têm dificuldades né. A habitação, a topografia, a gente tem demandas que a gente está articulando [...] pra encaminhamento das moradias”.P13

“Tem situações também de moradia, de domicílios muito precários”. P4

O que se observa é que não só a situação atual é ruim, com a existência de muitas moradias precárias que não oferecem condições mínimas de vida digna – como, aliás, preconiza a Constituição – como também tende a piorar, já que não há uma possível saída para isso, dada a falta de efetividade das políticas atuais de habitação nos municípios, conforme as entrevistadas.

Para Soares, Susin e Warpechowski (2009), esses moradores clandestinos e ilegais que habitam áreas de risco e invasão acabam também desassistidos em suas necessidades de urbanização, com falta de esgoto, água, energia elétrica e até de um endereço, vivendo então na não-cidade. Conforme dados do IBGE (2010a), entre as casas com rendimento de até meio salário mínimo, menos da metade (41,3%) possuía simultaneamente redes de água, esgoto e coleta de lixo – serviços muito básicos para se pensar numa qualidade de vida mínima. Segundo a Pesquisa Nacional de Amostra por Domicílios de 2008 (IBGE, 2008), o déficit habitacional do país seria de 5,5 milhões de moradias. Porém, o número de domicílios vagos supera essa marca, totalizando 6,07 milhões de unidades (IBGE 2010b), o que mais uma vez denuncia a profunda desigualdade social brasileira, pois o que falta para muitos acaba sobrando para poucos. O programa “Minha Casa, Minha Vida”, lançado durante o Governo Lula, tenta combater esse problema, embora ainda insuficiente frente aos milhões de casos presentes no território brasileiro.

Subjetivamente, segundo Fávero (2007), as condições precárias de habitação produzem uma separação tênue entre o público e o privado. Via de regra, estas pessoas acabam morando em casas de pequenas dimensões, com super lotação, sem espaço de privacidade. Assim, dormir, alimentar-se, praticar a higiene pessoal, conversar, manter relações sexuais, ter momentos de lazer e de descanso são atos que, quando realizados, acabam ocorrendo em ambiente quase público, propício ao aumento de tensões.

### 1.5. “Não circulam muito”: invisibilidade dos(as) usuários(as)

Quanto à mobilidade destes sujeitos, o que se evidencia a partir das ideias das entrevistadas é que os(as) usuários(as) do CRAS “não circulam muito”, parecendo não fazer parte da cidade, pouco presentes nos espaços públicos. Em alguns casos acabam desenvolvendo baixa identificação com os lugares, pois é comum que migrem de um lugar para outro em busca de um espaço melhor para viver. Assim, de maneira geral, estabelecem uma relação restrita com a cidade, parecendo ter mais vivências apenas dentro dos bairros e das comunidades onde residem, o que pode até ser reforçado pelo fato dos serviços públicos se concentrarem no território, já que objetivam mesmo estarem próximos de onde as pessoas vivem. Embora isso comprovadamente traga ganhos à população, por outro lado pode também reforçar a restrição do uso da cidade.

“Não tem muito acesso a música, teatro, cinema, ir a Porto Alegre é uma baita viagem, muitos passeios que a gente faz tem muitos que não conhecem a praia, então não circulam muito nem pelo ambiente onde vivem. Muitas vezes vão a uma festa dentro da comunidade mesmo, então são pessoas muitas vezes isoladas do seu meio né, ali naquele lugar, com seus vizinhos, por ali que eles vão. Quando eles começam a conviver com outras pessoas, eles começam a talvez se questionar um pouco disso. [...] Por onde elas circulam na cidade, basicamente são pelos serviços né, de saúde, assistência e educação, então, aonde elas vão: na escola dos filhos, no posto de saúde, na Unidade Básica de Saúde e no CRAS. Delegacias em algumas situações, mas basicamente é isso. Na venda da esquina, no mercadinho, então não circulam muito por outros lugares. Muitas vezes nem a praça, não sabem se tem ou não tem praça no bairro onde moram. É muito isolado isso. E se tu pergunta pra elas, aonde vocês circulam na cidade, ‘ah eu vou no posto, na escola’, não conseguem ver outros lugares, mesmo que esses lugares sejam de graça”. P4

“Tem usuários aqui que a gente convive, que acessam o serviço, que têm 20 anos e nunca foi até o centro. Nunca saiu daqui. E também o que acontece, como a gente está bem no fundo do bairro, e é um bairro que tem muito comércio, [...] as pessoas acabam ficando muito aqui. Então as vivências delas são basicamente dentro da comunidade. A gente às vezes tem que apresentar outros modelos. Quando eu falo que venho de Porto Alegre ficam apavorados, como se tu viesse de outro mundo. ‘Mas como tu vem de lá todos os dias? Eu venho, tenho que trabalhar. De ônibus? Sim, de ônibus. Tem que ser né’. E a gente até quando pode oportuniza saídas, passeios”. P3

“Muito ligado ao morro, em função só da comunidade. Pouca gente sai daqui. Sai só em questão de saúde. E acessar outras situações é muito difícil. Vivem muito em volta dos filhos. [...] A vida é em torno dos filhos, muita preocupação com a segurança”. P13

“Eles se sentem muito excluídos, acho que em função de morar aqui nessa vila, tem preconceito da cidade inteira em relação à população daqui. E de alguma forma eles se sentem também excluídos em relação aos outros bairros. ‘Ah porque o povo lá na vila é mais pobre, mais vulnerável, tem mais violência’, então eles também trazem essa questão do preconceito também, acabam reforçando essa questão do preconceito no município em relação a eles mesmo”. P21

“É uma população bastante migratória [...]. Então as pessoas não têm assim uma identidade [...] ‘eu luto para melhorar esse espaço, essa é minha comunidade’, a gente não vê isso aqui. [...] O pessoal é muito assim ou ta chegando, ou vem e vai, é muito transitório. [...] Eles não se sentem parece parte do município”. P2

O que se pode refletir sobre essas situações é que acaba havendo, de fato, uma invisibilidade da população pobre que, além de morar geralmente nas periferias, têm poucas oportunidades de circular pelos espaços públicos, não desfrutando dos lugares comuns da cidade. E como são pouco vistos pelo restante das pessoas, também pouco conseguem visibilizar suas demandas.

Historicamente, a prática de expulsar a população dos espaços centrais da cidade e mandá-las para as periferias é antiga, datando, no Brasil, do século XIX. Nessa época, iniciou-se o que ficou conhecido como movimento higienista, responsável por grande segregação social ao expulsar os pobres para as periferias da cidade, inclusive com ampla normatização de seus hábitos e valores, em uma parceria entre ciência, principalmente a médica, e o Estado, na tentativa de controlar as condições de vida e ordenar o espaço social, que deveria privilegiar a circulação para o consumo e o trabalho (JOSEPHSON, 2003). Assim, ainda hoje permanecem vivos os efeitos vislumbrados nesse primeiro movimento, já que é restrita a circulação da população pobre pelos espaços públicos de maneira geral, gerando, conseqüentemente, um sentimento de não identificação e de não pertencimento às cidades.

Essa situação de esquecimento nas vilas e periferias pode ser caracterizada, conforme Soares, Susin e Warpechowski (2009), como espaços, e também pessoas, das quais a cidade não quer saber. Expulsas do convívio urbano, resta a desesperança em poder se vincular ao mesmo, já que não parece haver espaço para elas no tecido social. Assim, esses sujeitos vão sendo privados de sua condição de cidadania, já que sobreviver na cidade é diferente de fazer parte dela, inviabilizando qualquer noção da cidade enquanto lugar afetivo ou de encontro. Portanto, a fragmentação geográfica fragmenta também relações e experiências.

Lopes (2009) afirma que a invisibilidade não se dá apenas pelo não aparecimento nas ruas, mas também por não causarem problemas, não gerarem ruídos, não perturbarem a ordem estabelecida, enfim, por sua não presença não alterar espaços nem relações. Couto, Yazbek e Raichelis (2010) complementam que a ideia de territórios vulneráveis pode reforçar o estigma desta população e cercar sua mobilidade, dada sua hipotética periculosidade, quando poderia haver, por outro lado, um trabalho de incorporação dos territórios periféricos às cidades, fortalecendo a dimensão cidadã.

## 1.6. Sofrimento e questões psicológicas

Outra representação compartilhada pelas entrevistadas sobre os(as) usuários(as) do CRAS diz respeito a problemas de saúde mental desta população, caracterizada como vulnerável também psicologicamente. Muitas destas pessoas são marcadas por sofrimentos, doenças, dificuldades cognitivas e de entendimento, conforme se constata nas falas abaixo:

“Eu vejo eles bem carentes em termos afetivos [...] pegam o vínculo muito fácil com a gente, a gente vê essa carência assim deles sabe. Então acredito que seja uma população bastante carente afetivamente também, não somente financeiramente. Mas tem um lado bom assim, [...] pegam com grande facilidade assim essa questão de procurar a gente, de criar realmente esse vínculo”. P5

“Eu vejo bastante sofrimento assim. A gente sente as dificuldades emocionais que essas pessoas têm, até pelos contextos em que eles estão inseridos né. [...] Mas o sofrimento ele é muito amplo assim, não só emocional como físico assim né, de doenças, somatizações né, de depressão a gente vê bastante, esquizofrenia também a gente tem bastante”. P7

“Algumas pessoas com muita dificuldade de compreensão, por serem simplórias, por não conseguirem entender certas coisas”. P19

“Esses usuários, muitos deles têm muita doença mental, então uma limitação de entendimento enorme de alguns usuários, que tu não consegue, diferente de conversar com uma pessoa que tem um esclarecimento diferente. Então os maiores obstáculos nos usuários é essa parte dos usuários que têm limitações de entendimento, uma doença mental”. P20

“Questões muito cognitivas, esse é um bairro que tem como característica muito grande a questão da deficiência mental. [...] Muitas questões cognitivas de dificuldade, questões de cultura, não tem muito incentivo da busca de melhoras né, ou não se reconhecem como tendo possibilidades de melhora. Então isso dificulta nosso trabalho”. P7

“A parte psicológica mesmo muito carente. Então é bem difícil assim tu trabalhar a parte psicológica sem ter essa estrutura que a pessoa precisa”. P15

“Bastante problemas de depressão, pessoas deprimidas, são pessoas que buscam algo, mas ao mesmo tempo tu oferece mais coisas, eles parecem muito reprimidos assim, não acreditam muito nos seus potenciais, tu tem que estar levantando também a autoestima delas, fazendo com que elas acreditem mais nos seus potenciais, que são capazes, de fazer algo, de mudar sua vida”. P17

“E em relação à saúde mental assim, como isso afeta, eu acho que quanto menos acesso as pessoas têm às coisas, mais dificuldades elas têm de mudar a sua realidade, de buscar auxílios, de prover outras condições assim. Então as pessoas sofrem muito com a questão de depressão né, as crianças têm muito a questão assim comportamental”. P12

Sawaia (2010) aponta que embora exista uma dimensão objetiva material e social da desigualdade, o sofrimento compõe uma dimensão subjetiva e singular. Por isso, conforme o autor, viver situações de subalternidade e inferiorização implicam em um sofrimento ético-político, o que mostra também que deve haver certo cuidado com a ideia de sofrimento enquanto aspecto psicológico originado em uma fragilidade unicamente do indivíduo. Carreiro (2012),

nessa mesma linha, indica que o lugar social desvalorizado acaba implicando em sofrimento psíquico na esfera da subjetividade, porém esse sofrimento social só adquire relevância se desliza para a esfera individual, isto é, através da doença, que abafa o aspecto social e põe em evidência somente o indivíduo doente. A dialética desse processo se revela quando a doença acaba sendo também um meio de afiliação social, já que é através dela que se dá a inclusão em muitos serviços públicos. O que pode se concluir é que embora o sofrimento seja algo singular e experimentado individualmente, é a permanente articulação com suas origens sociais que permite sua compreensão integral.

Para Bock (1999), a naturalização do sofrimento psicológico a partir do entendimento somente de um movimento interno, gerado por si mesmo, colocando em segundo plano o mundo social, político, econômico e cultural, produz o risco do desenvolvimento de práticas curativas e terapêuticas, próprias do modelo biomédico, que desconsideram a perspectiva social. A autora propõe então que se levem em conta todos os elementos contextuais para que seja possível uma psicologia com compromisso social, isto é, engajada ética e criticamente com a transformação social, baseada na premissa de que os sujeitos constroem e são construídos continuamente pela realidade social e pelas relações aí estabelecidas, processo sempre em complexo movimento.

Dimenstein (2000) é outra autora que vai ao encontro das ideias acima apresentadas, afirmando que o modelo hegemônico da subjetividade na psicologia é a do sujeito psicológico individual, autônomo, interiorizado e independente, desprezando a complexidade do processo de subjetivação. Segundo a autora, compactuada com os princípios liberais, são essas ideias que acabam constituindo a cultura profissional geral no país, trazendo como possível consequência a psicologização dos problemas sociais.

Assim, o que se vê é que uma compreensão restrita do sofrimento daqueles que vivem em situação de vulnerabilidade como um problema unicamente individual e psicológico pode trazer importantes distorções, reduzindo uma questão macro econômica-política-cultural-social para o âmbito privado, culpabilizando os sujeitos por problemas que não são unicamente seus.

### 1.7. Violência

E, para finalizar o capítulo, são apresentadas representações acerca do grande flerte com a violência presente na vida dos(as) usuários(as) do CRAS, e também de suas consequências. O

tráfico e uso de drogas se constituem como um dos fatores mais sérios e problemáticos neste campo, como se observa nos discursos abaixo:

“Sempre existe um flerte, de um jeito ou de outro, com a violência. Uma educação que passa por um comportamento violento assim. [...] Então tu vê que a questão da violência é um laço. [...] Deve acontecer em outros lugares também né, uma pobreza que chega a ser da ordem da violência [...] Até porque a gente tem um flerte muito grande com a violência, tráfico, então essas coisas acenam como uma possibilidade de vida, de ganho, de poder e isso pega os jovens e as crianças. Então já que o poder público, as políticas públicas, não ofertam, tem lá o traficante que oferta”. P12

“São famílias com um índice enorme de violência doméstica, são famílias com um índice enorme de alcoolismo, e aí eu acho que isso vem a calhar com a maioria que trabalha, trabalha num trabalho quase escravo, [...] super pesado, daí eu acho que o cara tem que tomar cachaça mesmo pra poder aguentar a rotina pesada de trabalho, que faz força mesmo. Chega em casa tem uma mulher que não trabalha, que incomoda, que reclama, uma filharada sabe, todo mundo com problema, uma ‘paulera’, e esse é o perfil assim, a maioria das famílias. [...] Mais de 90% das famílias a história é a mesma assim. Dentro dessa função de funcionar dentro dessa forma assim, violência ao extremo. Casos de estupro, filhos originados de estupro, coisas que a gente não acreditava que existiria, mas existe bastante assim”. P20

“Uma população que sofre hoje em dia muito, cada vez mais, com a questão do tráfico e da violência. A gente continua vendo assim, eu que já trabalhei em um outro espaço, a questão de violência, violência sexual muito grande assim né. Essa semana mesmo, uma família que a gente faz acompanhamento familiar, que veio aqui e disse ‘olha eu não vou vir essa semana porque tenho que levar minha filha pra fazer exame de corpo e delito porque ela foi abusada pelo vizinho’. Então isso muito presente ainda”. P6

“A questão do tráfico é muito forte, muito forte. E isso tem uma maneira de coagir as pessoas que gera um medo muito grande nas pessoas, então muitas vezes teve casos de pessoas que tiveram que abandonar suas casas por questões de traficantes fazer ameaças. Então isso é uma coisa que desorganiza muito o ser humano. Tu ter tua vida habitual na tua casa, no teu espaço, e do nada tu ter que sair, por ameaças, enfim. Então isso é uma coisa muito martirizante assim pra essas pessoas, eu vejo isso muito presente. A gente vê muito isso no dia-a-dia, muitas vezes tu tem que fazer uma abrigagem, porque foram expulsos da casa, estão sendo ameaçados de morte, enfim”. P7

“Crianças que vêm da escola nas reuniões de rede de problemas de agressividade na escola, porque é o que eles vivenciam em casa, violência sexual né. [...] E são de ordem intergeracional né: um pai que violentou um filho, e agora esse filho teve um filho e submete a criança a esse tipo de coisa”. P12

“Outra questão que impede nosso trabalho aqui é a violência do território, isto também não tem muito o que a gente fazer. [...] Então isso é um obstáculo às vezes pro nosso trabalho né, a questão da violência no território, isso dificulta bastante, e pros usuários também né.” P6

“A droga vem como mercado de trabalho, o cara se torna um ‘aviãozinho’. [...] Tem uma ‘boca’, tem o tráfico, e o menino está ali, ta ganhando, está conseguindo comprar o que a usuária (mãe) jamais conseguiria dar pra ele. E aí ele já não é visto como ‘pobrinho’ na escola, tem um moletom, ele tem um tênis né. [...] Por mais que seja ilegal, no Brasil é trabalho, o tráfico é trabalho, absorve mão de obra de jovens né”. P12

“Dependência química muito forte. Uso e abuso de substâncias psicoativas, crack e cocaína bastante. E aí é uma população que sofre muito disso, da violência, da questão da dependência química, de tudo isso”. P6

“E uso de drogas é uma questão bem prevalente assim. Porque se tu não tem acesso às coisas, a droga vem pra anestesiar. [...] Consumo de substâncias psicoativas na verdade, porque não é só o crack, o crack veio muito forte agora, mas também tem o álcool”. P12

“Acho que tem a questão do alcoolismo muito atravessada. Hoje em dia a questão das drogas nas famílias também”. P19

“Os meninos, jovens adolescentes, muito cedo na questão da droga, do álcool e do fumo, que é a porta de entrada para as outras. E aí tu vê as famílias muito vulneráveis nesse sentido assim, elas não conseguem dar conta dessas crises que acontecem, de conseguir poder se organizar de uma forma diferente, e elas acabam sempre naquele ciclo de gerar mais conflitos”. P21

“É uma região bem difícil, usuários em situação de extrema vulnerabilidade, a gente percebe questões do tráfico, já chegaram aqui várias mães com filhos dependentes, mães que perderam os filhos para as drogas, enfim. [...] Extrema vulnerabilidade mesmo. [...] Muita questão de violência doméstica, dependência química dos pais”. P10

“Vêm muitas famílias com usuários de drogas, que não sabe o que fazer com a pessoa, que o traficante já está ameaçando e ela não sabe o que fazer, acontece muito isso”. P14

A evidência nos discursos das entrevistadas sobre o quanto há realmente um flerte com a violência na vida destas pessoas é bem significativa, mostrando que esse é um dos aspectos a serem considerados por quem trabalha com esta população.

Para Chauí (2011), a violência está inscrita na estrutura da sociedade brasileira. Porém, a violência não é percebida como tal, isto é, como toda prática e ideia que reduza o sujeito à condição de coisa, que viole sua subjetividade ou que perpetue relações sociais desiguais. Mais do que isto: a sociedade não percebe que suas próprias explicações sobre a violência são violentas, já que está cega ao lugar efetivo de produção da mesma, que é sua própria estrutura social autoritária. Assim, as desigualdades econômicas, sociais, políticas e culturais – a corrupção, o racismo, as intolerâncias religiosas, sexuais, políticas, etc. – não são percebidas como estruturalmente violentas, sendo a violência considerada como fatos esporádicos. Em outras palavras, conforme a autora, o aparato ideológico faz com que a violência que organiza as relações sociais brasileiras não seja percebida, e, por isso mesmo, acaba naturalizada, conservando a existência de um mito da não violência.

Já Melo et al. (2007) – que trabalham a questão da violência a partir de Habermas e dos conceitos de ação comunicativa e mundo da vida – afirmam que a presença permanente da violência na vida das pessoas acaba conferindo legitimidade às normas violentas, forjando também as formas de relacionamento com o outro, rompendo as interações e colonizando profundamente o mundo da vida desses sujeitos. Assim, é normal que em contextos violentos, como as periferias e zonas pobres, todos já tenham sofrido ou pelo menos presenciado situações

graves de violência. Os mesmos autores acrescentam que quando o crime organizado está presente, a violência física e simbólica acaba se impondo sobre todos os moradores, tendo poder para definir e orientar comportamentos, talvez o melhor exemplo de como a violência se torna mediadora das relações intersubjetivas. Num mundo assim organizado, mesmo os conflitos mais simples tendem a se resolver com violência, como se verifica, de fato, na fala de algumas entrevistadas desta pesquisa. Isso não significa que pobreza e violência sejam sinônimos, mas quem vive na pobreza acaba sofrendo com mais vulnerabilidades, expostos a necessidades básicas e falta de alternativas, reduzidos à sobrevivência, o que é também extremamente violento, como corrobora Chauí (2011). As situações de baixa renda, de baixa escolaridade, do trabalho informal ou mesmo do não acesso ao trabalho, de habitação precária, de exclusão dos espaços públicos, e de sofrimento – todas devidamente expostas neste capítulo – exemplificam bem as diversas vulnerabilidades que se tornam uma mistura explosiva para a existência da violência no contexto de vida destas pessoas.

Além da questão mais geral da violência enquanto problema social do país, há também relatos das entrevistadas sobre casos mais específicos de violência, como aquelas praticadas contra mulheres, crianças e jovens. Quanto às primeiras, o que se percebe é que as mulheres parecem sofrer fortemente com a desigualdade das relações de gênero, marcadas pela opressão e submissão ao companheiro, o que pode gerar casos de violência doméstica, como atestam Martin, Quirino e Mari (2007). Quando a violência se torna então a norma padrão de relacionamento na casa, é inevitável que permeie também a relação dos adultos com os filhos, aumentando o risco de abusos físicos e até sexuais. Já em relação à violência associada ao consumo e tráfico de drogas, os jovens são as principais vítimas, não só porque são os que mais morrem, mas também porque são os que mais matam, como afirmam Melo et al. (2007). Kodato e Silva (2000) perceberam em sua pesquisa uma semelhança no atestado de jovens mortos pela violência do tráfico, uma trajetória de vida marcada pelo não: “não era reservista, não era eleitor, não deixou filhos, teve morte não natural”. Ou seja, sem acesso a direitos e condições mínimas de vida, esses jovens não tiveram condições ao menos de se desenvolverem plenamente e atingirem a idade adulta.

Portanto, como todos os outros campos temáticos deste capítulo, percebe-se que a violência está associada a um contexto de vida adverso, profundamente atravessado pela pobreza, podendo essa ser entendida como uma marca na vida destas pessoas porque sua própria condição

de existência é violenta, resultado de uma sociedade desigual e um Estado que também estabelece, ele próprio, relações de violência ao não permitir o acesso a uma série de direitos.

### Síntese – Capítulo 1

Os achados de nossa pesquisa refletem bem a definição de usuários da assistência social trazida pela Política Nacional de Assistência Social – PNAS (2004, p. 27), que diz:

Constitui o público usuário da política de Assistência Social, cidadãos e grupos que se encontram em situações de vulnerabilidade e riscos, tais como: famílias e indivíduos com perda ou fragilidade de vínculos de afetividade, pertencimento e sociabilidade; ciclos de vida; identidades estigmatizadas em termos étnico, cultural e sexual; desvantagem pessoal resultante de deficiências; exclusão pela pobreza e, ou, no acesso às demais políticas públicas; uso de substâncias psicoativas; diferentes formas de violência advinda do núcleo familiar, grupos e indivíduos; inserção precária ou não inserção no mercado de trabalho formal e informal; estratégias e alternativas diferenciadas de sobrevivência que podem representar risco pessoal e social.

Portanto, verifica-se nesta primeira parte do trabalho que de fato há uma representação social sobre a vulnerabilidade no discurso das psicólogas entrevistadas, em consonância com a definição “oficial” de usuário(a) da assistência social. Acima de tudo, comprova-se que se trata de uma população que sofre com uma série de violação de direitos humanos, revelando o caráter múltiplo da vulnerabilidade – para além da questão de renda –, que acaba demarcando determinados espaços e tipos de relação de quem vive nessa situação.

Esta primeira representação permite uma caracterização geral dos(as) usuários(as), nos dizendo muito sobre quem é esta população, mas absolutamente não nos dizendo tudo, até porque estes achados podem ser lidos de diferentes formas. Para Torossian e Rivero (2009), os sentidos produzidos sobre a vulnerabilidade têm a possibilidade tanto de contribuir para a homogeneização e manutenção da população num lugar de risco social, quanto para construir outras estratégias de empoderamento e possibilidades potenciais de vida. Não por acaso, é isso que seguiremos vendo em nossa pesquisa, principalmente nos dois capítulos finais, na segunda parte dos resultados. Por um lado, representações que culpabilizam os(as) usuários(as) por sua condição e acentuam sua inadequação; por outro, representações que desconstroem sentidos cristalizados e apontam para possibilidades de vida. Por ora, reportemo-nos ao segundo capítulo, que trata especificamente de quem são as pessoas que mais procuram o CRAS e os principais motivos de acesso aos serviços.

## Capítulo 2 – A representação social do público e dos motivos de acesso ao CRAS

### 2. “Mulheres à procura de benefícios”: o cenário do CRAS

Este segundo capítulo do trabalho aborda a representação social do público e dos motivos de acesso ao CRAS. Como resultados, constatamos que são mulheres, basicamente, que costumam procurar os serviços, principalmente na busca por benefícios. Outro motivo de acesso, em escala menor, é a procura por orientações e documentação.

Apesar de durante a entrevista não ter sido feita nenhuma pergunta direta sobre a forma como os(as) usuários(as) acessam o CRAS ou quais seriam suas demandas, grande parte das entrevistadas discorreu sobre quem são as pessoas que mais comumente procuram os serviços e o porquê de sua busca pela assistência social. A menção desse aspecto geralmente acontecia na parte inicial da entrevista, mediante a pergunta de dispositivo inicial, que questionava sobre quem seriam os(as) usuários(as) do CRAS e como seria possível caracterizá-los.

A partir das falas, foram construídos três campos temáticos que compõem o capítulo. O primeiro aborda uma questão de gênero, já que são mulheres, em grande parte, que costumam acessar o CRAS. No segundo, apresenta-se o principal motivo de acesso aos serviços: a busca por benefícios. Por fim, aborda-se um outro motivo de acesso, mas menos comum que o anterior, o que pode ser observado até pelo número de falas que o compõe: a procura por orientações e documentação.

#### 2.1. “Por que só mulheres vêm aqui?”: quem é o público que acessa o CRAS

Uma primeira representação sobre o público que acessa o CRAS é que ele é composto em sua maioria por mulheres, o que é corroborado por outros estudos, como o de Yazbek et al. (2010). Ou seja, uma política não só predominantemente feita por mulheres, em especial no que se refere à psicologia – o que se observa pelas 21 entrevistas que compõem este estudo, além dos números trazidos pela pesquisa de Macedo et al. (2011), que afirmam que 89,6% dos profissionais da psicologia que atuam em CRAS são do sexo feminino – mas também em grande parte dirigida a mulheres, como se constata nas falas abaixo:

“A maioria da população que vem aqui é mulher. É difícil vir homens, o pai de alguma criança ou marido de alguma beneficiária. [...] Eu adoraria na realidade trabalhar com os homens, mas eu sei que é difícil vir homens aqui. É só tu sentar ali e ver, tu vai ver muito mais mulheres sentadas do que homens. Isso já é uma coisa para ser pensada: por que só mulheres vêm aqui?”. P16

“A maioria que procura são mulheres, mas também têm homens que acessam o serviço. E o CRAS é a porta de entrada por demandas por alimento, atendimento na rede de saúde, transporte, habitação”. P9

“Em geral são mulheres que vêm pra pedir alimentos, pedir roupas. [...] Quem vem são as mulheres, o único perfil que eu tenho são mulheres”. P16

“O público masculino geralmente vem solicitando passagens, vale-transporte para alguma entrevista de emprego, basicamente é isso; o feminino não, o público feminino, as mulheres, se diversificam mais assim, têm muitas que vêm por causa da cesta básica, basicamente a porta de entrada do CRAS são os vale-transportes e as cestas-básicas, porque ainda tem a ideia do assistencialismo, então ‘eu vou lá, vou ganhar a minha cesta básica e no outro mês eu vou voltar para isso de novo’”. P4

“As mulheres são maiorias aqui. Homens poucos acessam. Homens acessam a tarifa social, documentação, às vezes não conseguem nem dizer que é de uma família que já está em acompanhamento. [...] Os homens, são homens de mais de 30 anos, os jovens pouco acessam. [...] A maioria da juventude de 14 pra cima já tem envolvimento com tráfico. [...] Quem vêm são as mães desses rapazes. Eles pela função do tráfico não podem circular pela região, a gente pouco vê”. P13

Como exposto no título – e a partir dos discursos acima – surge a problematização: por que só mulheres acessam o CRAS? Uma das pistas que temos para responder essa questão se encontra mais adiante, no quarto capítulo dos resultados, que aborda as representações sobre as famílias usuárias do CRAS, onde se discute sobre uma possível crise masculina. Em geral, parecem ser as mães as “chefes” dessas famílias, muitas vezes morando sozinhas com os filhos, responsáveis, portanto, pela manutenção da vida familiar, o que frequentemente inclui o acesso aos serviços de educação, saúde e também de assistência social. Talvez esse seja então um forte motivo que justifica a ampla e predominante presença feminina nos CRAS.

Outro aspecto a ser frisado é que parece haver uma diferença entre mulheres e homens no que se refere ao motivo de procura pelo CRAS. As mulheres, de maneira geral, parecem procurar mais por benefícios, enquanto os homens, quando acessam, procuram por demandas específicas, necessidades de momento. Isso pode se relacionar ao que foi mencionado no parágrafo anterior, pois sendo a mulher a figura responsável pela família, é esperado, dentro dessa lógica, que ela acabe procurando o serviço por demandas mais amplas, que correspondam ao grupo familiar, e não só ao atendimento de suas necessidades individuais, como parece ocorrer com os homens.

Assim, o que se conclui é que há uma maciça presença feminina no CRAS, tanto pela parte das profissionais que atuam no serviço, em especial nas profissões de nível superior que compõem o CRAS – psicologia, como mencionado anteriormente, mas também dos(as) assistentes sociais, já que 97% destes(as) são mulheres (TENÓRIO et al., 2005) – como também devido ao público que o acessa, o que não pode ser descartado nas reflexões e construções sobre

o CRAS e a assistência social de modo geral, considerando o serviço como porta de entrada da política e que, por isso, recebe uma volumosa demanda de atendimentos.

Como contraponto, estão os posicionamentos de Euzébio Filho (2011), para quem o reforço da responsabilidade das mulheres sobre a família pode fortalecer o estereótipo feminino ligado à vida privada e aos cuidados com a casa e os filhos; e o de Yazbek et al. (2010), que alertam para a elevada sobrecarga social sobre as funções a serem desempenhadas pela figura feminina no âmbito familiar, apontando como uma das saídas a busca pela participação masculina, inclusive no trabalho do CRAS.

## 2.2. “Apagar incêndio”: a busca por benefícios como principal motivo de acesso ao CRAS

Neste segundo campo temático apresentamos uma representação bastante difundida pelas profissionais entrevistadas e que diz respeito ao principal motivo de acesso ao CRAS: a busca por benefícios. Pelas falas, fica claro o quanto essa é a razão pela qual a maioria das pessoas acaba acessando o serviço, o que traz alguns pontos para reflexão, principalmente quanto ao questionamento do caráter preventivo da Proteção Social Básica (PSB), que pode estar em risco quando os(as) usuários(as) a acessam apenas em situação extrema.

“Já os atendimentos são muito pontuais, é como minhas colegas dizem, apagar incêndio. A pessoa só vem aqui quando está realmente muito mal né. Não tem roupa, não tem comida, a casa está desabando, e aí tu fica com aquela coisa, tipo o que tu vai fazer”. P15

“Geralmente quem vem é pra apagar incêndio, algo grave que está acontecendo, um sofrimento muito grave, mas a continuidade é uma dificuldade”. P12

“A maioria vem em busca dos benefícios, do Bolsa-Família. [...] A gente percebe que as famílias assim muitas vêm em busca do benefício”. P10

“Inicialmente estão acostumados a procurar o CRAS por uma questão de segurança alimentar. [...] Na realidade eles vinham só pra isso. [...] Procuram por esses motivos, tanto a comida e esses outros todos benefícios assim que a Secretaria oferece né, o kit poste, o baixa renda, o auxílio funeral, sempre por uma questão financeira”. P20

“São pessoas que vêm muitas vezes pedir auxílio, pedir encaminhamento pra benefícios, ou pra demandas que eles tenham de habitação, de necessidades de alimentação”. P21

“Benefícios, que é uma área essencial, como casas, que a gente tenta pelo aluguel social, dependendo da situação; cestas básicas, que também são ofertadas [...]; e vale-transporte, que também a gente recebe pra repassar”. P7

“A nossa grande demanda que a gente avalia mensalmente é de vale transporte, que é o recurso mais procurado”. P13

“Geralmente a porta de entrada deles é a busca ou de direitos ou de alimentação muitas vezes, o que já não é mais vinculado ao CRAS, mas que foi, então têm essa ligação, essa procura de alimentos. [...] Então

através disso às vezes a gente vai identificando alguns outros problemas né, sociais, familiares, psicológicos”. P18

Percebe-se que quando há a busca por benefícios, muitos problemas parecem já estar instaurados, já que a procura se dá “para apagar incêndio”, isto é, situações em que provavelmente os direitos já estão violados. Porém, tendo o CRAS como objetivo principal “prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidades e riscos sociais nos territórios, por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, e da ampliação do acesso aos direitos de cidadania” (MDS, 2009a, p. 9), estaria ele, nesses casos, exercendo plenamente suas funções, antecipando-se a ocorrência das situações de vulnerabilidade? Para que essa resposta seja afirmativa, é necessário que além da garantia de acesso aos direitos – através dos benefícios – outras ações sejam desenvolvidas, já devidamente descritas pelos cadernos e orientações do SUAS, mas que incluem, pelo menos, a busca ativa, os serviços de convivência e o acompanhamento de famílias, a fim de que, de fato, o CRAS cumpra com suas funções preventivas e não exerça apenas um papel paliativo ou compensador de direitos já violados.

Cruz e Guareschi (2012) afirmam que situações cotidianas do CRAS, como a procura por uma cesta básica, por exemplo, põem em tensão a noção de sujeito de caridade e de sujeito de direito. Fornecer ou não acaba sendo o dilema de muitos psicólogos, já que para alguns seria uma ação assistencialista e que “não ensinaria a pescar”, enquanto para outros uma forma de evitar que a família passe fome. Ampliando essa discussão em relação à busca pelo benefício, é interessante notar que a maioria das falas deste campo temático define como tal o que também poderia ser concebido como um direito. Legalmente garantidos na Constituição de 1988, dentre eles estão o direito ao trabalho, à renda, à alimentação, ao transporte e à moradia digna, embora não plenamente respeitados em nosso país. Por outro lado, a própria Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) (MDS, 2009b) traz em seu texto, no capítulo IV, a noção de benefício – Benefício de Prestação Continuada (BPC) e Benefícios Eventuais – e não a noção de direito, passando uma conotação de benevolência ou favor ao termo. Já o texto da Política Nacional de Assistência Social (MDS, 2004, p. 26) elenca entre seus princípios o “respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade”, firmando o benefício como meio de acesso ao direito. Consideramos que essa é uma discussão que poderia ser mais bem problematizada pelos próprios documentos do SUAS, já que a ideia de benefício pode trazer uma

conotação de beneficência, enquanto a ideia de direito consolida a garantia legítima de aspectos legalmente constituídos. A partir da lógica que se depreende do texto da PNAS exposto acima, fornecer uma cesta-básica, por exemplo, nada mais é que o acesso a um meio, o benefício, para o alcance de um direito, o da alimentação. Nessa lógica, a pobreza pode ser considerada como uma violação mais ampla, dos próprios direitos humanos. Essa discussão benefício versus direito é também trazida pela pesquisa de Yazbek et al. (2010), na qual foi encontrada significativa negação dos profissionais pela provisão de benefícios, condenados por seu caráter assistencialista, porém esquecem que esses são regularmente estabelecidos pela LOAS, sendo parte fundamental da assistência social. Isso corrobora com nossa tese de possível má esclarecimento em relação às noções de benefício e direito, o que faz com que os primeiros sejam vistos como benesse, quando, no nosso entendimento, tratam-se de meios de acesso a direitos previamente violados.

Para concluir, um outro aspecto a ser considerado é que a busca por benefícios acaba possibilitando aos técnicos a abertura de uma via de trabalho importante, devido à própria circulação dos(as) usuários(as) pelo CRAS e outros serviços, aproximando-se assim das equipes e ampliando as possibilidades de desenvolvimento do trabalho. Em outras palavras, conforme Soares, Susin e Warpechowski (2009), isso significa não apenas dar uma resposta em termos materiais aos usuários, mas, principalmente enquanto psicólogos, abrir um espaço de escuta a esses sujeitos, recolocando-os na condição de desejante e também de cidadãos.

### 2.3. Orientações e documentação: outras necessidades

Outro motivo de acesso ao CRAS, em menor escala, é a procura por orientações gerais, sobre formas de acesso os serviços; questões de documentação; ou ainda de cadastro no Programa Bolsa-Família, como se observa em algumas falas abaixo:

“E tem também famílias que já têm uma organização e acabam utilizando o CRAS pra questão de documentação ou orientações”. P13

“Tem uma outra estrutura de pessoas e de famílias que vêm buscar o CRAS que já são um pouco mais independentes. Que vêm solicitar digamos assim ‘ah eu vim fazer o recadastro do Bolsa’. Ou então vêm aqui pra solicitar certidões de nascimento, alguma coisa assim”. P15

“Falta documentação, vem pra cá e a gente orienta pra estar fazendo seus documentos”. P17

“A gente acaba atendo mais à parte dos cadastramentos e orientação pra quais serviços eles podem utilizar. [...] A grande maioria vem em busca de informação sobre o cadastro único e acaba entrando no atendimento”. P1

“Pra ver alguma coisa de documentação que elas precisam, pra alguma questão de um filho que estragou o documento e elas precisam pra comprovar alguma coisa. Ou vem aqui atualizar o cadastro, fazer atualização, verificar a situação, tirar pessoas, ou colocar pessoas, ou por causa do bloqueio”. P16

“O CRAS está inserido num local de vulnerabilidade do município. Então, de modo geral, todos eles vêm muito em função de uma vulnerabilidade, [...] de muitas vezes ter um desconhecimento, uma falta de acesso a informações”.P21

Parece que quem acessa o CRAS procurando alguma orientação ou encaminhamento acaba sendo visto, na perspectiva das profissionais entrevistadas, como pessoas um pouco mais organizadas ou independentes, diferente daqueles em situação extrema de vulnerabilidade que procuram o CRAS motivados pelos benefícios. Nestes casos talvez fique mais claro – a partir da discussão sobre benefícios e direitos feita anteriormente – que a busca se dá realmente por direitos, como são encarados os acessos às orientações e à documentação, e não por benefícios, enquanto entendidos como favor ou caridade.

Quando desenvolve essas funções, o CRAS cumpre com seu papel preventivo, já que a busca por orientações e documentação são atividades prioritárias que constam nas estratégias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), por serem meios de acesso a direitos básicos e de desenvolvimento da autonomia. Sobre o PAIF, esse consiste em um dos principais serviços que compõem a proteção social da assistência social, necessariamente ofertados nos CRAS, a fim de favorecer a função protetiva da família (MDS, 2012a).

## Síntese – Capítulo 2

Neste capítulo, evidencia-se o quanto há uma representação social sobre o público que comumente acessa o CRAS e os principais motivos para tanto. Em síntese, são mulheres, em sua maioria, à procura de benefícios e que, em alguns casos, também acessam em busca de documentação e orientações.

Essas características acabam ressaltando bem algumas das funções essenciais do CRAS, preconizadas nos documentos e nas normativas do SUAS, como: o fato de ser a “porta de entrada” da política de assistência social, recebendo acessos múltiplos, mas, principalmente, em função do aspecto mais recorrente, que é a busca por benefícios; ser um dispositivo basicamente ligado às funções protetivas e de desenvolvimento da família, objetivando que através da garantia de direitos se mantenham os vínculos familiares e as condições dignas de vida para assegurar o bem estar de seus membros; e um serviço que é também travessia entre diversas políticas,

informando e indicando os fluxos pertinentes a cada caso. Mas, por vezes, também se desvirtua de seu papel, ao atuar para “apagar incêndios”, por exemplo, não cumprindo sua função preventiva e de desenvolvimento de potencialidades, a fim de evitar que as situações cheguem até esse patamar.

Por fim, vale lembrar que por ser definida como uma política destinada a “aqueles que dela necessitam”, como consta na LOAS, torna-se importante que os(as) profissionais desenvolvam uma abordagem cidadã na seleção dos(as) usuários(as), capaz de superar práticas que reproduzem e reificam a opressão (AGUINSKY, FERNANDES e TEJADAS, 2009). Em outras palavras, isso significa que o CRAS deve ter uma abordagem integrativa, não atuando a fim de barrar os sujeitos, nem selecionar para atendimento apenas aqueles mais “adequados”. Como “porta de entrada”, é sua função acolhê-los e, quando necessário, fazer os encaminhamentos pertinentes, acompanhando os casos até a posterior integração aos serviços recomendados.

### **Capítulo 3 – Representações sobre as dificuldades e limites dos serviços, dos profissionais e da assistência social**

#### 3. Problemas e desafios: cenários contextuais da assistência social

Neste capítulo apresentamos diversas representações acerca das dificuldades e limites do trabalho no CRAS e da assistência social de forma geral. Um primeiro aspecto a ser pontuado é que as representações aqui apresentadas não convergem para a identificação de uma representação social única, mas trazem sim diversos sentidos e significados sobre problemas gerais do “cenário contextual” que estamos problematizando. Outro aspecto é que se trata das representações que menos se referem diretamente aos(às) usuários(as) do CRAS, foco central de nosso estudo. Contudo, optamos por apresentá-las porque acreditamos que possam contribuir tanto quanto os outros capítulos para a nossa reflexão e discussão sobre a presença da psicologia neste campo, ao evidenciar as dificuldades e limites dos serviços, dos profissionais e da própria política de assistência social. Além disso, os achados aqui expostos, assim como todos os outros capítulos que integram esta primeira parte, não deixam de se associar de alguma forma a sentidos e significados que remetem aos(às) usuários(as), mesmo que indiretamente ou de maneira mais superficial.

Ao todo, seis campos temáticos compõem este capítulo. O primeiro aborda a localização do CRAS. Conforme as entrevistadas, há uma dificuldade de acesso dos(as) usuários(as) aos CRAS que se localizam fora ou longe dos territórios de maior vulnerabilidade, gerando assim um recorte na procura dos serviços, já que quem acaba acessando são as pessoas relativamente organizadas comparadas àquelas que vivenciam situações vulneráveis mais extremas.

O segundo campo temático se refere às dificuldades do trabalho em/da rede, que expõem a dificuldade de encaminhamentos e relações entre os serviços.

No terceiro campo temático, problematizam-se os encaminhamentos específicos à psicologia, que acabam configurando pedidos não pertinentes aos(às) psicólogos(as) que atuam em CRAS.

No quarto, aborda-se o dilema enfrentado pelas profissionais entre realizar ou não psicoterapia, devido aos limites na/da rede. A psicoterapia não é uma atribuição da psicologia dentro do CRAS, já que não são recomendados nesses espaços intervenções com caráter

terapêutico. Como muitos municípios contam com redes limitadas, sem opções de encaminhamento, as profissionais ficam em dúvida sobre o que fazer.

O quinto campo aborda a discussão, ainda existente, sobre qual seria o papel dos profissionais e principalmente da psicologia no CRAS. As psicólogas entrevistadas questionam algumas ações e capacitações profissionais.

E, por fim, no sexto e último campo temático, são apresentadas falas que remetem às próprias dificuldades da assistência social enquanto política, limitada em diversos aspectos.

### 3.1. “Quem chega aqui ainda não está tão ruim”: dificuldades dos CRAS fora do território

Um dos limites apontados pelas entrevistadas diz respeito às dificuldades geradas pela localização do CRAS quando se situa fora do território de maior vulnerabilidade pelo qual é responsável, produzindo como consequência o fato de que as pessoas que vivenciam situações de extrema vulnerabilidade não cheguem até ele, devido à própria dificuldade de acesso. Isso se contrapõe à lógica de proximidade do cidadão sobre a qual se organiza o SUAS.

“Eu acho que a gente tem uma demanda muito menor que a gente teria se a gente estivesse aqui realmente na zona de maior vulnerabilidade. [...] Viriam mais, se apropriariam desse espaço. Muita gente não sabe o que é aqui. E aí a gente fica assim ‘ah é o lugar do Bolsa-Família’. [...] Então acho que é isso, no momento que estivesse mais perto da comunidade as pessoas viriam mais, saberiam o que é o trabalho, o acompanhamento, viriam mais aos grupos, que acho que a distância física aí mesmo. [...] O CRAS nunca vai estar do lado da casa das pessoas, mas que fique onde as pessoas mais precisem. [...] Então as pessoas viriam mais né, e isso se disseminaria, seria um jeito de acessar também as pessoas mais difíceis. [...] Mesmo se for pra gente contra-referenciar, pra gente indicar pra outro serviço, bate mais se tu está mais próximo delas. [...] E o território é muito grande, vamos combinar, aqui na cidade todos os bairros são vulneráveis. Então ter um dispositivo só pra dar conta de tanta coisa assim, também teria que se rever, de outra forma, mais serviços”. P12

“O CRAS aqui atende 90% da população assim (da cidade), então ele não é territorializado. Isso complica bastante o trabalho. O outro CRAS [...] atende especificamente três ou quatro bairros. Então o público aqui ele é bem variado. [...] Eles vêm de todos os bairros assim e são comunidades bem diferentes. Então a gente não teria assim pra caracterizar como uma comunidade né. São várias”. P4

“O obstáculo que eu vejo aqui é a questão da localização do CRAS. Que é um lugar privilegiado pra quem realmente mora nesse bairro. Mas têm alguns bairros que a gente compõem aqui que são muito longes, que eles têm que pegar uma lotação às vezes para vir, mas daí não têm dinheiro. Ou eles vêm a pé de muito longe. Eu tenho famílias dentro do grupo que eles saíam uma hora antes de casa, agora a gente conseguiu passagem. Mas elas saíam antes uma hora antes de casa, com nenê pequeno, mais os outros filhos tudo pendurado juntos. E eu vejo que localizado aqui ele não está muito bem sabe. Teria que ser uma coisa, se bem que tem mais central também, mas os bairros que compõem aqui, aqui só têm uma lotação que passa e essa lotação passa lá no centro. Então as pessoas têm que ir até o centro pra vir aqui, então é duas passagens pra pessoas que às vezes não têm dinheiro nem pra comprar um leite né. Então eu vejo essa barreira assim”. P5

“Eu acho que ainda quem chega aqui não está tão ruim né. O principal, a maior área de vulnerabilidade, não chega até a gente. Ainda são pessoas que têm condições, têm potencial. [...] Então, eu acho que dessas que vêm para o CRAS, eu tinha uma expectativa pior da que eu encontrei. Pior a partir dos nossos valores e vivências né. Eu achei que ia encontrar uma desestrutura muito maior assim. Então no momento que a demanda é ‘bom, eu não estou passando fome’, bom o básico de alguma forma já está suprido assim né. Por isso que eu digo, lá na vila, onde passam frio, não chega muito. Então quem chega aqui já está de alguma forma tendo sua renda, tendo sua moradia, mesmo que seja junto com a mãe, tu não vê a questão de vários estar dormindo em uma peça, não tanto, não aqui dentro do CRAS, não de quem vêm aqui”. P11

O que parece é que quanto mais deslocado o CRAS está do território de vulnerabilidade e, portanto, quanto mais difícil o acesso das pessoas até ele, menos parecem ser as pessoas em situação de extrema vulnerabilidade que o acessam. Claro que o devido cuidado deve ser tomado com essa afirmação, não generalizável, mas que indica algo importante que, de fato, acontece em alguns locais, conforme as próprias entrevistadas.

Além disso, o CRAS deslocado do território fere um dos dois grandes eixos estruturantes do SUAS, juntamente com a matricialidade sócio-familiar: a territorialização. Esse conceito se refere “à centralidade do território como fator determinante para a compreensão das situações de vulnerabilidade e riscos sociais, bem como para seu enfrentamento” (MDS, 2009a, p. 13). Isso significa que a “adoção da perspectiva da territorialização se materializa a partir da descentralização da política de assistência social e consequente oferta dos serviços socioassistenciais em locais próximos aos seus usuários” (MDS, 2009a, p. 13), o que aumentaria sua eficácia e efetividade. Nessa definição, território tem a ver muito mais com o espaço coletivo do que geográfico, e com as formas de relações estabelecidas, incluindo os sentimentos de reconhecimento e identidade compartilhados pelas pessoas nos locais em que vivem. Pode-se também aproximar esse conceito de territorialidade ao conceito de mundo da vida, adotado por este trabalho. A capilaridade dos CRAS opera nesta mesma lógica, buscando-se aproximar da “vida vivida” da população, conhecendo de perto suas necessidades e potencialidades. Para Yazbek et al. (2010), a sintonia com a realidade dinâmica onde os cidadãos vivem os conflitos sociais e também as relações de solidariedade, permite descobertas aos profissionais, a partir da identificação de relações e forças, não só quanto às necessidades, mas também às possibilidades, em uma perspectiva que tenta lidar com a dimensão contraditória do próprio território e das questões sociais que eles refletem.

Contudo, quando o CRAS não consegue materializar a presença do Estado próximo às pessoas e aos locais onde vivem, acaba-se dificultando o acesso dessas aos direitos socioassistenciais, falhando assim por não fortalecer a cidadania e, principalmente, por não

conseguir desenvolver ações preventivas. Portanto, esse fato deve ser levado em conta pelos municípios nas instalações dos CRAS, sem deixar de lado suas especificidades socioterritoriais, a fim de sempre ampliar e maximizar a possibilidade de acesso dos(as) usuários(as) aos serviços.

### 3.2. “A gente não trabalha em conjunto”: dificuldades do trabalho em/da rede

Outro problema trazido pelas profissionais entrevistadas diz respeito aos limites do trabalho em rede e também da própria rede de serviços dos municípios – especialmente nos de pequeno porte – com conseqüente falta de articulação entre os profissionais e dificuldades de encaminhamento, principalmente quando os outros serviços remetem indistintamente ao CRAS. Esse problema também se relaciona ao levantado na temática anterior, já que cabe ao CRAS o protagonismo da conjugação entre as políticas de proteção básica, principalmente pela sua localização no território (REIS, GIUGLIANI e PASINI, 2012), o que pode ficar comprometido quando o CRAS se situa fora deles.

“Essa questão do trabalho em rede que eu acho que ainda dificulta bastante. O SUAS ainda é segmentado eu acho, o próprio SUS muitas vezes, se ele faz um grupo no CAPS então ele não vai num grupo do CRAS. A gente não trabalha em conjunto né, as políticas mesmo, que eu acho que dificulta bastante. Às vezes tu faz todo um trabalho na assistência, daí chega lá na saúde e não tem interlocução com nada né. Às vezes ele participa de algum grupo na saúde e ter um acompanhamento aqui talvez ia ser muito mais eficaz pra família. Mas não né, a gente segmenta, a gente continua segmentando”. P4

“O usuário foi até o ‘Postão’ aqui porque queria se internar. E a médica disse que ele não tinha cara de drogado. E aí onde é que ele vem? Ele vem no CRAS e era meu horário de acolhida. Por mais que eu seja psicóloga, eu não estou num serviço de saúde, e eu não tenho como encaminhá-lo para uma internação. Só que diante de uma negativa do serviço de saúde que está aqui ao meu lado, eu fui buscar alternativas pra esse usuário. E a gente conseguiu, com uma fazenda terapêutica que de dispôs a recebê-lo. E aí ontem a companhia dele veio até o CRAS pra agradecer porque tinha conseguido a internação pra ele. [...] Não é fácil nosso serviço. A gente é porta de entrada pra muita coisa e às vezes tu se sente de braços amarrados porque não é com o nosso serviço”. P6

“A gente faz uma reunião de rede, mas parece que sempre a gente ta inventando a roda. ‘Eu vou mandar para uma avaliação, tem problema de Fono’ diz a orientadora ‘e tu avalia?’ ‘Não, não é pra mim, mas enfim, eu escuto a família. Não é pra mim, mas é um jeito de a gente conhecer a família, pode ter um conflito, uma situação x, daí a gente vê’. O resto eu vou ver realmente se não é uma demanda da saúde, daí vou remeter ao posto, pra uma avaliação, etc. etc. As pessoas não sabem nem os profissionais, que a gente que está no SUAS está se apropriando, os assistentes sociais, os psicólogos, o que é esse fazer”. P12

“Eu estou impressionada como eles têm vindo até se auto-diagnosticando assim com depressão. Mas muito também os médicos e as médicas dos hospitais, postos de saúde, dos PSFs e ESFs que a gente têm aqui em volta, também dizendo, dando medicação. E eu faço uma leitura disso, que às vezes esses médicos não sabem lidar com a situação da pobreza. E aí é mais fácil medicar né, do que se tiver uma pessoa que está na tua frente, chorando porque não tem o que dar de comer pros filhos, então assim é mais fácil medicar porque acha que vai sanar essa dor dessa maneira, com medicamento”. P6

“Muita dificuldade [...] nos próprios encaminhamentos pras demais políticas, principalmente no que diz respeito à saúde, pro CAPS principalmente, a questão dos casos que chegam via Ministério Público”. P10

“E a dificuldade é encaminhamento. A rede de saúde mental aqui nessa região é bem limitada”. P13

“E a gente têm uma dificuldade pra encaminhamento também. Então a gente se esbarra na dificuldade de ter ali a pessoa em sofrimento e não ter muito aonde indicar”. P7

“É bem difícil também quando vem uma medida judicial ou do Conselho Tutelar quando eles são obrigados a vir. Obrigado entre aspas, mas isso faz com que eles já venham com receio, com uma barreira assim, ‘ah eu estou vindo porque sou obrigada’”. P18

A ausência de rede é um grave problema da assistência social, visto que essa é considerada muitas vezes como uma política de travessia (HILLESHEIM e CRUZ, 2012), em que as pessoas buscam auxílios diversos, muitas vezes precisando ser encaminhadas para outros serviços e políticas. Quanto a isso, vale a ressalva de Sposati (apud AGUINSKY, FERNANDES e TEJADAS, 2009) para que se tome o devido cuidado com a noção extrema de travessia, evitando que a assistência social fique em um lugar de inespecificidade como política pública.

Para Kern (2006), a rede pode ser entendida como estratégia central de operacionalização do SUAS, que, não por acaso, organiza-se a partir de redes de proteção básica e redes de proteção especial. Conforme Silveira e Mendes (2009), é a partir da multiplicidade de perspectivas e de confronto de abordagens, em uma verdadeira interdisciplinaridade que integra conhecimentos de áreas distintas, é que se pode ter melhor compreensão sobre os fenômenos, o que é imperativo na execução da política de assistência social.

Senra (2009), em sua pesquisa, observou que a desarticulação entre os profissionais constitui um dos principais obstáculos na construção de estratégias de enfrentamento, resultando em uma individualização e isolamento dos psicólogos que atuavam em CRAS. Como agravante está a incompreensão de outros profissionais e serviços sobre o papel da psicologia no CRAS, atrelando-a ainda à prática liberal e privada, responsável por diagnósticos e psicoterapias, como atesta Andrade (2009), o que é bem comum na realidade das entrevistadas, conforme observado em seus discursos. Outra consequência de uma rede de serviços limitada é a deformação do trabalho do CRAS. Por falta de opções de encaminhamento, por exemplo, o que parece ser mais comum em cidades de pequeno porte, os(as) psicólogos(as) acabam se sentindo obrigados a receber certas demandas, inclusive as destinadas à psicoterapia, mesmo que isso não esteja previsto na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (MDS, 2009c) para o trabalho no PAIF, como será visto nos dois próximos campos temáticos a seguir.

### 3.3. “As crianças estão nervosas”: pedidos à psicologia

Em relação à ausência ou escassa rede de serviços, há um aspecto peculiar referente à procura pelo CRAS, descrito pelas profissionais entrevistadas como encaminhamentos específicos à psicologia. Em geral, ao longo da pesquisa, percebe-se que as psicólogas se organizam de duas formas distintas. Do total de 21 entrevistadas, 11 afirmaram claramente que participam da ação de “Acolhida”, feita de forma individual ou coletiva, que consiste em receber a demanda que chega ao CRAS – espontânea ou encaminhada por outros serviços – e oferecer um primeiro atendimento. Nesse modelo de Acolhida, não há uma demanda específica à psicologia, e sim direcionada ao CRAS, podendo ser realizada por qualquer técnico de nível superior que componha o serviço, conforme consta no Caderno de Orientações Técnicas sobre o Serviço de Proteção e Atendimento Integral às Famílias (PAIF) – vol. 2 (MDS, 2012b). Nesse documento, a Acolhida é definida como o contato inicial dos usuários(as) com o serviço e o SUAS, sendo o processo inicial de escuta das demandas e de formação de vínculo com as famílias. Quando os(as) psicólogos(as) participam da Acolhida no formato descrito no caderno de Orientações Técnicas sobre o PAIF, recebem demandas diversas, como a busca pelos benefícios ou por documentação, como visto no segundo capítulo. Contudo, há casos em que os(as) psicólogos(as) não participam diretamente desse primeiro atendimento, recebendo apenas os casos encaminhados pelos(as) assistentes sociais, que ficam na “linha de frente” da acolhida; ou aqueles em que os(as) usuários(as) recebem encaminhamentos de outros serviços direcionados especificamente à psicologia, procurando assim diretamente por esses(as) profissionais. Nesses casos, a demanda costuma ser bem específica e parece serem múltiplas as reflexões por parte das profissionais sobre a pertinência ou não desses encaminhamentos.

“Aqui a gente tem uma situação complicada com as escolas, encaminham bastante para atendimento das crianças aqui, ‘as crianças estão nervosas’, então vêm pra cá. Então as mães geralmente que trazem, as avós. Tem as situações que são em conjunto com o Conselho Tutelar, as crianças que saíram dos abrigos e voltaram para as famílias, também a gente acompanha bastante”. P4

“Quando chega para a psicologia, normalmente vêm com questões da criança né, poucas vezes é entre os adultos o conflito, não chega tanto assim, às vezes nos grupos isso aparece mais. Mas as crianças tipo ou porque querem deixar a escola, ou porque não obedecem, ou porque os pais não conseguem lidar com eles, é mais esse tipo de perfil que chega pra mim”. P9

“Os usuários aqui do CRAS, a grande maioria que chega pra psicologia, são crianças. Normalmente crianças que vêm encaminhada pela escola né, com *n* questões familiares né, dificuldades que se acabam justificando até pelo contexto familiar. [...] Na psicologia então a grande maioria dos atendimentos são pra crianças”. P10

“Na parte da psicologia a gente recebe muito encaminhamento de Conselho Tutelar, escolas. Como a gente não tem uma rede completa [...] essa demanda acaba vindo pra nós também”. P18

“Trazem toda aquela demanda de filhos com dificuldades, de problema de limites, com problemas de aprendizagem. [...] E daí chega no psicólogo nessa parte, na hora da criança, na hora do problema, ainda tem toda essa coisa assim”. P11

“Conflito familiar em relação à dinâmica de maternagem [...] Assim essas coisas aparecem muito pra mim. [...] E no último mês tem aparecido adolescentes revoltados. [...] E as escolas a gente está trabalhando isso pra eles entenderem mais ou menos o que é o papel do psicólogo, acham que a gente tem que fazer atendimento clínico. Então isso é uma das coisas que aparece, a escola pedindo muito socorro em relação ao comportamento. O MP (Ministério Público) manda demais coisas pra gente fazer, as duas promotoras daqui acham que a gente trabalha pra elas”. P14

“A maioria (dos encaminhamentos) é do Conselho Tutelar. Por sinal, de tantas solicitações de visitas do Conselho Tutelar, eu vou começar a conversar com o Conselho Tutelar, questionar essas demandas. [...] E eles mandam muito sabe, são pilhas e pilhas de requisições que eles enviam pra gente fazer uma visita, avaliação. [...] Porque o que me parece é que eles mais mandam coisas do que realmente pensam, refletem, ou então intervém. [...] Parece que a gente tem que abraçar tudo o que elas pedem. Então na verdade vou diminuir as visitas e começar a conversar o que é de CRAS e o que é de outros serviços”. P16

No discurso das entrevistadas, percebe-se que há um grande fluxo de encaminhamentos de crianças para atendimentos da psicologia. Isso evidencia a pouca compreensão do papel dos(as) psicólogos(as) dentro do CRAS – tanto pela rede de serviços como por alguns profissionais – além da permanência da ideia de que cabe a esses(as) ajustar e normatizar o comportamento, no caso o infantil, dentro daquilo que seria considerado normal ou adequado, sendo que essa normalidade parece ser em boa parte dos casos definida pelas escolas ou Conselhos Tutelares. Infelizmente, muitos(as) profissionais ainda reforçam e aceitam acriticamente essas práticas e encaminhamentos, como pode ser observado em algumas falas acima. Já outros(as), como também mencionam algumas entrevistadas, possuem um entendimento mais crítico sobre seu papel no CRAS e se posicionam contrariamente a esses pedidos.

Esses encaminhamentos remetem ainda às ideias vinculadas ao surgimento da psicologia e sua consolidação a partir de práticas de controle, ajustamento, normatização e individualização, ligadas, primeiramente, à necessidade de afirmação do modelo liberal capitalista (SILVA, 2005) e, em seguida, ao fomento de novos entendimentos sobre o espaço psicológico interno e a ênfase na noção da experiência individual (JOVCHELOVITCH, 2008), o que faz com que a psicologia tenha se desenvolvido inicialmente como uma ciência gestora de subjetividades (ROSE, 2008). Isso permanece verdadeiro ainda hoje nos casos em que a psicologia é convocada – e atende – os

chamados para as mesmas práticas de controle, ajustamento, normatização e individualização, agora incluindo novas roupagens, como as práticas avaliativas, diagnósticas e medicamentosas.

Para Fernandes (2006), é necessário atenção para o aspecto coletivo das demandas, citando como exemplo ilustrativo a própria questão do encaminhamento de crianças “desajustadas” aos serviços que, pelo grande número, dão margem a uma interpretação coletiva da demanda, isto é, de que, talvez, a própria escola não esteja sendo lugar adequado para o acolhimento das singularidades das crianças do nosso tempo, além de que as inúmeras expressões da questão social podem estar atravessando a vida dos sujeitos a ponto de dificultar sua inserção e permanência na escola. Assim, ao invés de buscar soluções rápidas e frágeis, os profissionais podem problematizar as explicações sobre os problemas, indo para além de desempenhos pessoais para focar contextos sociais maiores.

Outras questões também se atravessam nesse campo, como a falta de redes adequadas de serviços no município, ou as excessivas solicitações feitas pela Justiça, via Ministério Público ou Promotorias da Infância e Juventude. O fato é que já há uma série de normativas e documentos consolidados sobre a atuação na assistência social e no CRAS (MDS, 2005; MDS, 2009; CFP, 2008; além de outros), sendo necessário a defesa e o avanço desses referenciais para a consolidação da psicologia no SUAS. Como sugerem Yamamoto e Oliveira (2010), para além da adequação do trabalho conforme as diretrizes propostas, há ainda a necessidade do alcance de conhecimentos que estão delimitados fora do escopo tradicional da psicologia, exigindo assim o desenvolvimento e até a criação de novos saberes e atuações, que superem as noções de “sujeito psicológico desajustado”, para incorporar um posicionamento crítico-político capaz de ultrapassar os referenciais teórico-práticos anteriores.

#### 3.4. “A gente fica muitas vezes naquele embate profissional”: entre fazer ou não fazer psicoterapia

A falta de uma rede complexa em articulação com o CRAS – tanto da política de assistência social como de outras áreas, especialmente a saúde – faz com que os profissionais também vivenciem dilemas éticos e profissionais. No caso da falta de um lugar adequado para encaminhamento à psicoterapia, por exemplo, o psicólogo(a) do CRAS costuma viver um dilema, conforme verificamos nesta pesquisa, devido à ausência de serviços e/ou de psicólogos(as) na rede pública que possam oferecer atendimento na modalidade terapêutica. Assim, dois desfechos

se apresentam: primeiro, o de realizar o procedimento, mesmo que intervenções de caráter terapêutico não sejam sua atribuição dentro do PAIF/CRAS; e, segundo, a opção por deixar a pessoa sem atendimento psicológico individual, esperando que surjam novas possibilidades de encaminhamento, já que esse não é o papel do CRAS. As experiências desse “drama” podem ser conferidas abaixo:

“A gente tem o grande limite da rede né. A gente sabe o que preconiza o MDS para o trabalho do psicólogo dentro do SUAS né, mas daí a gente fica muitas vezes naquele embate profissional: de um lado da tua ética, tu está ali vendo o sofrimento daquela mãe, um caso de depressão grave, é vítima de violência doméstica, ou perdeu um filho, enfim, até a violência doméstica tem pra onde encaminhá-las, mas os outros casos, que não forem pacientes de CAPS, tu não tem pra onde mandar. Então tem muitos casos que chegam e eu acabo atendendo porque é o limite da rede né. [...] Então eu acabo ficando. Eu procuro nos atendimentos, já deixo claro desde o início, que por não ser um serviço de saúde vai ser algo mais focado assim no problema, algo mais específico. E quando eu percebo então que é um caso que a precisa de um acompanhamento mais sistemático então eu tento fazer esses encaminhamentos pra rede, mas aí os limites são muitos né. Mas é isso assim, a gente acaba tendo que dar conta do que não deveria porque bom né, tu vai fazer o que, mandar a pessoa embora?”. P10

“A gente tenta trabalhar o que dá né. Não vai fazer coisa que também não é de CRAS, mas a gente tenta nesse primeiro momento dar esse atendimento, não deixar o usuário descoberto. Os ESFs também não dão conta, principalmente na parte da psicologia, eu sei porque trabalhei em ESF, então é uma fila enorme. Então às vezes quando são questões familiares, questões escolares, a gente acaba atendendo porque a gente sabe que a demanda é muito grande também nos ESFs, então vai ficar um serviço jogando pro outro e ninguém sendo atendido né”. P18

“E um ponto positivo que eu tenho visto assim no que diz respeito à psicologia, como eu te disse, na maioria dos casos que chegam até mim são de crianças, e tem sido assim a participação dos pais sabe, acho que a preocupação deles de aderirem aos encaminhamentos das escolas, de estar aqui toda semana, de estar trazendo, conversando, então acho que com eles assim as combinações têm dado certo sabe, bastante coisa tem sido possível aí sabe, com esses pais, então acho que é um ponto positivo né”. P10

“Quando tu acessa, falando do meu trabalho especificamente, eu procuro buscar o que faz com que elas ajam, as mães né, que é o que mais aparece, por que elas agem daquela forma com seus filhos. Às vezes elas batem né. Então pra que elas possam entender o que aquilo ali vai gerar nas crianças, por que ela está precisando fazer isso, às vezes é uma coisa de alívio sabe, literalmente botar pra fora as angústias delas sabe. Então eu acho que quando a gente consegue acessar assim com as famílias, tu consegue acessar o emocional delas, que elas se desarmam, eu acho que daí dá certo. Eu acredito muito nisso. Antes eu estava adotando uma coisa de atendimento mais individualizado assim, e eu comecei a perceber que não adiantava. Por exemplo, tem um problema na família, não adiantava só eu falar com um, fazer que ele repensasse as atitudes dele, se eu não chamasse o outro, entende, pra que eles pudessem fazer um acordo. Então uma das coisas que eu acho que ajuda é quando eles vêm, a família vem, daí a gente consegue mexer nas coisas assim, acho que isso ajuda, pelo menos na psicologia. Eu acho que por eles serem também carentes afetivamente, eu acho que essa coisa de a gente cuidar deles ajuda eles também”. P14

“Agora tem umas pessoas que é o quadro da dor mesmo. E isso pra mim, como psicóloga, mexe muito, porque vem a coisa da auto estima sabe. E como aqui é um trabalho que a gente faz como técnico só fica difícil, porque acho que tem coisas que tu tem que trabalhar com o ser dessa pessoa né, não adiante ir só na coisa social, porque não é só o social né, por trás disso tem uma pessoa ali, que tem toda uma história né, então eu fico aflita um pouco às vezes porque como são coisas muito rápidas, por vezes, eu não consigo assim, como vou te dizer, eu me angustio porque eu acho que tem que trabalhar mais essa parte

emocional, acho que 90% dos casos teriam que ter atendimento psicológico, com mais grupos, mais terapêutico, digamos assim, trabalho de auto-estima mesmo de trabalhar com as pessoas”. P8

Nos relatos acima, o que parece é que as psicólogas entrevistadas acabam optando pela primeira opção, isto é, realizar a psicoterapia, mesmo que isso não seja da competência da psicologia no CRAS, o que acontece muito provavelmente devido aos limites de rede, como elas mesmas argumentam. Assim, há o risco de certa psicologização dos problemas sociais, haja vista o tipo de leitura que os(as) profissionais fazem dos casos, quando partem de uma perspectiva psicoterapêutica.

Conforme indica o documento Referências técnicas para a atuação do psicólogo no CRAS/SUAS (CFP, 2008), em casos de identificação de demandas de natureza psicoterapêutica, “o profissional de Psicologia deve acessar outros pontos da rede de serviços públicos existentes” (CFP, 2008, p. 30). Já o Caderno de Orientações Técnicas sobre o PAIF – vol.1 (MDS, 2012a, p. 16) é mais enfático, ao afirmar que “de forma alguma, o profissional do CRAS deve justificar a prática clínica nessa Unidade pela ausência de serviços que ofereçam essas ações”. Como a psicoterapia tem sido utilizada como sinônimo de atuação psicológica, os psicólogos se ressentem dessa “proibição” e acabam criando artifícios, ou inclusive a realizando no CRAS, como forma de se sentirem psicólogos, como atestam Oliveira (2012) e Reis, Giugliani e Pasini (2012). O recomendado é que nos casos em que há necessidade de atendimento psicoterapêutico, encaminhe-se para outros serviços, em especial os da política de saúde, como preconizam os documentos de referência para atuação no SUAS acima citados. Quando não existentes, que se tensionem as gestões municipais para criá-los, tendo em vista a necessidade.

Trazemos resultados de duas pesquisas para ilustrar essa realidade. A primeira é de Cruz (2009), em um estudo no estado de Sergipe, na qual investiga as atividades desenvolvidas pelos psicólogos em CRAS, verificando a realização, ainda, de atendimentos psicoterápicos de forma sistemática, não privilegiando o atendimento de famílias ou grupos. Já Oliveira et al. (2011) ao entrevistarem 20 psicólogos(as) que atuavam em CRAS do Rio Grande do Norte, perceberam um leque grande de atividades desenvolvidas, muitas delas diferentes das tradicionais. Porém, verificaram que 18 psicólogos(as) entrevistados afirmaram realizar atividades clínicas/psicoterápicas, mesmo que muitos sejam cientes das orientações técnicas sobre a não realização de psicoterapia nesses espaços. Os argumentos desses profissionais se relacionam com a falta de rede para encaminhamento, sobre o compromisso ético em prestar atendimento a esses

sujeitos e, por fim, de manter uma atividade exclusiva, capaz de assegurar a identidade profissional do psicólogo(a), justamente pontos que problematizamos aqui. Assim, a atividade clínica acaba sendo uma zona de conforto frente à falta de clareza sobre o papel da psicologia dentro das equipes do CRAS. Os autores veem como consequência da proibição da psicoterapia certa paralisação nos profissionais, concluindo que o trabalho nesse campo não deve ser orientado apenas por manuais técnicos, mas por uma formação política, que ainda é incipiente nos cursos de psicologia.

Em meio a esse dilema profissional, talvez um ponto elucidativo para a discussão seja a possibilidade da escuta e da clínica ampliada (SUSIN e POLI, 2012; SCISLESKI e FERNANDES, 2012) visando à produção de um cuidado também ampliado (REIS, GIUGLIANI e PASINI, 2012). Conforme Susin e Poli (2012), os dispositivos clínicos da assistência social são possíveis, porém em uma organização não tradicional. Nesses espaços, geralmente o sofrimento individual vem marcado pelas condições sociopolíticas – pobreza, vulnerabilidades, ausência de cidadania – que, contudo, não definem integralmente quem são essas pessoas. Assim, o compromisso ético da psicologia deve ser o de possibilitar lugar à palavra, a fim de incluir a dimensão subjetiva dos sujeitos, que escapa a qualquer enquadramento. Complementando essa ideia, Scisleski e Fernandes (2012) defendem a ideia da clínica ampliada na assistência social a partir de um formato mais livre, em diferentes espaços e momentos, oscilando entre uma escuta ao mesmo tempo singular e contextualizada, não engessada tecnicamente, mas fundamentalmente sensível ao outro. Portanto, a realização da escuta pode, e deve, ser parte do repertório de atuação da psicologia no CRAS o que, todavia, não significa a realização de psicoterapia. Talvez uma discussão em torno desse eixo seja chave para o entendimento dos alcances e limites da escuta e da prática clínica ampliada, além da reflexão sobre o devido cuidado com a psicologização do sofrimento psíquico, como levantam Reis, Giugliani e Pasini (2012).

### 3.5. “Pouco conhecimento, pouco comprometimento”: qual o papel da psicologia no CRAS?

Outro tema presente, e também muito delicado, diz respeito aos limites de atuação dos profissionais, especialmente dos(as) psicólogos(as); do entendimento sobre seu papel nessas equipes; e de suas funções e atribuições perante os(as) usuários(as). Em alguns momentos, como se observa falas, fica claro que há ainda uma certa dúvida sobre as atribuições da psicologia no

desenvolvimento do trabalho junto à população que acessa o CRAS e também quanto ao seu papel na dinâmica dessas equipes:

“A parte pensante, que seria a equipe técnica, a parte pensante que tem o poder do conhecimento, do discernimento, que tem que ajudar essa parte que não tem, está acomodada, muito mal comprometida, nesse ponto eu acho que é um problema ainda. O concurso público escolhe muito mal os seus profissionais. [...] Então eu acho que a perspectiva da vida desses usuários depende muito da força de trabalho técnico. Se essa massa ‘pensante’ (aspas da própria entrevistada), que eu acho que não é tão pensante assim, seria mais comprometida, se comprometesse realmente em intervir com os usuários, ajudar a mudar a perspectiva deles, de como enxergar que tem que fazer as coisas, meu Deus, uma cidade pequena que nem essa, faria uma mudança enorme”. P20

“O trabalho técnico que eu acredito que ainda engatinha né, por isso que não funciona, o próprio técnico não sabe muito bem qual o seu papel, são poucos os que sabem que é esse o nosso papel, poder fornecer a cidadania, e não só a comida”. P20

“Eu vejo assim o CREAS funciona muito igual, tu conversa com vários CREAS e tem uma diretriz muito igual, bem seguida assim. E o CRAS não, o CRAS tu conversa e cada lugar funciona de um jeito, acho que não segue bem a diretriz, acho que o pessoal não lê assim LOAS, SUAS, Norma Operacional do SUAS, acho que falta isso também. [...] O problema está do lado de cá, desde gestão, enfim, que pra isso é necessário um conhecimento e um comprometimento né, e nem sempre quem coordena, quem é responsável por essa gestão, tem esse esclarecimento até conceitual mesmo, de como as coisas têm que ser”. P20

“E a questão da interdisciplinaridade, que eu acho ainda bem complicada. Pelo menos aqui a gente discute bastante. A gente tem quatro assistentes sociais aqui no CRAS mais a coordenadora, que é assistente social também, e aí fica, quando eu cheguei aqui, a coordenadora antiga disse ‘ah essa é tua mesa’, eu não tinha menor ideia do que ia fazer aqui. Até conversar e construir né acho que a gente tem um bom caminho pela frente, de qual o nosso papel aqui dentro”. P4

“Ninguém sabe o que é o SUAS, o SUAS é meio invisível, é a política pra pobre. [...] Entra isso de forma perversa né. E assim se divulga pouco o que é o CRAS né. [...] Esse lugar é muito complexo. No CAPS o que tu vai fazer lá? Vai fazer um grupo de saúde mental, um atendimento individual, tu sabe, tu está apropriada. Aqui, é uma construção. E eu acho que não é só pra mim. Às vezes eu sinto meu Deus, que resposta eu vou dar? Parece que tu não tem também o que ofertar, em alguns momentos assim né. [...] Que não consegue dar um seguimento, um acompanhamento, enfim, faz o Bolsa, o cadastro sabe, e aí? E isso eu fico pensando sabe, não deve ser uma dificuldade só daqui da cidade”. P12

“Elas ficaram aqui, como preconiza o SUAS, em um grupo de convivência de um ano. E depois? Qual é a real eficácia disso? O que modifica isso? Aonde a gente quer chegar? Porque é muito vago tu dizer ‘ah vamos desenvolver autonomia’, ta, mas autonomia pra quê? Qual é o objetivo? A gente faz o acompanhamento familiar, tudo bem, tem alguns objetivos que a gente traça junto com a família. Ta, mas e aí, em que rede ela vai estar inserida?”. P4

Os sentidos produzidos evidenciam que existem ainda muitas dúvidas sobre o papel da psicologia no CRAS, sobre suas formas de atuação junto aos(às) usuários(as) e sobre o que pode fazer nessas equipes. Portanto, tratam-se de questões bem vivas, não totalmente superadas e que, logo, ainda precisam ser problematizadas. Para Oliveira (2012), os modelos de atuação no SUAS, independente da categoria profissional, ainda estão em construção. A fase atual desse processo,

conforme a autora, parece ser a discussão do que deva ser o trabalho, de capacitação dos profissionais e também da busca por melhores condições de trabalho. Portanto, qualquer análise deve considerar que não há, ainda, modelos de trabalho predefinidos que norteiem as ações, nem consensos éticos-políticos sobre as práticas.

O que parece haver, de maneira geral, a partir dos sentidos produzidos nesta pesquisa, e também a partir da experiência em capacitações e encontros sobre a assistência social, é a busca por um tipo de alinhamento geral em torno das diretrizes básicas do SUAS e do CRAS sobre “o que fazer”. Assim, neste momento, parece que o que se almeja é um nivelamento básico dos serviços de acordo com as tipificações que indicam como os serviços devem ou deveriam funcionar e quais atividades eles podem ou poderiam desenvolver. Talvez um próximo passo fosse o de qualificar essas atividades descritas e prescritas, na busca de um aporte teórico profundo de “como fazer”, enriquecendo-as qualitativamente. Isso poderia trazer avanços importantes sobre as atividades desenvolvidas pelos(as) psicólogos(as), pois, embora já exista ampla produção teórica na interface entre psicologia e assistência social, no momento a principal preocupação parece ser ainda a do alinhamento às prescrições de funcionamento. Quanto a isso, pode-se dizer que há tanto um aspecto positivo, pois integra uma direção única dos serviços como pressupõe o SUAS, quanto negativo, já que também pode engessar as práticas profissionais, devido à preocupação com o que o(a) psicólogo(a) pode ou não fazer no CRAS.

Para Oliveira (2012), os principais desafios na construção de parâmetros de atuação para os(as) psicólogos(as) na assistência social têm múltiplos aspectos. Alguns têm origem macroestrutural e dizem respeito às políticas sociais no marco capitalista; outros, referem-se ao desenvolvimento e consolidação da psicologia enquanto ciência e profissão. Quanto ao primeiro, a própria política de assistência social acaba guardando marcas de seu passado, vinculadas ao assistencialismo e à caridade, o que dificulta uma compreensão crítica a seu respeito e a sua importância. Outro aspecto é que enquanto o SUS começou a ser pensado e implementado em meio à efervescência democrática dos anos 80 e início dos anos 90, o SUAS começa a se desenvolver em tempos neoliberais, ao longo da década de 90, o que implica em uma época de desresponsabilização do Estado pelas políticas sociais, panorama que só mudou com o governo Lula, embora presentes ainda as ideologias geradas pela agenda neoliberal. Por fim, quanto ao contexto macroestrutural das políticas sociais, outra dificuldade é que, diferentemente do SUS, destinado a todos os brasileiros, o SUAS se dirige à parcela mais pobre da população, que, em

virtude das condições de vida, têm pouca articulação política ou poder decisório, o que dificulta alguns avanços. Para Yamamoto e Oliveira (2010), isso faz com que a assistência social se configure de forma geral como “de mais difícil manejo”, pois se refere a conteúdos políticos e ideológicos subjacentes a iniciativas voltadas para a população que sofre diretamente com os efeitos da questão social.

Tratando-se especificamente da psicologia, o primeiro ponto destacado por Oliveira (2012) é o pouco conhecimento desta sobre a política de assistência social, presa muitas vezes ainda a conhecimentos mais tradicionais, o que, contudo, parece estar gradativamente se modificando. Isso se interliga com outro aspecto, o da identidade profissional, que, principalmente na proteção social básica, não é tão claramente definida conforme cada categoria. Desse modo, as atividades geralmente são distribuídas de acordo com o que marca historicamente cada profissão, e não de forma radicalmente interdisciplinar, como preconiza o MDS. Outro ponto é quanto à proibição de psicoterapia no CRAS, o que já foi anteriormente discutido.

Quanto à especificidade do psicólogo no CRAS, qual mesmo seria seu papel? Não seria dar conta tanto das questões subjetivas e simbólicas como dos aspectos sociais e materiais? Os serviços de assistência social possuem ampla prescrição sobre o trabalho técnico dos profissionais, o que, ao mesmo tempo em que garante uma diretriz única aos serviços, também pode engessá-los, burocratizá-los e limitá-los. Exemplo disso é a proibição da psicoterapia, que pode levar o profissional a limitar sua escuta, preocupado se o que está fazendo configura ou não um processo terapêutico, ao invés de simplesmente se preocupar em oferecer um ambiente acolhedor e privilegiado ao estabelecimento de relações e um trabalho de construção de outras possibilidades de vida. Porém, pode-se argumentar que a não proibição poderia levar ao risco da individualização e patologização dos casos, em busca de uma normalidade ou adequação esperada, o que é tradicional no campo psicológico. Assim, fica evidente que seguem vivas as discussões sobre a contribuição da psicologia à política de assistência social, a fim de cada vez mais consolidar a importância da profissão nesse campo.

### 3.6. Limitações da política de assistência social

No último campo temático deste capítulo, são expostas representações que remetem, de modo geral, aos limites da política de assistência social, o que se associa com as discussões que fizemos no início deste estudo, na revisão teórica.

“Como profissional, eu acho bem sinceramente que a gente faz de conta um pouco sabe, eu procuro, acho que todos nós procuramos fazer o melhor que a gente pode, mas acho que a gente não chega lá, a impressão que eu tenho. Porque eu acho que esse modelo assim de trabalho acho que é uma coisa que está muito ligada ao assistencialismo, essa política, que acho que não adianta fugir disso sabe. Nós não tínhamos cesta básica desde o início do ano, esse é um exemplo que eu vou te dar. Vinha oito cesta básicas ano passado pra gente dar pra extrema necessidade, tipo assim uma injeção né. E aí este ano não veio nenhuma. Aí a gente quis saber da verba, das licitações, daí nos deram uma desculpa sabe, que não nos convenceu, isso em off né, e agora aparecem três. E aí uma colega que já está aqui há 23 anos como assistente social disse ‘duvido que em época de campanha política não vai aparecer essas cestas básicas’. Apareceram três agora este mês, daqui a pouco vão vir mais sabe. Nós continuamos com esse trabalho de dar a cesta básica para a extrema necessidade, mas acho que a política permeia muito esse trabalho social assim né. Então sempre tem uma coisa desse tipo, tu pode ter a intenção de fazer a coisa, mas tem por trás aí coisas políticas sempre né. Claro que nesses anos todos de trabalho eu sei que a gente tem que trabalhar muito com nossa frustração né, porque a gente não faz milagre. Mas a conclusão é que nesse trabalho social eu acho que fica muita coisa a desejar. [...] Na área social ficam muito no papel os projetos, o projeto Bolsa-Família é isso né, pagar por um tempo, pra gente capacitar essa família, aí depois ela buscar andar sozinha, mas isso não acontece. Isso me frustra. [...] Isso me inquieta, inquieta mesmo”. P8

“É isso, não adianta dar Bolsa-Família e não sei o que e não dar instrumentos pra essas pessoas virem pescar depois, então eles acostumam mal com esse Bolsa-Família. O projeto é receber por um período, mas aí tu tem que educar ou capacitar essa pessoa pra ela buscar sozinha”. P8

“Claro que a gente tem uma população que a gente tem que atender, mas eu faço uma crítica, que nem no PSF (Programa Saúde da Família), a gente nunca vai conseguir dar conta de tantas mil famílias. Não tem, é um trabalho muito complexo, muito formiguinha. [...] Nós somos uma porta de entrada, que tem o Bolsa-Família que o cadastramento também é feito aqui, mas a gente não pode ficar nisso. E muitas vezes eu sinto que a gente fica nisso”. P12

“É uma situação bem difícil pra gente como profissional né, porque a prefeitura não repassa muitas verbas pra gente. Até alguma coisa de alimentação que a gente vê que a pessoa está precisando, que a família está precisando, às vezes a gente pede pra prefeitura e não é disponibilizado”. P15

“No usuário não tem nenhum obstáculo. Eu vejo o outro lado. O lado que atende os usuários com muitos obstáculos. Mas o usuário em si ele não traz nenhum obstáculo, pelo contrário. Eu acho que o oposto, o outro lado, quem atende, os profissionais muitas vezes oferecem muitas dificuldades ao atendimento pleno desse usuário, a rede, o sistema político, acho que isso tudo traz muitos obstáculos. Mas o usuário não”. P21

“O município também não oferece uma rede organizada de serviços, em termos de políticas públicas, SUAS, SUS, e em termos culturais também é uma cidade empobrecida. Acho que é uma das cidades da região metropolitana que sofre mais com esse empobrecimento né. Não tem indústrias, enfim, não tem oferta de trabalho pras pessoas, é escassa a oferta de cultura também, de outras possibilidades, de circulação, é muito pobre. As pessoas vivem as restrições e privações na carne o tempo todo né [...] A gente não consegue trabalhar com prevenção, as coisas estão instaladas”. P12

Consideramos que pelo menos dois pontos se destacam nessas falas. O primeiro diz respeito ao atravessamento político ou da “politicagem” – já que não se trata de político no sentido pleno do termo – que acaba interferindo de maneira negativa na política de assistência social. Talvez de todas as políticas públicas essa seja a mais vulnerável a esses atravessamentos, ligados ainda às práticas assistencialistas que vigoraram durante muito tempo no país e que ainda

são usadas até hoje, principalmente em épocas eleitorais. Para Yazbek (1993), as relações clientelistas, não baseadas na noção de direito, fazem com que impere a lógica do favor e da lealdade de quem recebe os serviços, sujeitos que aparecem como inferiores e não autônomos, que “ganham” favores ou vantagens a partir do encobrimento da noção de direitos. Para Aginsky, Fernandes e Tejadas (2009), novo e velho – assistência social e assistencialismo – misturam-se ainda na prática cotidiana dos trabalhadores e gestores do SUAS e usuários(as). Ou seja, mesmo que já exista uma perspectiva de sujeito de direitos, insistentemente permanecem processos de subalternização e tutela nas tramas da política de assistência social, ainda não totalmente superados.

O segundo ponto, também bastante complexo, diz respeito à própria limitação da assistência social enquanto entendida como política paliativa de amenização das contradições sociais, reflexão essa que pode ser posta principalmente pela última fala das citadas acima. Ao mencionar que o problema está instalado, isto é, que não importa o que o CRAS faça, as mazelas são muito mais profundas e macroestruturais, evidencia-se a limitação e o paradoxo próprio da assistência social: por um lado, garante direitos sociais aos sujeitos e pelo menos um padrão mínimo de vida digna, enquanto que, por outro, ameniza ou atenua as contradições sociais, impossibilitando que “as coisas estourem” ou que cheguem a um ponto insustentável que leve à luta pela real cidadania ou revolução. Em outras palavras, a assistência social carrega no seu cerne as limitações próprias do capitalismo. Seu objetivo maior – uma vida digna e de direitos à população – só pode ser atendido em conjunto com as políticas econômicas, a partir de um embate contínuo contra a pressão neoliberal que visa à redução das políticas sociais. Ou seja, embora a assistência social tenha se tornado uma boa política social no Brasil, bastante progressista, talvez até do que há de mais avançado em termos de políticas públicas no país, ela não traz emprego e renda. Por isso, o profissional acaba invariavelmente em situações delicadas ou “sem-saída”, já que muitos problemas, resultados de contradições estruturais e sociais, acabam extrapolando o seu alcance, frustrando-o e limitando-o permanentemente em seu trabalho. Por nem sempre problematizar essa conjuntura, não raras vezes o profissional acaba culpabilizando os(as) usuários por sua condição ou “passividade”, quando na verdade são escassos os caminhos de saída da pobreza, restando aos profissionais ações micro-políticas de acesso e também de invenção de novas/outras possibilidades.

### Síntese – Capítulo 3

Nesta parte do trabalho, visibilizamos vários aspectos sobre o contexto de nossas discussões: limites e dificuldades dos serviços, dos profissionais e da própria política de assistência social. Dada a complexidade do campo, fica difícil a identificação de uma representação social homogênea, que dê conta de todos os sentidos aqui produzidos; assim, optamos por abordar representações diversas que compõem essa área temática. Em comum, significados que convergem para o que definimos como “cenários” nos quais estão inseridos os(as) usuários(as), que, se não nos dizem muito diretamente sobre eles(as), permitem que problematizemos mais profundamente o papel da psicologia nesse contexto, mantendo-nos fieis aos objetivos de nossa pesquisa.

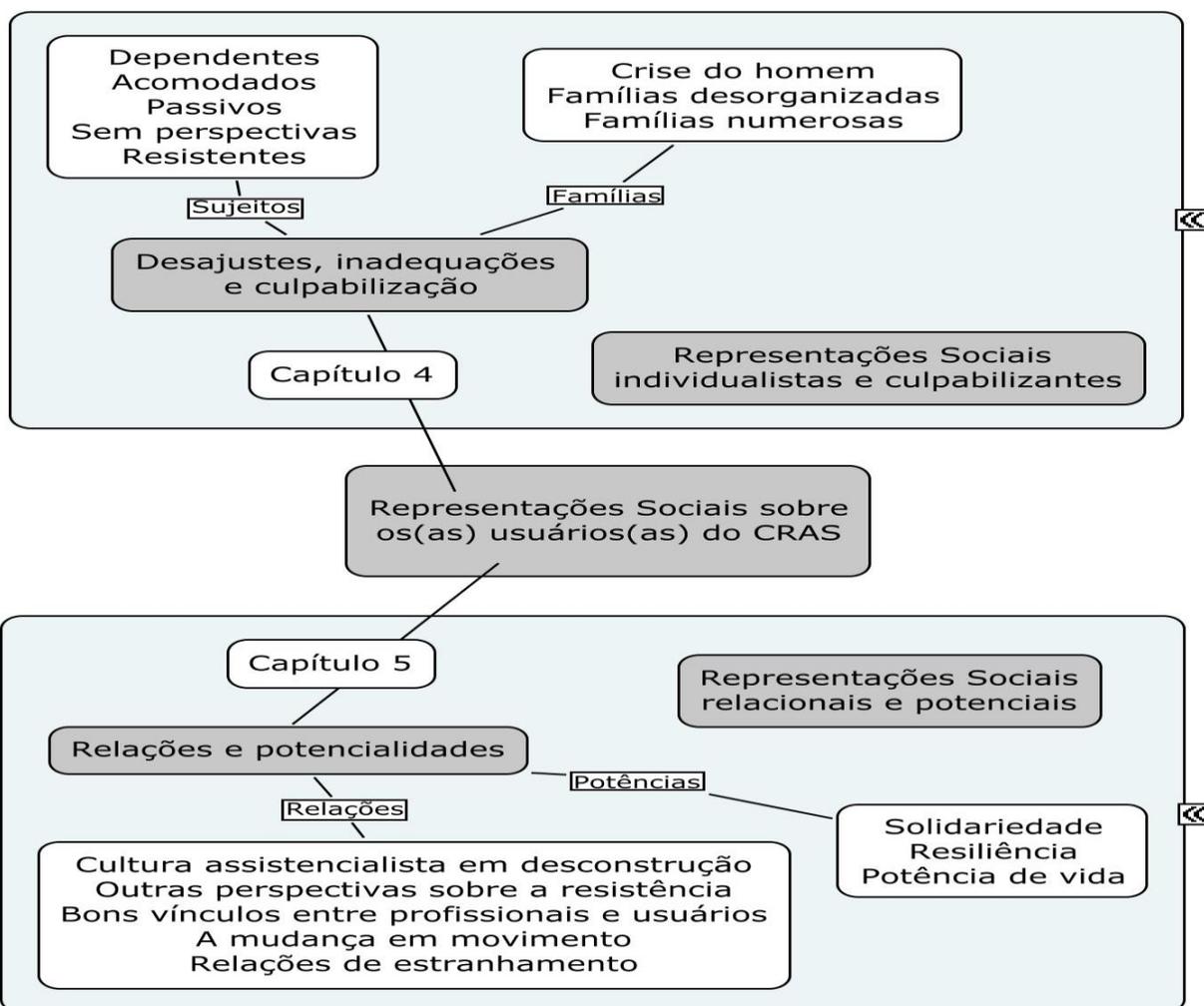
Assim, ao abordarmos diversos problemas e desafios sobre a operacionalização dos serviços, das redes intra e inter setoriais, das possibilidades de ação da psicologia e do próprio alcance da política de assistência social, conseguimos contextualizar alguns nós importantes implicados neste tema. Ao avançarmos para a segunda parte dos resultados – central em nosso estudo – composta do quarto e quinto capítulo, pretendemos dar continuidade nas reflexões sobre os modos de se fazer psicologia na assistência social atrelados às diversas representações sobre os(as) usuários(as), complexificando e aprofundando ainda mais nossas discussões.

## APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

### Parte II

A segunda parte dos resultados da pesquisa é composta de dois capítulos. Cada capítulo é subdividido em dois grandes campos temáticos, conforme se observa no mapa conceitual abaixo. Consideramos que esta parte traz os resultados mais relevantes do estudo, pois os achados se referem a representações centrais para o entendimento de que concepções as entrevistadas possuem sobre os(as) usuários(as) e que modos específicos de fazer psicologia se relacionam a essas ideias.

#### Mapa Representacional – Parte II



## Discussão dos resultados – Parte II

### Capítulo 4 – A representação social do individualismo

Neste capítulo apresentamos a representação social da individualização e culpabilização dos(as) usuários(as) por sua condição, a partir da construção de sentidos referentes a desajustes e inadequações destes sujeitos. Organizamos o capítulo em dois grandes campos temáticos, conforme se observa no mapa representacional anterior. O primeiro se refere a caracterizações gerais dos(as) usuários(as), enquanto o segundo aborda mais especificamente as famílias. Com isso, pretendemos visibilizar a existência de uma ampla representação social individualista, que, enquanto cosmovisão, pode acabar responsabilizando os sujeitos, e também as famílias, por sua condição social de vulnerabilidade, individualizando e psicologizando os problemas sociais.

#### Primeiro Campo Temático – “Sujeitos”

##### 4.1. – Desajustes e inadequações: individualização e responsabilização dos(as) usuários(as) por sua condição social de vulnerabilidade

Fazem parte deste grande campo temático aquelas representações que remetem, de modo geral, a desajustes e inadequações dos(as) usuários(as) na perspectiva das profissionais entrevistadas. No total, podem-se mapear cinco subcampos que compõem o tema, todos interligados. Cada um deles trata, respectivamente, da dependência, da acomodação, da passividade, da falta de perspectiva e da resistência dos(as) usuários(as). Muitas passagens mostram como no discurso das entrevistadas todos esses sentidos estão ao mesmo tempo presentes, sendo difícil segregá-los. Contudo, optamos por separá-los, pois, embora próximos, compreendemos que trazem significados tenuamente diferentes, o que se mostra vantajoso por oferecer discussões distintas, enriquecendo o trabalho.

Assim, apresentamos primeiramente as representações que tem como significado central a dependência dos(as) usuários(as), principalmente em relação aos benefícios, mas também referente aos serviços e aos profissionais. Em seguida, evidenciamos sentidos ligados à acomodação dos(as) usuários(as), associada principalmente aos benefícios. Após, trazemos os aspectos que dizem respeito à passividade dos(as) usuários(as), que desejam “ganhar os

benefícios, mas sem dar nada em troca”. Porém, o acesso aos direitos deve ser trocado por algo? É isso que embasa a discussão. No quarto subcampo, emergem significados que se referem à falta de perspectiva dos(as) usuários(as), que vivem geralmente presos às necessidades imediatas do dia-a-dia, sem planos para o futuro, “um dia de cada vez”. Para as psicólogas entrevistadas, isso é mais um dos entraves em suas vidas. E, por fim, apresentamos sentidos relacionados à resistência dos(as) usuários(as) em aderirem aos serviços e intervenções dos(as) profissionais.

Esses achados corroboram com o proposto por Silva, Hüning e Mesquita (2012), que afirmam ser frequente a “luta” do CRAS para conseguir um maior engajamento e aproximação das comunidades nas atividades que desenvolvem. E, como explicação para tanto, é comum que atribuam essas dificuldades ao desinteresse dos(as) usuários(as), que estariam supostamente mais interessados em ações assistencialistas do que em aquelas que levariam à superação de vulnerabilidades e à promoção da autonomia. Logo, são frequentes discursos sobre a não adesão, ou, se aderem, é porque algo é oferecido em troca, significados esses também presentes nesta pesquisa, como veremos a seguir.

#### 4.1.1. “O governo tem que dar conta de tudo”: usuários(as) dependentes

Neste primeiro subcampo temático apresentamos falas que remetem à dependência dos(as) usuários(as), principalmente em relação aos benefícios, mas também referentes aos serviços e profissionais:

“Muita visão assim também de que o governo tem que dar conta de tudo. A cultura deles é muito diferente. Acho que esse é o aspecto mais difícil também. Muito difícil também porque numa comunidade a maioria pensa como eles”. P1

“Outra coisa é aquela coisa de não perceber sabe que esses benefícios que recebem por ter os filhos no Programa vai acabar. Eles não conseguem perceber isso. [...] Daí ficam naquela dependência sabe, sempre dependendo da prefeitura né, do Estado, alguma coisa assim, estão sempre naquela dependência, muito difícil sabe”. P15

“A gente ainda está muito mais próximo de pessoas que acessam os serviços por uma dependência mesmo e não por aquela questão mais da necessidade. Esses não vêm até aqui, esses são os que a gente tem que ir atrás. [...] A gente enfrenta algumas situações daquela pessoa que vem até aqui achando que a política pública, essa né do SUAS, vai ser universalista, então ele acha que tem que ter acesso ao Bolsa-Família porque tem. É um tipo de perfil que também nos busca bastante pra procurar saber se pode acessar os benefícios. Não exatamente por procurar uma garantia de direitos, porque se a gente for investigar às vezes são situações em que não tem privação de direitos, a pessoa não está passando fome, tem seus recursos, mas eles querem de alguma maneira ter acesso aos benefícios porque eles sabem que existem. Então também a gente lida com esse tipo de situação”. P3

“Uma demanda muito mais voltada pra pedir né, auxílios, inclusive nos cobram muito isso, a prefeitura até alguns anos atrás, eles dizem, dava a cesta básica todo mês, fazia a campanha do agasalho, dava sacolas e sacolas de roupa, dava casa, então eles têm essas características”. P16

“E aqueles que eu atendo a maioria é uma demanda de pedir, então eu não consigo constituir nada, quase nada com eles, são muitos poucos aqueles que eu consigo fazer um trabalho, intervir, fazer um questionamento. Mas são muitos poucos mesmo. [...] E sempre estão vindo pedir alguma coisa sabe. ‘Ah ta caindo minha casa eu preciso de uma madeira’. ‘Ah eu não tenho comida, preciso de um rancho, tem alguma coisa pra dar de comida?’ Então são famílias bem dependentes”. P15

“E dessa rigidez, dessa dependência que eles criam. Isso se torna difícil. [...] A maioria tu vê uma fragilidade, uma dificuldade, uma criação de dependência e inclusive como ‘é o governo que tem que me sustentar’. Porque até então é assim que foi inscrito”. P19

“Toda e qualquer locomoção que tiver vêm aqui pra pedir”. P7

“Mesmo quando já conseguiram lá a sua independência financeira eles ficam bem quietinhos pra continuar com aquele bônus ali do Bolsa-Família. A mesma coisa a sacola básica: pode ter seu alimento em casa, mas têm aquelas famílias que já são viciadas em ir lá buscar sua ‘sacolinha’, e brigam se não sobrou a sacola, enfim. Então eles acabam funcionando sempre dessa maneira do jeitinho brasileiro”. P20

“Mas ele vem, de uma forma geral, muito na linha de um usuário mesmo, o termo acaba sendo bem pertinente nessa situação da política pública do SUAS em especial. Então a gente às vezes tem dificuldade mesmo de emancipar essas pessoas quando elas estão muito nessa lógica de usuário, usuário. [...] Usuário porque as pessoas às vezes têm a tendência de não buscar tanto um foco de cidadania, até porque as pessoas nem conhecem isso né, acaba sendo um modelo que a gente tem que apresentar né, mas tem o usuário também né, aquele que até conhece o modelo, mas que aproveita das brechas que a política às vezes oferece – e que a politicagem oferece também – para enfim, manter uma situação de dependência, e é uma coisa que atrapalha porque muitas vezes em função disso a gente acaba não atingindo aquelas pessoas que talvez fossem mais o nosso público”. P3

Pode-se observar que em algumas falas acima se desvelam representações sobre a dependência ou “vício” dos(as) usuários(as) na busca pelos benefícios, dentro de uma lógica ainda assistencialista. Assim, para várias entrevistadas, a maioria dos(as) usuários(as) e de suas famílias se organizam em torno de algum benefício, principalmente o Bolsa-Família, para ter uma renda mínima, dependendo do Estado para garantirem seu sustento e falhando assim por não procurarem outras opções a fim de alcançarem autonomia para gerirem suas vidas.

Portanto, o que se constata é que há, de parte de algumas participantes, uma crítica aos(as) usuários(as), na medida em que consideram que eles(as) vêm até o CRAS apenas para pedir, dependentes dos benefícios oferecidos pelo serviço. Contudo, ao mesmo tempo em que reclamam dessa postura passiva dos(as) usuários(as), reforçam, por outro lado, esse mesmo assistencialismo que tanto condenam, já que não veem esses pedidos como uma tentativa de acesso a direitos mínimos, mas apenas como uma forma de dependência. Em outras palavras, quando os profissionais trabalham apenas na lógica do benefício enquanto bem-estar, e não do direito, correm

o risco de reforçar a postura dependente dos(as) usuários(as), perdendo assim a chance de trabalhar com a desconstrução dessa cultura, o que só pode ocorrer de forma lenta e gradual, e, necessariamente, ser iniciada pelos profissionais, que têm de apresentar esse modelo, pois os(as) usuários(as) não podem automaticamente procurá-lo porque nem mesmo o conhecem, como reforça a última citação de uma entrevistada citada acima.

Para Paugam (2012), a dependência é produzida socialmente na medida em que a fragilidade e a degradação das condições de vida forçam os sujeitos a recorrerem aos serviços sociais, que passam a se encarregar desses problemas. Como suas tentativas de mudança se mostram inúteis, a ideia de dependência passa a ser aceita para se obter uma renda ou auxílio mínimo, frente a um cenário de impossibilidades. Ou seja, nessa lógica a dependência é uma produção social, e não resultado de algum desajuste ou inadequação dos(as) usuários(as) como se depreende na maioria das falas deste item, que parecem culpabilizá-los(as) por sua condição de dependência. Há ainda outro aspecto que pode ser levantado, como indicam Cruz e Guareschi (2012): o quanto os próprios serviços e os discursos científicos dos profissionais vêm produzindo subjetividades desqualificadas, isto é, colocando os sujeitos em posição de tutela, principalmente em relação aos saberes dos especialistas, fomentando, então, eles próprios, uma relação de dependência. Em outras palavras – como sugere Scheinvar (2006) apoiada nas ideias de Foucault – o quanto modelos hegemônicos normalizantes são reforçados por profissionais que decretam os sujeitos como problemas, responsáveis por mazelas políticas e sociais, esquecendo assim de problematizar outras relações sociais e estruturais mais amplas.

No Brasil, conforme Yazbek (1993), a dependência foi produzida a partir do histórico assistencialista – do apadrinhamento, do favor e do clientelismo – que baseou por décadas a assistência social brasileira. A produção de relações personalizadas na assistência, onde o pobre permanecia subordinado, leal e “grato” a quem o “ajudava”, reforçou ao longo do tempo uma relação de subordinação, de culpabilização por sua própria condição e, de maneira geral, a dependência dos serviços públicos frente à inexistência de outras possibilidades de sobrevivência. Talvez um tipo de leitura como esta ajude na compreensão da dependência como um problema amplo, resultado de nosso legado assistencialista, sendo dever de todos os profissionais sua gradual desconstrução.

#### 4.1.2. “A maioria não vai em busca”: usuários(as) acomodados

Talvez como consequência de uma possível dependência dos benefícios exposta acima, e da existência ainda de uma cultura assistencialista, emergem das entrevistas sentidos referentes à acomodação dos(as) usuários(as). Segundo algumas psicólogas entrevistadas, os benefícios – principalmente o do Bolsa-Família – deveriam ser encarados por quem o usufrui como algo temporário, em que, nesse período, buscasse-se paralelamente alternativas, como alguma capacitação, a fim de se manterem de forma autônoma. Em um plano ideal traçado por algumas profissionais, os(as) usuários(as) deveriam alcançar depois de certo tempo a independência através do acesso ao trabalho. Mas, como não é o que acontece, a acomodação passa a ser vista como uma das características desses sujeitos, acusados de não se movimentarem para buscarem saídas para essa situação. Nessa lógica, ficam presos aos benefícios ao invés de buscarem a própria independência.

“Se depender deles, a maioria não vai em busca. Eles exigem que tu dê conta daquele problema que eles têm. E isso é complicado. [...] A questão do recurso do Bolsa-Família mesmo, muitas pensam que aquilo ali é um benefício que ‘bom agora eu já tenho o Bolsa-Família, vou permanecer com ele e ta bom’. Não é ta bom. O Bolsa-Família é um recurso que tu recebe para conseguir te organizar por um tempo né, tem que começar a trabalhar nesse sentido. Não é porque tu tem o Bolsa-Família que agora ta tranquilo e as coisas tem que parar. [...] Mas que também eles vão em busca do mercado de trabalho né e que não só porque tão recebendo o benefício que as coisas estão tranquilas. E isso eles têm dificuldade de entender”. P1

“Mas a grande maioria precisa ter muito investimento pra que consigam compreender que isso deveria ser um recurso temporário que ela vai utilizar. Hoje é ela que ta precisando, amanhã são outros usuários que vão precisar. E não ficar com aquele sistema ‘bom, eu tenho o Bolsa-Família, to tranquila’. É que tipo assim, tem muito essa questão, se eles têm um recurso que tem um prazo indeterminado que eles vão poder contar, se enquadrando nas condicionalidades do programa, eles passam a ficar tranquilos por um certo tempo, e não deveria ser assim né”. P1

“Assim como tem famílias que querem superar essa situação vulnerável, como é de todo ser humano, muitas se acomodam, se acomodam nessa questão do benefício né. Não procuram um trabalho melhor ou formal pela questão de que vão perder o benefício do Bolsa-Família né. Então eu vejo que há um obstáculo pra elas superarem as vulnerabilidades”. P6

“Mas têm famílias [...] que se acomodam totalmente. Elas vivem basicamente do benefício ali do Bolsa que estão recebendo, que se beneficiam exclusivamente do vale-transporte que a gente fornece sabe”. P7

“A gente vê como tem usuários, a maioria dos usuários, não digo que é uma postura contemplativa, mas certa acomodação com a situação sabe. Tem rompantes de ‘bom, não estou feliz com isso e quero mudar’, mas o dar o passo seguinte é o que impede”. P13

“Digamos assim, têm famílias [...] que 10 pessoas recebem o Bolsa. Recebendo o Bolsa a pessoa pode trabalhar, pode arrumar um ‘bico’ ou fazer uma faxina. Tu chega às 10 da manhã nessa rua, onde estão essas pessoas, elas estão todas reunidas tomando chimarrão. Todas sentadas na frente da casa tomando chimarrão. Se tu chega com o carro lá, ‘ah tu não tem tal coisa pra me dar, tu não tem isso, não tem aquilo’ sabe. Então é uma coisa que tu fica, é bem aquela coisa da dependência. Acomodação é a palavra certa. É muito fácil né. Ao mesmo tempo pra eles acho que é muito difícil sair daquela situação”. P15

“É aquela coisa, as crianças vão pra escola, os filhos vão pra escola, então ficam voltadas pra aquela vidinha né, tal hora meu filho vai pra escola, espero com o almoço, com a alimentação e tal, aí depois eu fico em casa, tomando meu chimarrão, acomodada, muitos ‘paradinhos’ assim sabe. Essa acomodação assim que eu vejo como algo que dificulta um pouco do trabalho”. P17

“O que eu percebo dessas famílias é que muitas se organizam em torno do benefício do Bolsa-Família. Como aquela reportagem que eu te comentei que saiu né, as famílias acabam não ficando com um emprego formal pra não perder o benefício. Ou recebem um BPC, um benefício do INSS, se organizando e a vida gira em torno daquilo ali”. P6

“Aqui tem uma coisa muito de resquício de imigração de fronteira né. [...] Isso é do território, eles têm um ritmo mais lento, mais lentificado mesmo pra buscar independência. [...] Eles têm um perfil de dependência bem grande. Esperam muito que a gente resolva o problema deles, em todos os cantos e lados possíveis assim. Então a gente acaba tendo uma certa dificuldade em fazer que eles sejam nossos parceiros na resolução desses problemas, desses conflitos. [...] Não se articulam muito num outro passo, que seria assim o de se independizar né. Aí já complica. É um perfil de gente que se gosta, que se conhece né, que convive, mas eles se mantêm assim numa certa rede de dependência. Não buscam muito alternativas. [...] Então é aquele perfil muito dona de casa, cuidar de filhos, dormir das 11:30 até as 2, custar a levantar porque vai no ritmo das crianças né”. P3

Em relação às falas acima, consideramos que pelo menos três aspectos importantes podem ser extraídos. O primeiro é a ideia de que os(as) usuário(as) não buscam alternativas, acomodando-se. Porém, é ignorado nesse caso que ao acessar o CRAS eles(as) já estão buscando algo, em um movimento por si só difícil, pois, como atesta Yazbek (1993), para receber “ajuda” é necessário “pedir ajuda”, situação experienciada como humilhante, sendo necessário comprovar as necessidades e carências e a incapacidade de não conseguir prover a si próprio. Nos casos de acomodação apontados por algumas entrevistadas, a ideia de que o acesso a uma política pública seja para muitos a única alternativa de vida não é considerada, e o fato dos(as) usuários(as) irem até o CRAS sempre “pedindo algo” – talvez única ação possível – e não buscando outras vias é condenado, como se não houvesse movimento nenhum nesse ato. Se o CRAS existe para ser uma porta de entrada às políticas e aos serviços de modo geral, por que os profissionais consideram a ida ao CRAS, geralmente em busca de um benefício, como uma não busca? Parece haver certo desejo que essa busca seja por alternativas que não o CRAS ou os benefícios, não importando muito se essas opções estão ou não ao alcance dos(as) usuários(as). Por outro lado, vale lembrar que, paradoxalmente, existem também outras falas que veem na busca ao CRAS um primeiro movimento interessante e necessário para a mudança, como será visto no próximo capítulo.

O segundo aspecto a ser destacado é a própria falácia apontada como possível saída para a situação de acomodação: a busca pelo trabalho. Um dos pressupostos básicos para a manutenção do capitalismo é a existência de uma mão de obra reserva, a fim de manter os salários baixos e a

permanente sensação de disputa e risco, que faz com que o trabalhador produza sempre o máximo possível. Em outras palavras, isso significa que nunca na história do capitalismo houve uma taxa de desemprego zero, ou seja, mesmo que todos os sujeitos se capacitem devidamente, em um sistema de produção capitalista nunca irá haver empregos para todos. Aliás, poderia ser até pior – aos olhos do capitalismo – que todos os sujeitos se capacitassem, pois isso aumentaria a pressão para a abertura de vagas e o principal e permanente entrave apontado – “há vagas, mas falta capacitação” – não poderia mais ser empregado.

O terceiro e último aspecto, especificamente em relação ao Bolsa-Família, é que esse programa de transferência de renda existe para tentar prover o acesso mínimo a algo garantido a todos na Constituição: o direito à renda. Ou seja, mais do que um benefício, trata-se de um meio de acesso a um direito, o que, aliás, não consegue ser plenamente assegurado pelo Bolsa-Família, visto que o dinheiro transferido pelo programa é uma medida paliativa, que não garante o sustento mensal digno de uma família. Assim, na visão de algumas das entrevistadas, o acesso a um direito mínimo, ou, para ser mais exato, a tentativa de aproximação da garantia de um direito mínimo, acaba sendo visto como uma benesse que as pessoas deveriam dar algo em troca, em especial através da busca por capacitação para o trabalho. Isso não significa que as pessoas não devam se capacitar ou se manter através do seu próprio trabalho. Pelo contrário, já que defendemos que o direito ao trabalho seja o horizonte de luta permanente. Porém, o que queremos dar visibilidade aqui é a forma acrítica como esse discurso pode ser tomado e replicado, tendo em vista algumas falas acima expostas.

Para Yazbek (1993), quem acessa a assistência social, em princípio, não pode ser visto como acomodado, já que isso supõe um movimento de ação em busca de uma mínima satisfação das necessidades básicas. Contudo, o modo político pelo qual isso se processa torna essas necessidades reificadas, mercadorias a serem adquiridas pela sujeição do necessitado, despojando-o então de qualquer protagonismo para viver uma “subalternidade consentida”. Historicamente, os subalternizados vêm construindo projetos que não são seus, mas inculcados como seus, já que experienciam a dominação das classes dirigentes que, para exercerem sua hegemonia, difundem seus interesses como legítimos de toda a sociedade, fazendo com que a subalternidade seja introjetada. Isso pode acabar produzindo o que Soares, Susin e Warpechowski (2009) definem como o pior dos sintomas decorrentes da miséria: o anestesiamento ou amortecimento. Para as autoras, isso surge em resposta a um contexto de violência vivido por

esses sujeitos, decorrente das amplas situações de exclusão com as quais sofrem. Para Susin e Poli (2012), a desproteção e o desamparo são produzidos – e também produtores – de uma violência simbólica, que submete os sujeitos aos discursos dominantes e os coloca em lugares marginais, como é a posição de “acomodado(a)”.

#### 4.1.3. “Dar sem troca”: usuários(as) passivos

Neste campo temático o intuito é dar visibilidade a falas que abordam a passividade dos(as) usuários(as), presos ainda a uma lógica assistencialista, do “ganhar sem dar nada em troca”, como definem as entrevistadas. Os(as) usuários(as) são acusados(as) de serem acostumados(as) a ganharem as coisas e não a conquistá-las, o que se relaciona ao subcampo anterior, já que “passividade” remete também ao sentido de “acomodação”. Porém, fazemos essa distinção porque neste item consideramos que há um outro sentido a ser problematizado, “o dar sem troca”, que envolve uma vez mais a questão de benefícios e direitos.

“Por essa falta de cultura fica difícil às vezes assim pra gente conseguir que eles entendam que a gente está ali, mas não é um assistencialismo, porque isso também é uma coisa que vêm muito, eles veem o CRAS muito, e nós principalmente, os técnicos, como se a gente pudesse dar alguma coisa pra eles. E esse dar é sem troca sabe, o que eu não aceito muito. Eu acho que na medida que a gente dá alguma coisa a gente tem que ter troca com eles né, e eles são muito mal acostumados assim, eles vêm desse modelo ainda assistencialista de dar cesta básica, de dar não sei o que. E eu acho que não, que a gente tem que ensinar eles a buscar as coisas por eles. Então tem a dificuldade um pouco nisso aí, porque eles estão mais acostumados com esse tipo de assistencialismo”. P8

“Daí seria mais esses que são muito viciados nessa cultura do me dá e eu não preciso dar nada em troca. [...] Que não quer entender, que tu não consegue acessar mesmo porque acha que tem que ganhar e ponto final, que não quer dar nada em troca, nem conseguem enxergar que isso é um benefício pra eles. Quando a gente diz que eles têm que ser independentes porque isso vai ser um benefício pra eles, ele enxerga que a gente está cobrando a sacola que está dando, e não que aquilo é um benefício. Então esses usuários que têm dificuldade desse entendimento são um obstáculo, mas eles são uma minoria, bem minoria, dentro do que eu enxergo no meu trabalho, claro”. P20

“Até porque o município é muito pequeno são muito acostumadas ainda com aquela coisa de assistencialismo né, elas querem ganhar tudo de mão beijada assim e a gente tenta estar ensinando elas que a partir desses cursos né, pra não dar as coisas de graça, mas sim ensinar elas a se auto gerir, que elas tem capacidade pra isso né. E nós temos vários projetos aqui no município, [...] que elas vêm, desenvolvem seus trabalhos [...] e elas ganham um valor x por esse trabalho, e ganham também o ‘sacolão’, aquele ‘sacolão’ que era bem do assistencialismo, que eu vou lá e pego, que agora elas trabalham e ganham isso”. P17

Um dos aspectos que perpassa essas falas é novamente a questão do direito e do benefício, já posta em discussão anteriormente. Para não nos tornarmos repetitivos, abordamos apenas o que aqui foi levantado: deve ser o benefício trocado por algo? Pelo que trazem algumas psicólogas

entrevistadas, uma maneira de romper com o assistencialismo seria construir uma lógica de troca de um benefício por alguma outra coisa, como a participação em um curso, a busca de alguma forma de independência ou até o trabalho em troca da alimentação. Porém, defendemos que os benefícios são um meio para fazer com que os(as) usuários(as) do CRAS e da assistência social acessem direitos básicos, garantidos constitucionalmente, como, por exemplo, o direito à moradia, ao transporte, à renda e à alimentação. A própria LOAS (MDS, 2009b) define a assistência social enquanto direito do cidadão e dever do Estado, existente “para garantir o atendimento às necessidades básicas” (p.6), “visando ao enfrentamento da pobreza” e “à universalização dos direitos sociais” (p. 7). Conforme o caderno de Referências Técnicas para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS/SUAS (CFP, 2008), a concepção de assistência social como um direito, estabelecida, portanto, por uma política pública, aponta a necessidade de superação da ideia dos profissionais de viabilizadores de programas para viabilizadores de direitos. Ou seja, o benefício é sempre um meio de acesso a um direito, não devendo ser trocado por nada. Cabe ao profissional, paralelamente à concessão dos benefícios, trabalhar outras questões, fomentando inclusive o protagonismo e a autonomia dos(as) usuários(as). Contudo, isso não deve ser visto como uma troca, em que na medida em que o(a) usuário(a) acessa um benefício deve participar de algum curso ou grupo, por exemplo, já que na verdade ele(a) apenas está tendo acesso a um direito mínimo. É isso que frisa o caderno do MDS (2012a) sobre o PAIF, ao afirmar que “o atendimento pelo serviço deve ser de total interesse e concordância das famílias” (p. 28), reiterando uma vez mais o respeito ao ingresso ou não desses sujeitos em programas, que não podem ser pré-condições para a concessão ou não dos benefícios.

#### 4.1.4. “Um dia de cada vez”: usuários(as) sem perspectivas

Outra “crítica” feita pelas psicólogas entrevistadas aos usuários diz respeito à falta de perspectiva destes sujeitos, presos ao dia-a-dia, às necessidades imediatas. Nesta perspectiva, falta um planejamento mais em longo prazo, como um emprego estável que garantisse uma renda mensal, por exemplo. Sem isso, a vida destas pessoas parece ser uma eterna luta para garantir a sobrevivência diária.

“E muito assim, trabalho hoje para garantir o dia de amanhã, trabalho de manhã para garantir a janta. [...] Então o pessoal assim é bem descansado assim em relação a essa questão e sabem de que quanto mais cresce a rede de apoio de certa forma também mais acesso eles têm né a resolver isso de uma forma imediata, e aí acho que ao mesmo tempo que se dá acesso aos direitos, ‘vou garantir a sobrevivência né então vou dar acesso a esta cesta básica’, por outro lado tu não consegue projetar junto à família algo de

futuro. Então são famílias que normalmente se espera que não tenham essa visão de futuro. Eles têm uma visão muito do hoje, imediatistas, eles estão presos às necessidades do hoje”. P2

“A forma como eles enfrentam a vida assim, como eles focam, como eles vão levar as coisas, também às vezes se torna mais difícil porque eles querem ir pelos caminhos mais fáceis. De repente pensam no hoje, tipo ‘se eu tenho o que comer hoje ta bom, amanhã eu vejo como é que fica’. A gente vê essas dificuldades assim principalmente com essas pessoas que trabalham com reciclagem: ‘eu trabalho hoje, eu vendo hoje, eu ganho hoje, não vou esperar 30 dias pra receber e se eu não quero trabalhar hoje eu não vou’. Então essa questão de ter compromisso, de trabalhar com uma perspectiva mais adiante, eles não conseguem. É só do hoje pro amanhã, quanto muito. E isso é difícil né. Então claro, nem sempre eles vão ter. [...] E às vezes o retorno que eles têm além de ser mais imediato não é tão rentável quanto seria um emprego fixo né, é isso que eles alegam. Essas são as dificuldades que eu vejo desse público né”. P1

“É uma vida, uma eterna luta assim, eu vejo que eles têm poucos planos, eu diria. Planejam poucas coisas pra vida, vão levando um dia de cada vez assim”. P9

“E aí tem uma coisa de não ter a garantia do que vão comer amanhã, tem que estar sempre pensando nisso, uma organização nesse sentido né”. P12

“Eles vivem um dia de cada vez, parece. Eles não se preocupam muito com o futuro, com o que vai ser amanhã né, o importante é o hoje, se tem o sustento pra hoje, se os filhos estão bem hoje, eu não vejo neles muitas perspectivas, muitos planos. Às vezes até porque se fizessem isso iam cair na realidade né, não sei, parece que eles vivem um dia de cada vez. ‘Hoje está bom, então está bom’, enfim. [...] Se as necessidades básicas estão supridas então ‘estou bem’”. P18

Como apontam os discursos acima, observa-se que essa falta de perspectivas dos(as) usuários(as) é vista como uma inadequação ou desajuste, pressupondo então uma comparação do estilo de vida dos(as) usuários(as) a um outro estilo definido como normativo ou esperado, provavelmente comum à cultura das profissionais. Nessa outra perspectiva esperada, os sujeitos geralmente possuem um emprego fixo e têm um planejamento de futuro de suas vidas, com metas a serem atingidas, que não raramente se resumem a objetivos financeiros. Talvez por isso esse “estranhamento” das profissionais com a postura imediatista dos(as) usuários(as).

Para Foucault (apud MACEDO e DIMENSTEIN, 2009), nos casos de tentativas de normatização, acaba-se configurando um exercício de tutela e desapropriação do saber do outro sobre si próprio na condução dos seus projetos de futuro. Ou seja, são os profissionais que, por deterem o saber, acabam tentando definir o que seria melhor ou adequado aos sujeitos. Isso favorece a criação de amplos mecanismos de regulação e vigilância da vida, tornando as políticas do bem-estar, em certos casos, um território profícuo para o exercício da gestão ou do governo da população através da disciplina e do controle, entendidos como estratégias biopolíticas para se fundar ou redimensionar a ordem social vigente. Assim, tolerar modos múltiplos de organização e planejamento da vida pode ser uma das vias para não tornar essa lógica normativa operante, já que a questão de ter ou não perspectivas depende também do próprio ponto de vista adotado.

#### 4.1.5. “Os programas são muito bons, mas o que empaca é a cultura das pessoas”:

##### usuários(as) resistentes

Neste campo temático abordamos significados que versam sobre a resistência dos(as) usuários(as) em aderir às intervenções e aos encaminhamentos propostos pelos(as) profissionais. Nessa lógica, eles(as) acabam sendo vistos como pouco comprometidos, pois não participam das atividades oferecidas – e talvez por isso não conseguem então sair da situação onde se encontram – resistentes, portanto, à mudança. Por outro lado, os programas e serviços são vistos como bons, facilitadores das mudanças, embora os(as) usuários(as) não se adequam como deveriam, ou não “entendem” os programas, mostrando claramente uma leitura, por parte de algumas profissionais, de inadequação e desajustes desses sujeitos. Outro sentido que aparece é o da culpabilização dos usuários por suas posições de resistência e não adesão às propostas.

“Eu acho que os programas são muito bons, a proposta é muito boa, mas o que empaca é a cultura das pessoas, que não pegam o foco do programa, eles não entendem muito o porquê das coisas. [...] O Bolsa-Família, essas outras propostas, tudo é muito bom, os programas, mas a gente conseguir trabalhar com o usuário no sentido que ele se insira, aceite participar do programa e entre na proposta, perfeitamente no que venha a ser trabalhado no programa, é difícil, essa dificuldade que a gente tem que trabalhar isso aí com os usuários. Muitas vezes a gente não consegue dar conta também, pela demanda que a gente tem. Já escutei usuário dizer que ‘eu não quero ninguém se metendo na minha vida, dizendo o que eu tenho que fazer ou não’. A gente sabe até que às vezes as pessoas utilizam recursos federais pra outros fins que não é o foco principal né. Então é complicado esse tipo de coisa. Eu acho que empaca muito nisso, a proposta é boa, os programas têm um objetivo interessante, acho que o foco é bem válido, só que a dificuldade é a conscientização das pessoas trabalhar isso aí”. P1

“Dificuldade de adesão aos encaminhamentos, muitas vezes a falta de comprometimento com os grupos né. [...] Tu encaminha e a pessoa não vai, ou ela vem no grupo quando quer. [...] Porque tem aquele que tu vai atrás, tu visita, pergunta se pode ser, mas sai da porta e tudo que ele combinou contigo deixou de existir. [...] A dificuldade em intervir e realizar essas combinações, isso prejudica o trabalho, tu tenta né, tu pode ter a melhor das intenções, mas precisa daquela implicação do outro também, não adianta os grupos estarem aí ofertados e os usuários não vir. Então acho que a adesão, a participação é um limite. [...] Existem as famílias que chega uma hora que tu como profissional começa a se frustrar” P10

“É essa coisa do não querer participar né, que tem que estar indo atrás, a gente vai, persiste para que venham [...]. A gente oferece, oferece, elabora o trabalho né, vamos discutir tal temática, aí tu elabora e fica bem legal, aguarda uma turma de 20, 25, daí chega ali 10, 12. A gente tem que estar sempre instigando pra que venham, pra que façam alguma coisa né. A gente tem que ir bastante atrás, há bastante busca ativa. Porque acaba sempre os mesmos [...] então se tu não vai atrás acabam ficando sempre aqueles mesmo de sempre né. E ao mesmo tempo que tu oferece várias coisas pra eles, ao mesmo tempo que tu quer dar autonomia, eles ficam muito presos aqui. [...] O grupo de família que têm alguns que precisariam vir, que precisam de orientação, e aqueles que precisam vir às vezes não vêm né”. P17

“Às vezes demanda muito investimento para que elas entendam, que elas aceitem o que a gente está propondo. Pra que elas cumpram as demandas. Que elas vêm procurar aqui atendimento, trazem certas necessidades, a gente orienta, mas na maioria das vezes elas não dão seqüência naquilo que foi proposto, então tu tem que investir bastante, procurar acompanhar mais de perto, fazer visitas, insistir que as coisas

sejam feitas, explicar o porquê das coisas, da necessidade de elas atenderem aquilo ali. Porque muitos vêm aqui só quando precisam mesmo. E às vezes trazem necessidades que a gente não consegue atender”. P1

“Olha, um aspecto é o da mudança, resistência, muito dificuldade à mudança. A gente percebe assim, tem um trabalho com três ou quatro mulheres [...] então a gente propõe: um mês vamos trabalhar com reciclagem, outro mês vai ser com biscuit, pra elas começarem a ter tipo uma geração de renda né. Então a gente percebe que elas começam a fazer, e pela dificuldade até do trabalho, da reciclagem que tem que lá pegar o lixo, que tem que pegar pet, pegar isso, pegar aquilo, elas têm uma resistência muito grande e querem desistir. Então boicotam e não vêm no projeto né, mesmo sendo pro bem delas. Aquela coisa assim também ó, vem esperando a alimentação, o que vai ter de lanche. Não vêm aquilo assim com futuro: ‘eu vou aprender isso aqui pra poder sair, pra vender, pra vender pras amigas ou pra patroa’. Elas não conseguem perceber isso. Então eu acho que um dos obstáculos é esse, da resistência sabe”. P15

“A gente teria aqui uma oficina de geração de renda, mas ainda a gente fica patinando nisso, porque ainda as mulheres que vêm pra cá ainda têm arraigada a ideia de estar com os filhos assim. Um trabalho, com carteira assinada, ainda não se tornou muito o objetivo delas assim. ‘Eu quero ter minha casa, eu quero ter meu espaço e ali eu vou ficar e ponto’. Então elas fazem os cursos aqui, mas o curso ele termina por ali. Algumas fazem tipo uma costura pra fora assim, mas é pouquíssimas, a gente não tem ainda uma ligação maior com o mercado de trabalho, o que é uma discussão bastante grande aqui. Que tenha um espírito maior de liderança, ou que tenha esse desejo, que consiga se imaginar no mercado de trabalho formal né [...]. Aqui a gente tem um público basicamente feminino, que faz faxina, mas a faxina é uma vez por semana, de quinze em quinze dias, não essa visão assim de ‘como seria eu tendo realmente um dinheiro no final do mês’”. P4

“É uma luta sabe, talvez uma das maiores dificuldades com os usuários é essa resistência. Às vezes eles acham que um momento de acompanhamento já está bom, não retornam, e é a gente que tem que estar indo atrás”. P19

“Às vezes tu trabalha, trabalha com uma família alguns compromissos assim e aí tu vê que a família não consegue às vezes acompanhar, não consegue se comprometer da forma como, no meu entendimento, deveria”. P2

“E a gente tem uma vila aqui perto, que é uma das zonas de maior vulnerabilidade e essas pessoas a gente faz toda uma chamada para virem e não vêm né. Então eu acho que acaba vindo pessoas que de alguma forma estão mais organizadas. [...] Têm pessoas que tu liga, que tu chama, que tu vai até lá, e aí não adere e não querem saber muito”. P11

“Aqueles que são resistentes, que acham que é perda de tempo vir aqui, principalmente mulheres com filhos pequenos, então assim ‘ah eu tenho o que fazer em casa, eu tenho roupa pra lavar, eu tenho criança pra cuidar, eu não tenho como vir’. Às vezes vem medidas né, de que elas precisam estar incluídas no PAIF, a família precisa ser incluída e eles não querem, acham que não é importante, que é perda de tempo”. P18

Observa-se que se trata de uma representação fortemente arraigada, visto o grande número de falas que compartilham os mesmos sentidos. Como destaque está o que Yazbek (1993) chama da condição de assistido: a exigência de disciplina, obediência e conformidade às determinações dos técnicos da assistência social, cumprindo adequadamente as séries de exigências e requisitos para obtenção dos benefícios, devendo ter, portanto, determinado desempenho, tanto dentro dos serviços como fora das instituições, enfim, comportando-se dentro

de um ideal de população submissa a desempenhar o papel de necessitada que lhe é atribuído. E a seleção dos mais pobres entre os pobres é uma outra via que acaba submetendo condutas e acentuando o ideal de submissão que, quando não aceito passivamente, acaba visto quase que invariavelmente como resistência.

Como aponta Foucault (2006), apesar dos efeitos positivos das políticas sociais de modo geral, tal sistema também comporta "efeitos perversos", pois sua crescente rigidez burocrática – condição transferida para o cotidiano dos serviços – ao mesmo tempo em que dá mais segurança às pessoas, acaba fomentando também situações de dependência, controle e infantilização, mais do que efetivamente viabilizando ações que busquem a autonomia da população beneficiada com tais políticas. Assim, ao impor certos “modos de vida” e vias de percurso por onde o(a) usuário(a) deve transitar, reforça-se seu controle. Por outro lado, abre-se também possibilidade à resistência, que, contudo, é vista como inadequação ou desajuste desses sujeitos, que deveriam aceitar e não se opor às vias sugeridas e/ou impostas pelos(as) profissionais, pois estes(as) hipoteticamente saberiam o que é melhor aos sujeitos do que eles próprios. Mais uma vez, desvela-se por trás disso uma concepção individualizante que atribui aos sujeitos a culpa por seus insucessos, mesmo que nesse caso isso signifique simplesmente a resistência em aceitar a um plano feito para ele sem mesmo incluir sua participação, restando como saída a necessidade de implicá-los nessas decisões.

Ainda baseados nas contribuições de Foucault, Cruz e Guareschi (2012) afirmam que a política de assistência social é um campo de forças em luta, em que discursos, práticas e saberes se produzem e se confrontam e onde certos funcionamentos acabam se hegemonizando dentre outras possibilidades. A partir disso emergem saberes e práticas dominantes, que, transformados em regimes de verdade, acabam construindo certos modos de vida e subjetividade. Quem não se adequa a esses planos previamente estabelecidos pode então ser visto como resistente, inclusive como culpado por tanto, já que os serviços “funcionam e estão aí”, cabendo aos(às) usuários(as) aderirem e progredirem para uma mudança, desconsiderando a lógica perversa de submissão e normatização subjetiva aí presente.

## Segundo Campo Temático – “Famílias”

### 4.2. – Famílias usuárias do CRAS: matriarcais, desestruturadas e numerosas

Neste segundo grande campo temático que compõe o quarto capítulo dos resultados, apresentamos sentidos construídos acerca das famílias usuárias do CRAS. Na tentativa de desvelar as representações sociais sobre os(as) usuários(as) desse serviço, foi elaborado um ponto específico no tópico-guia que instigasse as entrevistadas a falarem sobre as famílias que acessam o CRAS. Percebeu-se que foi bastante útil esse incentivo, já que praticamente todas as entrevistadas discutiram um pouco sobre isso. Esse questionamento não se deu por acaso, já que, afinal, a família compõe um dos eixos estruturantes da assistência social, considerada como “núcleo social fundamental para a efetividade de todas as ações e serviços da política de assistência social” (MDS, 2009a, p. 12).

O que se observa na maioria das falas é que há a presença, assim como no campo temático anterior, de uma representação social individualista, ou familiarista, pois no caso está calcada no núcleo familiar e não apenas no indivíduo, mas que, da mesma forma, costuma culpabilizar o sujeito por suas condições de vulnerabilidade. Com isso, evidenciam-se compreensões sobre a inadequação e desajustes dessas famílias a partir da fixação ainda em um modelo nuclear burguês e tradicional, típico de uma compreensão histórica própria de uma psicologia centrada no indivíduo e no núcleo familiar e de uma sociedade igualmente estruturada com base na família. Esse modelo, conforme Fávero (2007), pressupõe uma família nuclear monogâmica, formada por pai, mãe e filhos, vivendo juntos num mesmo espaço, onde cabe ao pai o provimento através do trabalho (espaço público), e a mulher os cuidados da casa e dos filhos (espaço privado), convivendo harmoniosamente em um ambiente bem cuidado, afetivo e provido de bens materiais, descrição que pode parecer ultrapassada, mas que, de fato, ainda se encontra vestígios em algumas das falas que serão aqui apresentadas. Contudo, é um modelo que difere do preconizado pela PNAS (MDS, 2004), que define família como o “conjunto de pessoas que se acham unidas por laços consanguíneos, afetivos e, ou, de solidariedade” (p. 35), não existindo enquanto modelo idealizado, mas sim a partir de uma pluralidade de arranjos. Ou seja, uma abordagem que ultrapassa – ou deveria ultrapassar – visões moralistas e disciplinadoras que enquadram as famílias em normas e convenções, desconsiderando a história, o universo cultural e o sistema sociorrelacional onde estão inseridas (YAZBEK et al., 2010).

Para Chauí (2011), esse modelo familiar está inscrito também na própria estrutura social brasileira, que segue o modelo do núcleo familiar e de hierarquização, sendo o esperado que as relações sociais se estabelecem assimetricamente, muito devido a uma própria dificuldade de perspectiva igualitária. Por isso é comum que exista o estranhamento de famílias com modos diversos de organização, não comandadas por homens, chefiadas por mulheres ou muito numerosas, e é isso que se pode observar nos subcampos temáticos que se seguem.

O primeiro deles tem como representação central a pouca presença masculina, ou a crise dos homens nesses espaços, já que geralmente são pouco presentes, exercendo um papel secundário, “apagado” ou negligente na dinâmica familiar, que é comumente dirigida por mulheres. Essas sim são figuras fortes, responsáveis quase que integralmente pelas famílias, como pode se observar pelos sentidos presentes nas falas das participantes.

A segunda temática abrange o que é classificado como desorganização, desestruturação ou disfunção das famílias que, vistas nessa perspectiva, já passam a ser alvos de intervenções no sentido de ajustes e normatizações.

Para finalizar, é apresentado o subcampo temático que reúne sentidos sobre as famílias numerosas, principalmente no que se refere ao grande número de filhos dessas mulheres que costumam acessar o CRAS, sendo comum que sejam de relacionamentos diferentes, ou seja, diversos filhos também de diversos pais. Além disso, são famílias que aceitam bem novas pessoas, parecendo que o “sentir-se bem” naquele ambiente valha mais que qualquer laço de sangue, por isso a facilidade em incorporar novos membros, o que é estranhado por algumas psicólogas entrevistadas.

#### 4.2.1. “Muito pouca presença masculina”: crise do homem nas famílias usuárias do CRAS

Uma das representações sobre as famílias compartilhadas pelas entrevistadas diz respeito ao que pode ser definido como uma “crise” dos homens nesses espaços, devido a sua não presença ou, quando presente, exercendo um papel secundário, pouco protagonista ou negligente, já que são as mulheres que costumam chefiar as famílias. A falta da figura masculina também responde a uma questão inicialmente levantada no segundo capítulo deste trabalho, que aborda a forma como os(as) usuários(as) acessam o serviço, onde ficou claro a partir das entrevistas que são mulheres, na maioria dos casos, que acessam os CRAS, sendo rara a presença dos homens na procura por atendimento. Embora seja praticamente consensual hoje que existam e estejam

disseminados novas configurações familiares para além de padrões ou modelos esperados de família, as falas indicam que permanecem vivas ainda concepções sobre modelos tradicionais de papéis atribuídos a mulheres e homens – mães e pais – calcados em postulações culturais tradicionais. Assim, o destaque fica por conta da figura matriarcal que emerge a partir dessas representações, fortalecendo a ideia das mulheres como chefes das famílias e principais destinatárias da assistência social, especificamente da Proteção Social Básica (PSB), já que correspondem a grande maioria de pessoas que acessam o CRAS.

“São famílias que a mãe é a chefe de família né, normalmente ela não está sozinha, ela tem um companheiro, que é dentro da família uma figura muito frágil assim, não só da parte como ele se coloca, mas de como ele é visto por essa mãe. E o lugar que é dado pra ele pelos membros da família é de um lugar secundário assim em relação ao da mulher né”. P2

“Muito mais mulheres como ‘chefes’ (aspas da entrevistada) de família. Se preocupam com aquilo que a criança vai comer né, enfim. Tem alguns pais que dão pensão pras crianças, mas são às vezes muito irrisórias e a maioria não dá nenhum tipo de ajuda quando vai embora. [...] Muitas dela nem pensam em entrar na Justiça nem cobrar nada, se foi embora deixa assim. São pessoas que têm valores muito arraigados com a questão ainda de mulher em casa cuidando dos filhos [...] ‘se tu não é mãe, mas é mulher, falta uma coisa, tu tem algum problema.’ P4

“E das mulheres, que é o público que vem na maioria né, a grande preocupação é o cuidado e a proteção dos filhos, que é uma questão bem forte. [...] Essa eu vejo que é uma questão forte que tem, mesmo com todo o resto”. P13

“Eu vejo que as famílias em si elas não contam com o apoio dos pais. A família é mais composta pela mãe e pelos filhos, não tem o pai presente mesmo, são separados, foram embora. E poucas são constituídas assim com o pai, mãe e mais os filhos né. Então eu acho que são famílias bem assim, não digo diferentes, porque hoje em dia isso é tão comum né. Mas a maioria a mãe é a chefe de família. A maioria. Eu te digo que 90% dos casos”. P5

“Mas essa presença do pai, [...] quando tem o pai em casa, às vezes é um pai ausente, um pai muitas vezes violento. Que nem eu tenho uma família aqui que o pai está com a medida da Maria de Penha né, então as crianças viam ele bater na mãe, tinha que trabalhar esse lado também com as crianças no grupo. Ele está presente fisicamente, mas emocionalmente, no resto dos âmbitos, é a mãe que toma frente de tudo”. P5

“A maioria delas tem como chefe de famílias mulheres né e isso a gente percebe inclusive pelo Cadastro Único que os responsáveis familiares são as mulheres. Famílias chefiadas e comandadas pelas mulheres, ou porque os companheiros abandonaram, ou porque estão na prisão, cumprindo regime fechado, por tráfico, drogas, principalmente por isso assim”. P6

“Às vezes elas são mais monoparentais assim, uma mulher com seus filhos né. Mas onde tem o companheiro junto a gente percebe até um pouco, às vezes, uma estrutura um pouco melhor né. Quando os dois conseguem trabalho, ou quando um trabalha e o pai é presente assim, do jeito dele, acho que é bem mais fácil assim de tu acompanhar. [...] O padrão mesmo dos atendimentos é conflito mãe e filho e às vezes a gente percebe que não é mãe e filho, às vezes é outra carência, ou a falta da figura paterna, ou essa figura paterna é que não está suprindo, não está exercendo um lugar ali nessa família. Muitas vezes eu percebo isso, de que os pais não se envolvem, não querem vir, às vezes eu chamo os pais, mas eles não identificam como necessário. Acho que culturalmente tem uma questão às vezes de muito machismo né, muita submissão, muitas situações de maus tratos assim, não somente violência doméstica assim que vai

as vias de fato, bater, mas alguns casos muito de um descaso assim, de mulheres muito submetidas aos homens né”. P9

“Geralmente mulheres como chefes de família, algumas têm companheiro, mas sempre nos primeiros atendimentos o companheiro não é mencionado, ou pra não entrar no cadastro, ou porque é uma relação incerta, instável”. P1

“São famílias que a maioria são chefiadas por mulheres, as mulheres é que tomam conta. Os maridos, quando existem, são desvalorizados, não tem uma atitude, um posicionamento. Não tem uma questão de saber qual o seu papel, a mãe, os filhos, há uma confusão assim geral em relação a isso, não tem essa determinação de limites entre gerações, não tem muito esse posicionamento né de qual que é meu papel diante do filho, como eu vou agir, e aí assim existe e aparece muito os conflitos em função disso, surgem os problemas e eles não conseguem resolver”. P21

“Aqui a gente encontra muito é as mães e os filhos. E aí tem os companheiros né, mas poucos são maridos, poucos casais que digamos são casamentos que se mantêm né”. P8

“Mas a maioria são famílias com a mãe, mães jovens de 20, 20 e poucos anos, aquela história, mais ou menos entre três e quatro filhos, não do mesmo pai, e se virando sozinhas assim. Mais contando com a avó. Geralmente sem o pai delas e sem o pai dessas crianças. E muitas até abrindo mão de ter uma ajuda, se esse pai trabalha, ou não reconheceu e aí não entrou com pedido de pensão, coisas assim. Tem essa cultura da mãe assim, de estar dando conta de tudo e de todos e abrindo mão de muitos dos seus direitos, de direitos dos filhos”. P11

A centralidade da mulher na “chefia” das famílias não chega exatamente a ser uma novidade, sendo que outros autores já detectaram isso, como Fernandes (2006); Alencar (2010); Duque-Arrazola (2010); Fávero (2007), que vê o fato até como uma tendência; e Pereira-Pereira (2010), que defende que há o esgotamento de um modelo familiar nuclear a partir da ascensão da mulher ao mundo do trabalho e ao sustento financeiro e emocional da família. Porém, como afirma Miotto (2010), apesar de um certo consenso sobre as mudanças no interior das famílias, os serviços e concepções dos profissionais continuam se movimentando a partir de expectativas relacionadas aos papéis típicos de uma concepção funcional de família, sendo a mulher-mãe responsável pelo cuidado e educação dos filhos e o homem-pai pelo provimento e autoridade familiar. Isso está fortemente atravessado por julgamentos morais, principalmente sobre a figura materna, frequente alvo de culpabilização. Essa psicologização faz com que o foco seja sobre indivíduos-problemas, sejam eles mães, pais ou filhos, não relacionados a processos relacionais mais amplos, no que a autora chama de enclausuramento dos problemas sociais nos muros domésticos. Conforme Duque-Arrazola (2010), isso sobrecarrega as mulheres na medida em que ganham mais uma função de trabalho não remunerado, permanentemente à disposição dos programas de assistência social, reforçando a imagem da mulher-mãe-esposa-dona-de-casa.

Para Fávero (2007) – que encontrou um padrão parecido de ausência do pai em sua pesquisa sobre a perda do poder familiar – o papel masculino que supunha autoridade e provento se encontra frágil, frente às pressões socioeconômicas às quais esta população vulnerável fica exposta, com dificuldades de integração no mundo do trabalho, o que pode ser uma das possíveis explicações para essa “crise” masculina, já que assim o homem acaba tendo dificuldades para exercer o elo entre a família e o mundo externo, o qual tradicionalmente ele era o responsável. Porém, como evidencia Duque-Arazola (2010), mesmo que as mulheres sejam responsáveis por toda a vida da família, permanece viva a ideia de que a voz de mando é do marido quando ele está em casa, restando a elas um jogo de estratégia de poder.

Portanto, fica clara a preponderância feminina, uma vez mais, na política de assistência social, já que se trata do público que predominantemente acessa os serviços. Assim, restam problematizações sobre a dimensão social do que pode ser chamado de uma “crise” dos homens, não culpabilizando-os individualmente, para não recorrermos ao mesmo viés individualista, mas sim investigando como essa “crise” se engendrada às dinâmicas sociais, ao mundo do trabalho, à violência, dentre outros aspectos que nos dão pistas sobre a “ausência” masculina nas famílias.

#### 4.2.2. “Famílias desorganizadas com uma cultura complicada”: necessidade de normatização

Em relação à dinâmica familiar, apresentamos agora representações que versam sobre as formas disfuncionais, desestruturadas ou desorganizadas destas famílias na perspectiva de algumas psicólogas entrevistadas. Nesses casos, acaba vigorando um modelo normativo de família construído pelas profissionais, sendo que todas aquelas que divergem desse padrão, quando comparadas à norma, passam a ser consideradas problemáticas, de algum modo. As consequências desta denominada desorganização, a partir de referenciais da própria psicologia, são intervenções no sentido de adequação dessas famílias a um padrão tido como funcional. Outros aspectos recorrentes em algumas falas são questões relacionadas à negligência dos pais e das mães; à higienização e à limpeza das casas e das famílias; à organização ou à falta dela, inclusive na aparência das pessoas; à ausência de limites das crianças; à falta de uma rotina organizada; e até sobre a não adaptação a uma cultura difundida pelos meios de comunicação. Em comum, a ideia de disfuncionalidade ou desestrutura dessas famílias.

“É bem variado. Têm famílias que são mais organizadas. Mas têm as famílias que demandam mais orientação, um acompanhamento [...] São famílias que têm uma cultura bem complicada [...] Então a gente procura trabalhar para que elas se organizem. [...] A gente procura levar para eles essa necessidade

de se organizar, procurar organizar a família com aquela renda que eles recebem do Bolsa-Família, atender as crianças”. P1

“Acho que a grande maioria são famílias constituídas assim numa desorganização muito grande, famílias com um filho de cada pai algumas. [...] E famílias bem desorganizadas assim em tudo, em tudo sabe. Uma sujeira né. Tem algumas casas que a gente vai que é tudo limpinho, tudo ‘arrumadinho’, não é porque são pobres. Mas a grande maioria as pessoas são completamente desorganizadas”. P8

“Desde a questão da organização da casa, porque isso representa na nossa qualidade de vida, mas muitas são desorganizadas assim. Até porque trabalham com essa questão de reciclagem e elas levam esses materiais pra casa pra poder vender né, papelão, metal, e a casa fica atopeçada de lixo, entulho, muitas coisas. E a gente tenta trabalhar muitas vezes com elas nesse sentido né. É uma forma de trabalho, é. É digno, é. Mas não necessariamente precisa introjetar o lixo de tal maneira que precisa viver nele. Tu trabalha com o lixo, tu não vive no meio do lixo, são coisas bem diferentes”. P7

“Pessoas muito frágeis sabe. [...] Desamorosas sabe, poucas assim que a gente encontra que são mães mais afetivas, mais carinhosas e daí tu vê também que a casa é mais ‘organizadinha’ assim. [...] Mas assim, naquelas desorganizadas tu vê que emocionalmente, afetivamente também né, são desorganizados em tudo né. Se reflete na questão material, mas daí tu vê que afetivamente tu não vê laços né afetivos entre essas mães e filhos”. P8

“São famílias bem desorganizadas, que precisam ter alguém ali sabe ‘e aí vamos fazer, como é que está? Teu filho está indo pra escola? Não está indo pra escola? O que está acontecendo?’ Precisam muito de um apoio sabe”. P15

“Muito conflito assim de falta de limites com os filhos, muita inabilidade de lidar com situações, até porque eles próprios não foram também acolhidos e não tiveram esse jeito assim né ou foram muito mal tratados e não conseguem, são extremamente permissivos ou são agressivos com as crianças”. P9

“Eu acho que eles, por exemplo assim, algumas são mais ‘estruturadinhas’ assim e conseguem ter uma noção, vem e pedem ajuda e tal, mas têm muitos assim que ficam ali dando voltas no próprio rabo assim sabe. Não conseguem costurar ‘eu tenho que fazer um curso pra mim me profissionalizar e fazer alguma coisa’ sabe. [...] As mães geralmente assim não têm um cuidado com os filhos sabe. Às vezes até umas coisas básicas, como higiene assim. Cuidar, por exemplo, que eles tenham horários, que não podem ficar soltos na rua. [...] Algumas famílias, eu vejo assim que as mais estruturadas, por elas estarem num meio assim, no ambiente que elas moram, tipo a rua, moram muito próximas de traficante, então elas tendem a ter uma educação mais rígida. [...] Mas assim, o grosso assim é essa coisa de dinâmica familiar, sabe, essas famílias monoparentais assim né, uma penca de filhos, e aí os filhos já vão se criando assim. [...] Eu não vejo assim que eles têm uma coisa de família. E eu não sei onde começa, se é no comprometimento cognitivo deles, se é uma coisa dos pais deles que ensinaram eles a serem assim e aí é uma coisa que vem passando, [...] de geração em geração, transgeracional”. P14

“Muitas mães que trazem adolescentes fora da escola ou cuidando dos irmãos mais novos enquanto os adultos trabalham, e aquela desorganização toda dentro de casa né. [...] E muitos problemas de falta de limites, da criança bater na mãe”. P11

“As crianças ficam bastante tempo sem um olhar de um adulto, isso é uma marca das famílias. A gente atende bastantes situações de risco assim, que as crianças se expõem e tu vê assim que o olhar, a presença de um adulto ali, não só a presença física, mas de um adulto que estivesse de fato minimamente comprometido em cuidar daquela criança naquele período, já resolveria né, não são situações tão complexas às vezes [...] Então normalmente os adultos tão e não tão em casa. Se eu perguntar onde é que tão teus filhos que não estão em casa no momento eles não sabem. [...] Se tu perguntar quem é o provedor da família elas normalmente atribuem esse papel ao homem assim. Mas se tu chegar nas residências pra

fazer uma visita no nosso horário comercial assim, os homens estão em casa. Aí tu pergunta assim ‘tu trabalha fora? Trabalho. Mas aí como é que tu trabalha fora? Ah não, é que hoje especificamente tive um médico, tive isso ou tive aquilo’. [...] Assim como eles não têm trabalho formal, não têm aquela rotina assim”. P2

“Muitas famílias é aquela coisa assim ó: quando o pai trabalha, às vezes mesmo o pai não trabalhando é o que comanda, com aquela rigidez. E há uma certa hipocrisia, porque rigidez pra algumas coisas e permissividade pra outras. [...] Às vezes a agressividade inicia no pai alcoolista né, às vezes é a mãe que comanda, às vezes a mãe consegue ser, apesar de rígida, consegue ser afetiva e amorosa. [...] Então as crianças com muita agressividade, mas ao mesmo tempo uma doçura, e essa mãe por um lado era amorosa e por outro completamente negligente, porque tem que trabalhar, porque tem que isso, tem que aquilo. E os filhos muito apegados à mãe. Alguns às vezes revoltados, em alguns momentos. Mas em essência apegados. [...] Uma certa confusão assim de valores, porque ao mesmo tempo que tem essa afetividade, tem a negligência. Então imprime um padrão de afetividade, mas vem a negligência. Então tem que fazer todo o resgate”. P19

“Família assim, desorganizada, desestruturada, enfim, acho que muito mais desorganizada do que de estrutura né. [...] Essa cultura oral né, que os pais passam pra gente assim né, não tem. Mas é sabe, algumas famílias muito, muito primitivas. Outras não, claro que uma coisa mais incorporada da cultura, da televisão, dos meios de comunicação. Não que essas que eu te disse que não têm cultura não tenham televisão, não é isso. Mas não incorporam. Outras incorporam mais essa questão assim de andar mais arrumada, de andar na moda sabe, de querer alguma coisa mais”. P8

O que chama negativamente a atenção em algumas falas é a presença de aspectos que estão na origem da assistência brasileira, como mostram Gomes e Nascimento (2003), atreladas a práticas higienistas, ajustadoras e normatizantes, objetivando o controle social, como se nota naqueles sentidos produzidos sobre questões de higiene e limpeza das pessoas e até de suas casas, além de uma crítica a seus hábitos de vida. Outro aspecto que se depreende é a vigência ainda da ideia de que pais pobres são negligentes ou inabilitados para o cuidado dos filhos, o que absolutamente não é verdadeiro para todos os casos. Essas crenças podem estar ancoradas na crença de superioridade do saber científico e de sua irrefutabilidade, perpassada por uma culpabilização da família por seus desajustes às normas estabelecidas.

Corroborando com isso estão as ideias de Miotto (2010), que discorre sobre a invasão progressiva e controladora do Estado sobre a família através de três diferentes meios: por uma extensão legislação, que regula as relações familiares, como deveres dos pais e direitos entre cônjuges; pelas políticas demográficas, principalmente aquelas que se referem à natalidade; e pela difusão de uma cultura de especialistas, que ocupam posições estratégicas no Estado e regulam, com seus discursos e práticas, uma série de fatores da vida das pessoas, principalmente das classes populares. E é esse último meio de ação que parece corresponder à necessidade de normatização descrita neste campo temático, que transparece no discurso de algumas entrevistadas, principalmente nas críticas dirigidas aos modos de funcionamento das famílias e

todas as “desorganizações” daí decorrentes. Ou seja, quando definidas como incapazes, doentes ou anormais, essas famílias passam a ser alvos de intervenção, merecedoras de ajuda pública por falharem na responsabilidade de cuidado e proteção de seus membros, quando na verdade o próprio Estado não as protege em seus direitos, atuando apenas em uma lógica de culpabilização.

Para Scheinvar (2006), ao contrário da ideia de ausência do Estado como prega o neoliberalismo, contemporaneamente se revela fundamental a presença do Estado nas áreas de interesse da ordem burguesa, como acontece na coação da família. Na defesa do mercado, é clara a intervenção do Estado, embora não se assuma que essa é sua única prioridade, pois aparece travestida de preocupações com justiça e segurança. No entanto, ao se falar de violência, individualizam-se e particularizam-se os casos, como se fosse uma disfunção decorrente da desestrutura da família, como se nela estivessem as possibilidades para se reverter um quadro político e social, culpabilizando-as e as responsabilizando então pelos problemas. Portanto, o discurso individualizado e privatizado em torno da família ainda prevalece na área social, como indica a autora e como também corroboram algumas falas que compõem este subcampo temático. Sendo assim, conclui ela, a família é mais um espaço de privatização do social em um sistema estruturado a partir da iniciativa privada, onde atualmente ela é apenas cobrada – e não convocada – a construir outras perspectivas.

Para Fernandes (2006), a definição de “família estruturada” acaba pressupondo a desqualificação e negação da diversidade de formas de família se organizarem e se expressarem, definindo as que não estão no mesmo padrão como disfuncionais ou patológicas. Por trás disso, há uma concepção que culpabiliza os sujeitos e deposita nele – e na família – a patologia do social. Isso gera como consequência a produção de determinadas verdades sobre o modo de ser família e de viver uma infância normal, o que é comum dentro do escopo de saberes da psicologia, como afirmam Cruz e Guareschi (2012). Essa perspectiva, que se centra em um modelo padronizado, pode ser entendida, segundo Rocha (2003), a partir do resultado de um processo de valorização do domínio privado, da definição da família como templo de segurança e moralidade frente às ameaças do social, espaço onde supostamente se viveria sem conflitos. Para Scheinvar (2006), no mundo moderno a família se torna a referência imediata das pessoas, um espaço privado responsável por seus membros. Quando algo ocorre fora dos padrões instituídos de normalidade, principalmente com crianças e jovens, é então a família que é chamada para responder, evidenciando uma série de estratégias de controle sobre ela e também de uma

naturalização da estrutura social – inclusive por inúmeras práticas profissionais – sustentada na perspectiva do indivíduo-família.

Para Mioto (2010), mesmo sendo raro encontrar técnicos que não compreendam a ideia de diversidade das famílias, permanecem vivas e largamente usadas as concepções de família desestruturada. Ou seja, mesmo que teoricamente já tenha ocorrido algum avanço, a expectativa em relação às obrigações familiares permanece preservada, esperando-se delas um mesmo padrão de funcionalidade.

Portanto, vale a reflexão, como sugerem Cruz e Guareschi (2012), do quanto as práticas e discursos produzidos pela psicologia no CRAS estão ou não se configurando como dispositivos de controle das famílias, acabando por psicologizar as questões sociais, produzindo roteiros sobre os modos de infância e também de ser família.

#### 4.2.3. “Muitos filhos, vários companheiros”: famílias numerosas

Outro sentido difundido entre as entrevistadas se refere às famílias numerosas, com grande número de integrantes, principalmente de filhos, o que, mais uma vez, têm a ver com modos diversos de organização, que escapam de um modelo de família ideal ou tradicional.

“Normalmente famílias bem numerosas assim, acho que é muito comum assim oito, nove, dez filhos assim, é uma realidade bem presente. Famílias que em muitos momentos não conseguem ficar juntos assim, esse núcleo mãe e filhos é bem frequente que os filhos estejam esparramados, vamos dizer assim né, que têm filhos morando com a tia, com a avó, até algumas famílias com filhos em amigos”. P2

“O que eu percebo mais frequentemente assim é um histórico familiar que já vem de famílias numerosas, onde eles já cuidaram os irmãos mais novos ou foram cuidados pelos irmãos mais velhos e acham isso um processo natural assim. Eu me impressiono muito que às vezes a família já é bastante numerosa e eles acolhem com muita facilidade o namorado da filha que veio morar junto, o filho que traz uma pessoa para morar junto sabe, e dali daquela nova família que se forma dentro da família daqui a pouco tem um bebê sabe, isto tudo com uma naturalidade. [...] Não tem lugar, não tem espaço às vezes na casa pros que já estão e ainda tem que arranjar espaço pros que vêm. E é bem frequente assim, pra mim me choca muito assim um aspecto que é: meu filho tem 17, 18 anos e tem uma esposa. Aí tu vai ver a esposa tem 13, 13 anos. Uma jovem que veio morar contigo e a família dessa jovem sabe que ela está aqui contigo? Não. Eles não conhecem, eles não... Sabe, a impressão que eu tenho é a pessoa caiu ali de pára-quedas ali na vida da família, e a família também não tem muito interesse em saber quem é, de onde veio, os pais tão assim concordando com isso. Basta que eu aceite, tenha um cantinho, faça mais uma peça e fica por isso mesmo. É uma coisa que chama bastante atenção”. P2

“Muitos filhos, vários companheiros, valores diferentes né”. P18

“São relações de agrupamento familiares, acho que também passa por aí. A cada novo filho assim, por exemplo, se eu tenho um outro companheiro normalmente eu tenho um filho desse companheiro. A gente vê muito assim as famílias são numerosas e às vezes são nove filhos e é capaz de elas terem os nove de companheiros de relacionamentos diferentes. E a mulher fica assim como referência, quem vai cuidar dos nove? A mulher. Então acho que passa por essa situação de experiência de vida, passa por uma questão

assim acho que já se foi o tempo da desinformação, acho que no âmbito da informação todos têm acesso, mas acho que não basta a informação, acho que eles não têm realmente uma reflexão, um posicionamento no sentido de eu vou fazer a escolha por ter tantos filhos. As mulheres vão tendo os filhos e vão criando e muitas vezes são verdadeiras heroínas pela forma como elas conseguem levar assim. Algumas conseguem até se dar conta ‘ah eu não me cuidei então tive filhos’, mas são poucas as que fazem essa relação, ‘só tive porque eu anteriormente a isso não usei nenhum método’, as outras é ao natural assim”. P2

“São famílias bem numerosas, têm bastantes filhos, moram em lugares pequenos, bem precários, tem muitos lugares aqui que não têm um banheiro pra fazer higiene, um situação bem... Que muitas vezes o Conselho Tutelar retira as crianças pela questão da higiene. [...] Muitas delas é um filho de cada pai né, e às vezes muito próximos na idade, aí um sumiu o outro foi pra não sei aonde, dificilmente tu pega aquilo que a gente teria como ideal de família, são famílias com uma mistura muito grande, tem avós, prima, tem irmão, enfim, todo mundo meio... ‘Eu moro com a ex-sogra, mas não estou mais casado’, enfim, tem isso assim. Acho que primeiro tem a busca de um lugar onde tu seja aceito. Não importa muito qual a ligação que tu tem com esse espaço”. P4

“Essas famílias têm uma organização assim de mãe com três, quatro, sete filhos que estão sob a responsabilidade dela. Muitas a gente vê assim que permanecem no ambiente familiar de origem, quer dizer, tem uma avó bem matriarca, e que fica a filha e a outra filha tudo no mesmo terreno né, invadiram a mesma área ali e estão por ali, então é a maior organização que eu percebo que são as mulheres chefiando essas famílias e aí essa organização se dá a partir desse olhar né, porque não é uma família nuclear que a gente chama né com um homem e uma mulher”. P6

“E os filhos ficam mais ou menos até a maioridade, ou saem antes, as gurias casam mais cedo, mas depois saem. E aí são famílias numerosas, elas já são avós, com 40 anos, aquela coisa toda assim”. P11

“A questão dos filhos, do significado dessa questão de ser mãe, o quanto isso é importante, mesmo que elas não sintam como sendo, mas o quanto um filho a cada ano, ou a cada dois anos, vai constituindo aquele ser né. E ao mesmo tempo às vezes com mínimas condições de dar conta, mas aquilo é o que se consegue daquele sujeito né. Então isso eu respeito muito e às vezes a gente tem que investir pesado numa família porque ela não consegue dar conta nem de um, quanto menos de três, quatro, cinco às vezes. Então isso é difícil né. Até a questão do serviço social, de como a outra área vê isso né, ‘pra que têm mais filhos’. Bom, por que têm né? Que significa aquela família crescendo? E às vezes é um de cada pai né, então eu vejo isso muito presente. [...] É na questão de poder gerar, de poder se sentir humano né, sujeito nessa maternidade. Embora às vezes eles não conseguem nem exercer a maternagem direito né, só o seio e o seio, não tem um olhar. Então sempre quando eu atendo eu digo ‘tu brinca com teu filho? Tu conversa com ele? Tu olha pra ele?’ [...] Procuo sempre falar a mesma língua, me fazer entender, poder respeitar o tempo né, de cada sujeito, que não enxergam às vezes coisas muito básicas, mas bom, tem seu tempo também né”. P9

“Eu vejo as crianças aqui, eles não sabem quem eles são, sabe, eles são diluídos no nós, porque são muitos filhos, muitas crianças, então tu pergunta o nome, quando eles estão em grupo eles bagunçam, eles fazem, agora tu pergunta o nome eles dizem baixinho. Pergunta o dia que nasceu eles não sabem. Pergunta o dia do aniversário, também não sabem. É uma descaracterização da minha individualidade”. P8

Muito dessas falas podem ser entendidas a partir da discussão feita no subcampo temático anterior, que evidencia o quanto as famílias são vistas de algum modo como problemáticas por não se enquadrarem em um modelo esperado ou definido como normal.

Para Scheinvar (2006), há uma concepção de que a vigilância íntima da família é o que garantirá a ordem social, o que pode incluir ideias de controle de natalidade e cobranças sobre

uma maior padronização. Para a autora, há uma exigência de que as famílias pobres adiram à ordem instituída, existindo um modelo “certo” a ser seguido, o que, na verdade, sequestra o direito à família, principalmente pela intervenção na relação com os filhos, inclusive exigindo que sejam poucos, por exemplo. Por trás de muitos saberes, inclusive o psicológico, surge a ideia de que a família é incapaz de ser família, desqualificando seus saberes, retirando os filhos de seu poder, ou até coibindo a geração de mais filhos, exigindo um ordenamento através de intervenções discriminatórias ou inadequadas que não interferem efetivamente na condição de vida que os levou a serem alvo da intervenção. Assim, o que há é um processo amplo de produção de subjetividades a fim de naturalizar a institucionalização de um modelo hegemônico de família, que opera por meio de discriminações de relações familiares, como a de famílias numerosas, de mãe solteira, de parentes ou vizinhos que assumam a responsabilidade pelos outros, de casais separados, enfim, de toda uma gama de relações que fazem com que passem a ser vistas como inadequadas.

Em busca de outras pistas que ajudem na discussão dos sentidos produzidos neste subcampo temático, talvez esteja presente também o medo de um problema que põe em risco os processos de produção, conforme Silva (2004): o das multidões, capaz de ameaçar a ordem social e, por isso, repudiadas, dada sua hipotética periculosidade, como se observa em algumas falas acima. Para a autora, quando a multidão se torna um problema social, passa a exigir intervenções, contribuindo para tornar o social objeto de conhecimento das ciências humanas.

Para concluir, vale lembrar o que afirma Fávero (2007), que sustenta que é necessário levar em conta mais a família vivida do que a idealizada, isto é, aquelas nas quais se observam diversas formas de organização e ligações, onde as estratégias de sobrevivência se sobrepõem aos laços de parentesco e, por isso, a existência de uniões consensuais, rede extensa de parentes e a casa aberta à sociabilidade.

#### Síntese – Capítulo 4

Neste capítulo, apresentamos uma gama de sentidos produzidos pelas entrevistadas que remetem a uma representação social individualista e culpabilizadora dos(as) usuários(as) do CRAS por suas próprias condições de vulnerabilidade, tidas como fruto dos desajustes e inadequações desses sujeitos e de suas famílias. As representações produzidas em relação aos sujeitos se referem à dependência, à acomodação, à passividade, à falta de perspectiva e à

resistência de adesão às propostas. Já quanto às famílias, as dificuldades passam pela ausência da presença masculina, desorganização das famílias e alta numerosidade de suas composições.

Na sustentação desta representação social, encontramos elementos ideológicos que garantem a culpabilização dos sujeitos e das famílias por suas dificuldades de vida, produzindo assim a individualização e psicologização dos problemas sociais. Por ideologia, entendemos aqui a definição de Thompson (2009), como o uso de formas simbólicas para estabelecer e sustentar relações de dominação ou, em outras palavras, de como os sentidos são usados para a criação ou reprodução de relações de poder assimétricas. Para Iamamoto (2011), as artimanhas ideológicas liberais forçam a perda da dimensão coletiva e de classe da questão social, isentando a sociedade pela reprodução das desigualdades. Com isso, a questão é reduzida ao indivíduo e a sua biografia pessoal. Assim, fica claro que essa ideologia opera principalmente ao encobrir a responsabilidade da organização social capitalista, naturalizando as desigualdades e despolitizando a questão social, enquanto problema público e político. Logo, ao invés de mudanças estruturais, o que passa a se vislumbrar é a presença de um discurso humanitário e solidário, que reforça a lógica do consumidor em detrimento do cidadão, o que em nada altera as contradições sistêmicas.

Diversos autores reforçam nossos achados sobre a individualização dos problemas sociais e a consequente culpabilização pelo “insucesso” social. Cruz e Guareschi (2009), por exemplo, acentuam o quanto uma sociedade conservadora em que se mantém vivos traços assistencialistas considera ainda a pobreza como um atributo individual daqueles que não se empenham para superá-la. Yazbek (1993) é outra dessas expoentes, quando afirma que quanto mais particulares as necessidades, mais entendidas são, pelo senso comum, como questões a serem resolvidas pelos indivíduos. Ela reforça também a ideia de o quanto a experiência de pobreza pode desqualificar os pobres por suas crenças, por seus modos de se expressar e seus comportamentos, dando uma valoração negativa e indesejável por sua procedência de classe. A autora acrescenta ainda que a pobreza condiciona experiências e os lugares a serem ocupados pelas pessoas. Lugar que não escolheram e que indica que são vítimas de processos que não dependem apenas delas. Para Aginsky, Fernandes e Tejadas (2009), as condições econômicas acabam sendo, em muitos casos, determinantes nas escolhas e modos de vida, condicionando experiências e relações de quem se encontra nesse lugar. Logo, as situações de vulnerabilidade são capazes de demarcar determinados lugares a serem habitados pelos sujeitos, vistos muitas vezes como inadequados

e/ou desajustados, conforme sentidos presentes nesta pesquisa, forjando assim determinados modos de subjetivação.

Euzébios Filho (2011) defende que a aderência às análises individualizantes como justificativa de explicação às desigualdades sociais acaba baseada em uma ideia de debilidade cultural do pobre, como insuficiência individual ou familiar de conseguir melhores condições de vida. Nessa perspectiva individualizante e culpabilizante, a pobreza é vista como resultado de uma falha imanente do pobre, desconsiderando um sistema social, político e econômico que está para muito além de qualquer vontade individual.

Na mesma linha se encontram Couto, Yazbek e Raichelis (2010), que evidenciam como o paradigma neoliberal considera a pobreza como uma imprevidência do indivíduo, suprimindo os nexos sociais e econômicos estruturais que a determinam. Há, para as autoras, a manutenção conservadora de uma desvalia dos pobres, que pode ser desconstruída a partir da ideia de sujeitos de direitos e de organização coletiva e política desses usuários a fim de que busquem a divisão da riqueza socialmente produzida. Com isso, dentro de um horizonte de políticas compensatórias, torna-se ao menos possível reduzir as assimetrias do modo de produção capitalista.

Já Sawaia (2012) defende o quanto é no sujeito que se observam as facetas da vulnerabilidade, embora compreenda que o sofrimento não tenha a gênese no indivíduo, mas sim em intersubjetividades delineadas socialmente, não sendo ele, portanto, o único responsável por sua situação e capaz de, por si mesmo, superá-la.

Para Paugam (2003), nas sociedades que valorizam o sucesso e a riqueza como bens supremos, a pobreza é o maior símbolo de fracasso social, traduzindo-se por um estatuto social específico de desqualificação social, descrédito a que estão submetidos aqueles que não participam plenamente da vida econômica e social. Isso pode produzir também a própria degradação moral e culpabilização do sujeito por sua situação.

Para Martin-Baró (apud EUZÉBIOS FILHO, 2011), na perspectiva dos(as) usuários(as), fatalismo é o sentimento que pode emergir quando os sujeitos passam a acreditar que seus problemas decorrem de sua própria incapacidade, em um movimento de internalização ou naturalização da desigualdade social, em que passam a crer que nada pode ser feito para mudar, conformando-se a seu destino. Por isso, não é de se estranhar que sejam vistos como dependentes, acomodados ou passivos, como acontece nesta pesquisa. Para esse autor, o fatalismo é criado por uma ideologia que acaba naturalizando uma realidade histórica e freando a

revolta e a ação transformadora. Essa ideologia é parte do amplo processo de individualização dos fenômenos sociais, que responsabiliza a ação individual pelo sucesso ou insucesso em relação às condições de vida, em uma lógica de culpabilização do pobre por sua situação. Conforme Euzébios Filho (2011), o próprio Programa Bolsa-Família (PBF) pode sustentar essa ideologia, na medida em que garante uma renda mínima para o consumo individual e familiar, reforçando a individualização dos fenômenos sociais em uma lógica mercantil. Isso acaba de certa forma isentando o Estado da responsabilidade de garantir o acesso a outros direitos, como educação e saúde, que acabam precarizados e privatizados; e, principalmente, não colocando em pauta a possibilidade do direito ao trabalho, inalterando assim a concentração de renda do país. O PBF também pode contribuir para produzir a ideia de ajuda de um Estado bem-feitor, ofuscando a consciência política da população. Na perspectiva desse autor, o direito à renda só se destina a quem vive na miséria, servindo mais para apaziguar os conflitos sociais do que para garantir uma vida realmente digna.

Pereira-Pereira (2010) e Duque-Arazola (2010) também contribuem para essa discussão a partir da perspectiva da responsabilização e culpabilização familiar por sua situação social. As autoras criticam a leitura que liga família e proteção social, definindo a primeira como lugar de proteção por excelência, sobrecarregando principalmente a figura feminina. Para elas, as definições de crise, patologia ou desorganização da família – como vistas neste trabalho – estão relacionadas à importância dessa nos esquemas de proteção neoliberais, enquanto substituta do Estado na provisão de bens e serviços sociais básicos a seus membros, ganhando, não por acaso, centralidade nas políticas públicas, em especial na assistência social. Perde-se, com isso, a possibilidade da família ser considerada como uma instituição variada e também contraditória, que pode inclusive funcionar como reprodutora de desigualdades. Alencar (2010) corrobora nessa perspectiva ao afirmar que historicamente a família sempre funcionou como anteparo social no país, dado o vazio de políticas públicas que a protegessem. Ou seja, o que ocorre é uma transferência de responsabilidade do Estado para a sociedade civil e as famílias, exigindo um certo modo de organização e funcionamento que dê conta dessas exigências, além de uma ideologia de que as famílias, independente de suas condições de vida, devem ser capazes de proteger os seus membros. As consideradas incapazes passam a ser alvo de intervenções do Estado, inclusive através da assistência social, evidenciando uma tendência de soluções residuais aos problemas familiares. Isso reflete, para Alencar (2010), uma tendência histórica brasileira de

se resolver na esfera privada questões de ordem pública, ou, para usar outras palavras, na individualização dos problemas sociais. Para Couto, Yazbek e Raichelis (2010), o discurso das famílias desestruturadas e incapazes reforça a culpabilização das famílias e despolitiza a questão. Com isso, conclui-se, com a ajuda de Yazbek et al. (2010), que se exige da família uma ampla função protetiva quando na verdade ela própria não é protegida pelo Estado, reforçando, portanto, a perversa lógica de culpabilização e responsabilização das próprias famílias.

Portanto, fica bem evidente o quanto existe em nossa sociedade uma ampla e difundida representação social que individualiza os problemas sociais, culpabiliza os sujeitos por sua situação de vulnerabilidade e atribui a seus supostos desajustes e inadequações à origem de suas dificuldades. O(a) profissional que habita essa mesma sociedade pode também se impregnar pelo sistema valorativo que coloca o pobre em lugares sociais, políticos e econômicos marcados pela subalternidade, com a consequente desvalorização de seus saberes, costumes e comportamentos.

Por isso, é comum encontrar profissionais que ao mesmo tempo em que defendem direitos, têm dificuldades para trabalhar com pessoas em situação de vulnerabilidade, pois avaliam que essas, ao invés de se comportarem como “deveriam”, burlam ou resistem às normas dos serviços, às condicionalidades de programas e às intervenções profissionais. Para Hillesheim e Cruz (2009), a lógica da inadequação opera a partir de uma leitura que vê na maior presença de fatores de risco a presença de uma maior vulnerabilidade, sendo que a partir da provável ocorrência de algum dano é que se torna necessária a intervenção sobre o potencial perigo, tornando-o então passível de previsão e controle. Nessa leitura, corre-se o risco de tomar os pobres como empobrecidos, isto é, desqualificados por suas crenças e modos de expressão, portadores de atributos negativos e inadequados, potencialmente transgressores de leis e capazes de oferecer risco à sociedade, o que gera não a defesa dos(as) usuários(as), mas uma proteção da sociedade em geral contra eles(as), que devem ser controlados socialmente a partir de um olhar moralizador e prescritor de comportamentos a fim de adaptá-los as regras do “jogo”.

Assim, talvez o principal ponto a ser destacado nesta pesquisa é esta denúncia de elementos ideológicos que compõem uma representação social individualista e culpabilizante, compartilhada pelo menos em alguma medida pelos(as) próprios(as) psicólogos(as) que operam a política de assistência social. Por isso, é importante acentuar a necessidade da discussão política, ética e social na formação em psicologia, para que não se depositem nos próprios sujeitos a culpa por sua condição de pobreza e de sua necessidade de utilizar os serviços da assistência social.

## Capítulo 5 – A representação social relacional

Neste último capítulo do trabalho abordamos achados que remetem a uma representação social relacional, socialmente abrangente, que visibiliza tanto aspectos de relação entre profissionais e usuários(as), como aspectos positivos e potenciais desses sujeitos.

Assim, temos aqui uma outra perspectiva que acentua a relatividade e o cuidado que devemos ter nesta pesquisa ao trabalhar com as representações sociais presentes no “mundo da vida” da psicologia na assistência social. Elas não são “puras”, absolutas ou pertencentes a uma só perspectiva; pelo contrário, são múltiplas, complexas e contraditórias e, ao mesmo tempo em que podem individualizar os problemas sociais, como visto no quarto capítulo, podem também acentuar o aspecto relacional, destacando aspectos potenciais dos(as) usuários(as) e tendo na parceria entre estes(as) e os(as) profissionais a possibilidade de colocar algumas mudanças em movimento, dentro do alcance da política de assistência social. Igualmente ao anterior, organizamos este capítulo em dois grandes campos temáticos. O primeiro aborda a relação entre profissionais e usuários(as), enquanto o segundo enfatiza aspectos potenciais desses sujeitos.

### Primeiro Campo Temático – “Relações”

#### 5.1. – Profissionais e Usuários(as) em relação

Neste primeiro campo temático são esboçadas concepções não individualizantes do assistencialismo e da resistência, compreendidos dentro de um marco social maior, diferenciando-se assim do que foi apresentado no capítulo anterior. Além disso, são apresentados sentidos positivos da relação entre profissionais e usuários(as) que podem favorecer a construção de mudanças. Portanto, as representações aqui visibilizadas, ao não abordarem somente os(as) usuários(as) do CRAS, mas a relação entre estes(as) e os(as) profissionais, permite a dupla problematização sobre quem são esses sujeitos na perspectiva das entrevistadas, como também revelar, a partir dessas perspectivas, modos próprios e possíveis de se fazer psicologia.

O que perpassa os campos temáticos deste capítulo é a vigência ainda de uma cultura assistencialista, legado histórico que inclusive acentua o papel dos(as) profissionais na possível desarticulação dessa trama de relações que compunham integralmente o passado da assistência social e que ainda hoje continuam produzindo consequências.

No primeiro subcampo temático, o sentido fortemente presente é o da cultura assistencialista, que ainda captura os(as) usuários(as), e quais as concepções das entrevistadas sobre o papel da psicologia na desconstrução desse legado histórico.

O segundo subcampo aborda novamente a resistência dos(as) usuários(as), mas, diferentemente do que ocorre no capítulo anterior, não há uma culpabilização ou um sentido de inadequação desses sujeitos, mas sim a compreensão da resistência em uma perspectiva mais ampla, engendrada em uma cultura assistencialista.

No terceiro item, são destacadas falas que remetem aos bons vínculos formados entre profissionais e usuários(as), o que é essencial para a efetividade das ações no CRAS, conforme as próprias entrevistadas.

E, por fim, o quarto subcampo temático aborda falas que evidenciam o quanto já há uma mudança em movimento, a partir do trabalho e das relações firmadas entre os(as) usuários(as) e os(as) profissionais.

#### 5.1.1. “As pessoas se acostumaram em pedir e aqui o trabalho é de desconstruir isso”: a cultura assistencialista e o papel do profissional em uma possível desconstrução

É quase unânime – como se observa pela extensa lista de falas abaixo – entre as entrevistadas que há, ainda, uma cultura assistencialista que segue capturando os(as) usuários(as) e os(as) engendrando em uma lógica própria de funcionamento que caracterizou e ainda caracteriza a assistência social.

Para algumas profissionais, sendo o SUAS uma política em construção, assim como a afirmação do CRAS enquanto dispositivo responsável pela Proteção Social Básica (PSB), está, entre os objetivos do trabalho, a desconstrução do longo histórico de assistencialismo vinculado à área, bem como o rompimento com a ideia de tutela dos profissionais sobre a vida dos sujeitos. Para isso, um dos principais papéis a ser exercido pelos(as) profissionais é o de mostrar caminhos alternativos para as mudanças, por diversos meios: seja através do acesso a alguma documentação; de uma escuta qualificada que leve ao questionamento e à reflexão; ou mesmo trabalhando diretamente com a subjetividade, instigando a auto-estima e autonomia dos(as) usuários(as), pois embora o assistencialismo seja um problema social que não tem sua gênese nos sujeitos, nem cabe a eles a responsabilização única por sua superação, é neles que se observam

suas facetas e consequências (Sawaia, 2012). Nesse cenário, a mudança é vista como possível, embora de forma lenta e gradual.

“Com a instalação do CRAS, mudando a política de assistência social na cidade, mudou inclusive o que se pensa sobre o nosso trabalho. E eles vêm nos cobrando isso. Dizem que vão lá no prefeito reclamar, que não estamos fazendo nosso trabalho, ou vão lá no prefeito pedir, que a prefeitura não ajuda mais, e é difícil quebrar essa questão da tutela. Era uma política assistencialista, era a característica da cidade, a característica da política no Brasil por muito tempo, então desconstruir isso pra construir outras possibilidades demora. [...] Por exemplo, quando tu consegue fazer um trabalho eles agradecem, ‘ah muito obrigado por tua ajuda’. Também é na mesma lógica, nós estamos exercendo um direito, eles também não têm a condição de sujeito político, com direitos, de ver que isso é um direito deles. [...] Eu ainda estou aprendendo sobre o CRAS, ainda estou aprendendo sobre as possibilidades do psicólogo aqui, [...] mas eu percebo algumas características, que acho que são ranços de políticas da cidade. Que as pessoas se acostumaram em pedir e aqui o trabalho é de desconstruir isso”. P16

“A cultura geral do município e das pessoas é muito assistencialista ainda. Da secretária, das pessoas, distribuírem caminhão de verdura. Então elas vinham aqui para os grupos do Bolsa, do Bolsa e não do CRAS, e recebiam [...] dois quilos de arroz e dois quilos de leite em pó. Então elas vinham muito esperando isso. [...] Tem uma cultura bem assistencialista. Infelizmente as pessoas acabaram vinculando o CRAS muito a isso, e a gente está tentando desconstruir assim né”. P11

“Na realidade eles vinham só pra isso, pra procurar a famosa cesta básica. Eles nem conseguiam entender que o CRAS não poderia fazer isso, isso estava ilegal. [...] Então eram distribuídas as cestas básicas no CRAS e eles achavam que a função do CRAS era essa. E com o tempo a gente, eu posso dizer que alguns colegas, ajudaram a mudar um pouco essa perspectiva dos usuários”. P20

“O usuário está conhecendo o que é o Centro de Referência de Assistência Social, ele está conhecendo que nós estamos aqui pra que ele consiga acessar os direitos dele né, e não pra tutelá-lo, e eles têm considerado, aquelas famílias que acessam mais frequentemente assim, que já sabem dessa diferença, e isso é muito positivo né”. P6

“Os principais obstáculos que eu vejo para a efetivação do SUAS não vêm dos usuários, vêm da implantação dos serviços mesmo né. Eu acho que da parte dos usuários talvez essa concepção assim, mas eu entendo isso como uma tarefa do SUAS, de trabalhar em cima dessas concepções, relações de dependência, desnaturalizar alguns funcionamentos, refletir né, ser crítico em relação a isso. [...] Mas bom, eu também penso que isso de certa forma é parte do meu trabalho. Eu tenho trabalhado muito com a lógica dos pequenos passos, pequenas melhorias, pequenos avanços assim. Se hoje uma mãe conseguiu [...] um documento que faltava né pra família, bom esse documento significa algo maior pra essa família, vai dar acesso para alguma coisa, então foi uma conquista importante que precisa ser bem valorizada, que precisa que a pessoa tenha assim muita propriedade disso pra ela saber que ela é capaz de outras conquistas. A gente trabalha muito nessa lógica, pequenos passos pra chegar nas grandes mudanças. Não adianta a gente achar que vai no olho do furacão assim que vai resolver, eu pelo menos não acho que é assim que funciona”. P2

“Eu caracterizo que são pessoas viciadas assim na questão de ganhar as coisas e não de conquistar, e isso se criou culturalmente. [...] E aí eles acabam se acostumando, então se criou acho que por muito tempo uma cultura de que o Estado é responsável por prover essas famílias menos favorecidas, e isso criou toda essa cultura desses usuários de achar que eles têm esse direito de ganhar as coisas, eles estão sempre em busca disso, eu acho que em questão cultural foi isso que se criou assim. E os filhos já vêm vindo nesse pensamento, na mesma lógica [...] vai passando de geração em geração. [...] Eu acho que é aí que entra o nosso trabalho de intervir nessa visão errada, da própria lei né do SUAS, ela quer tornar independente os usuários, ela quer que os usuários aprendam a pescar e não fiquem recebendo o peixe pra vida toda né.

[...] Saber que eles são pessoas de direitos, deveres, principalmente de deveres também, e que eles têm todo esse auxílio é uma forma de ajudar para que eles possam buscar o sustento e seus filhos não repitam essa história né, de condições precárias e financeiras, em todos os sentidos”. P20

“Questões culturais a gente assim até tenta desmistificar um pouco, mas é uma cultura muito enraizada né. Então é difícil uma cultura com anos de seqüência né, inserido ali num contexto de crime, violência, de pobreza né, é difícil tu querer vir agora e implantar pra eles uma vida nova. Isso não existe. O que existe é um trabalho a longo prazo com alguns retornos no presente. Alguns são pessoas que respondem mais rapidamente ao trabalho que tu desempenha com eles, esse acompanhamento né. Mas tem outros que não, que têm uma dificuldade maior”. P7

“O que acontecia é que a pessoa que estava aqui coordenando (o CRAS) também era gestora do Bolsa-Família. Então vinculou muito. Ao invés de fazer grupos do PAIF, se faziam grupos do Bolsa. [...] Então é muito trabalho até a gente desconstruir, então o grupo do Bolsa-Família que tinha distribuição de leite assim e aí quando vem o psicólogo fazer um grupo perguntam o que ela está oferecendo. ‘A não ser eu?’ Não é naquele sentido assim de ‘ah eles não vêm porque não ganham nada’. Não estou julgando nesse sentido. Mas foi criado isso. ‘Então pra que é? Nós vamos estar conversando, vamos estar trocando coisas’”. P11

“Eu entrei aqui e minhas colegas diziam essa pessoa todo mês vem pedir. E eu me perguntava por que então não se constituía um outro sujeito, não mais de vir pedir, mas de que ele então repense isso. Por que ele está todo mês vindo pedir? E é isso que eu faço, quando eu tenho esses casos que elas passam pra mim, acabam que minhas colegas criam isso, elas criam resistência com eles, e como eu sou nova, eu não conheço, elas acabam passando pra mim. Aí eu leio a ficha, ouço o que elas falam, penso então por que isso não foi feito, porque elas quase de 30 em 30 dias vêm pedir comida, por que não faz essa pessoa pensar sobre isso. Porque ao invés de constituir outra subjetividade, tu reforça uma de dependência, tutela. Então quando tem esses casos que elas estão acostumadas eu acabo intervindo nisso, eu evito dar, e então começo a conversar, sobre a trajetória dessa pessoa no CRAS, das demandas. [...] Eu tento conversar outras coisas, sobre o que é o CRAS, qual nosso trabalho, o que é a política de assistência social, quais são os direitos dessa pessoa e às vezes vai vindo, em alguns atendimentos aparece outras coisas, mas sempre vem naquele momento, e depois não voltam. Às vezes a pessoa volta um mês depois, ou dois, mas pra pedir. É difícil de quebrar isso”. P16

“A gente tem que conscientizar, trabalhar principalmente com a questão da autonomia, e aí esse principalmente o enfoque das oficinas né, poder capacitar o pessoal do Bolsa-Família, poder trabalhar a autonomia, a dignidade, a auto-estima, enfim. [...] A gente tem trabalhado muito nessa perspectiva né, de promover a autonomia, de trabalhar a autoconfiança, trabalhar com a auto-estima, pra que eles possam superar certas questões culturais [...] desse paternalismo né”. P19

“Também com a preocupação de trabalhar o protagonismo pra que os moradores não esperem só os serviços fazerem. Não todos, mas alguns pedaços do morro a gente está tentando fortalecer isso. [...] E também como fazer isso e como a equipe também se preparar pra isso”. P13

“Às vezes a questão de trabalhar com elas o fato de pensar, refletir é uma coisa bem difícil. Tem uma dificuldade ainda de fazer isso. Por viverem num mundo muito concreto assim, porque têm as necessidades básicas, a gente não pode descartar né, achar que, por exemplo, não está faltando comida em casa. Está, isso é real, isso é concreto. Mas pra além disso às vezes é difícil. A gente faz o trabalho inverso aqui né. Num posto de saúde a pessoa já tem uma ideia de que precisa de um tratamento, de que precisa de um médico, de um psicólogo, sei lá, seja o que for. Aqui a pessoa vem, e a porta de entrada é por um vale-transporte ou uma cesta-básica. Aí tu vai ter que fazer um outro movimento, fazendo marketing do que tu faz aqui dentro e ir conquistando pra que essa pessoa venha. E mesmo assim às vezes é uma troca né: ‘o que eu vou ganhar vindo nesse grupo? Ta, mas o que trata isso, o que vai me adiantar?’ Então é quase que um marketing né e a gente vai tentando ver, na verdade, como é que essas pessoas vão se modificando

quando participam desses grupos, desses espaços. Bom, vão participar, antes não tinham ideia do que era uma conferência, e aí elas começam a ir pra lugares onde elas podem ter voz. Eu levantei com elas no grupo o que elas queriam – em termos de tema assim de trabalhar durante o ano – e uma delas pediu que o prefeito, como é ano eleitoral, viesse aqui falar. Já é um passo pra se questionar. Bom, mesmo que seja pra pedir alguma coisa, porque geralmente é isso, mas já está se pensando no lado da cidadania. Já é um primeiro movimento, é isso que tem que ir pegando pelas entrelinhas né”. P4

“Então esse é mais o trabalho da psicologia, de poder fazer que se sintam empoderadas assim a fazer algo pra mudar, modificar algumas situações né. [...] Então eu sinto que meu foco normalmente vai no sentido de fazer essa pessoa se fortalecer, se sentir mais sujeito, ativo frente aos problemas. Às vezes parece assim que é assim e assim será, é uma desesperança que tu vê assim estampada ali e isso tu não pode mudar senão de dentro pra fora, e isso é um trabalho que às vezes não te dá muito retorno, que tu não consegue modificar. Tu tem que realmente gostar né, investir nisso, apoiar e se mostrar sempre disponível porque é isso que faz as pessoas continuarem te procurando né”. P9

A grande quantidade de falas que versam sobre o tema evidencia o quanto a representação sobre uma característica assistencialista presente nos(as) usuários(as), nos serviços e no contexto da assistência social ainda está presente. O que muda um pouco é o modo de compreender essa questão. Muitas profissionais falam a partir de uma perspectiva sócio-histórica abrangente, cientes do longo processo tutelar e assistencialista que pairou sobre a população pobre do país durante longo tempo, em que não havia mesmo uma política, mas práticas benevolentes e caridosas dos mais ricos em favor dos mais pobres. Logo, nessa lógica, cabe aos profissionais o trabalho de desconstrução desse legado ao propor a implementação de uma política garantidora de direitos. Por outro lado, observa-se que na fala de outras profissionais parece haver indícios de uma lógica mais individualista, que acredita que a superação dessas características se dá mais a partir do trabalho individual, sobre a auto-estima, por exemplo, a fim de superar um problema que, contudo, é de ordem sócio-cultural. Mas de maneira geral, compreendemos que nesse subcampo temático há uma linha condutora que tem como sentido o entendimento do assistencialismo enquanto cultura histórica do país, e de como as relações entre profissionais e usuários(as) tem o poder de ir modificando essa realidade.

Nessa lógica, sai a noção de caridade e assistencialismo para entrar a concepção de direito, ideia essa ventilada por muitas falas acima e que exige, primeiramente, o próprio conhecimento desses direitos – desafio à psicologia que, de modo geral, não transita muito por esse tema em suas formações – e, segundo, um novo arcabouço teórico que fortaleça práticas que viabilizem a autonomia e protagonismo dos(as) usuários(as) em suas vidas, objetivo esse também bem visibilizado pelas entrevistadas. É por essas possibilidades que pode se intensificar o

processo de desconstrução da cultura assistencialista, onde o protagonismo não pertence somente aos(as) profissionais, mas recai na relação entre eles(as) e os(as) usuários(as).

Sobre a operacionalização prática disso – a desconstrução do assistencialismo a partir da relação entre profissionais e usuários(as) – Ximenes, Paula e Barros (2009) afirmam que a atuação da psicologia nos espaços de vida comunitária não se justifica pela extensão do serviço psicológico nos seus moldes tradicionais, mas sim pela premissa de que as comunidades possuem redes interativas que ativamente agem na complexa construção de pessoas e grupos que ali vivem. É isso que pode se tornar base para uma práxis psicológica que opte por uma perspectiva relacional, valorizando as singularidades das diversas formas de vivência da vulnerabilidade social. Esse trabalho só se torna possível a partir de encontros dinâmicos, que privilegiem o compartilhamento dialógico dos saberes e a problematização de conhecimentos e processos já cristalizados, para que assim se potencialize a ação de todos os atores envolvidos. Ou seja, que conjuntamente profissionais e usuários(as) possam construir novas e outras possibilidades diferentes das já existentes, sem que esses meios sejam apenas apontados de antemão, mas construídos em parceria no “mundo da vida” contextual onde acontecem esses encontros.

#### 5.1.2. “Será que eu iria também?”: a resistência compreendida em outra perspectiva

Diferentemente do apresentado no quarto capítulo – onde a resistência dos(as) usuários(as) do CRAS em participar das atividades propostas pelos serviços e profissionais é vista como uma inadequação, remetendo a uma culpabilização por essa não aderência – neste subcampo temático se aborda novamente a questão da resistência, sem, contudo, apontar os sujeitos como responsáveis por tanto, mas entendendo-a como aspecto positivo. Assim, muitas profissionais conseguem se aproximar da perspectiva dos(as) usuários(as), percebendo que a dificuldade de adaptação às propostas dos serviços não é feita deliberadamente, nem são acomodados simplesmente porque querem, mas que isso tem origem em contextos sociais mais amplos onde estão inseridos, sejam eles econômicos, sociais, políticos, culturais ou históricos. Isto é, nas falas abaixo não existe uma culpabilização dos(as) usuários(as), mas o entendimento de sua resistência a partir do contexto que vivem, denunciando mais uma vez a existência de uma cultura assistencialista que se torna entrave para os avanços no campo.

“Nos usuários, eu sou daquela opinião de que a gente primeiro olhe pro que têm de recursos, de ofertas, pra depois dizer assim ‘ah ninguém adere’. Comecei falando né ninguém adere. Mas eu sempre acho que o

problema não é deles, que a gente têm que ver por que eles não aderem, o que eles querem fazer aqui no CRAS”. P9

“Existe uma grande resistência na adesão, projetos sabe. Acho que pela necessidade de algo imediato assim. Mas esse benefício assim de participar de um projeto, de estar fazendo parte de algum grupo isso tudo acaba ficando em um plano secundário. Isso faz partes das demandas que a gente sabe, muitas vezes da dificuldade que essa família enfrenta são muitas, e quando tu te coloca no lugar dessa família daí tu pensa: será que eu iria também? [...] Muitas vezes falta um investimento neles mesmo né, falta o desejo, falta se reconhecerem como sujeitos né. [...] Então eu acho que esse próprio estigma social que se cria assim faz com que muitas vezes eles mesmos já não se reconheçam e se valorizem como deveriam”. P10

“Não tem aquela aderência sabe, mas eu também entendo que é uma semente sabe. Mudou um pouco sabe, já foi pior, acho que a gente já conseguiu umas coisas assim, mas é um obstáculo assim essa cultura que se criou. [...] São famílias que eu não sei assim o quanto eles conseguem ter visão crítica da questão política do município, porque é uma coisa horrível o que fazem aqui. De estar distribuindo verduras, distribuir leite, então isso sim, falta muito, falta crescer um pouco mais essas ideias assim, ampliar um pouco”. P11

“A questão do trabalho assim, anestesia assim, mas essas pessoas esperam que alguém vai e dê. Tem muito assim, não sei se é discurso do usuário da assistência social, dar né, vem aqui solicitando às vezes um papel para comprovar que teve aqui. [...] Acho que o Bolsa-Família acaba estimulando, se tu não provém acesso a renda, trabalho, qualificação profissional, que é o que acontece no município, não existe essa outra rede né, só vive do Bolsa-Família, isso mantém um círculo vicioso muito danoso, que aqui no município é ainda perverso né, porque têm outras questões políticas. Então as pessoas tu diz ‘ah tem um emprego ali’ e elas dizem ‘não, eu vou’, mas elas não conseguem ir, e aí ficam ali com aquilo que recebem do Bolsa, e aí querem algo judicial assim, ‘ah eu estou deprimida, vou marcar uma perícia’. Existe muito isso e aí a gente se questiona qual a origem disso né. Dessa posição de esperar que o outro dê, não conseguir se movimentar na vida né. Eu acho que não é uma culpa do usuário, eu acho que tem outras questões assim muito complexas [...]. Eles estão numa condição que se movimentam muito pouco pra mudar, acho que isso tem a ver com a posição das políticas também, da escassez, porque eles não ofertam no município tanta possibilidade de mudança. Mas o usuário tem essa passividade, que tu te apavora. Porque eles vivem numa casa que pra ti assim é um ambiente que nem um animal suportaria, mas aquele é o ambiente dela e é ali, é aquilo que ela conhece né”. P12

“Uma questão que a gente tem bastante dificuldade é que a adesão ao acompanhamento, às vezes eles não se sentem no direito de usufruir do que o CRAS oferece, de participar mais ativamente de grupos ou de oficinas. A gente sempre tem que fazer muito esforço pra mobilizar as pessoas, pra elas chegarem até o CRAS. Então é muito mais fácil pra eles às vezes virem pedir uma cesta básica do que vir tratar às vezes de uma questão, de um conflito familiar que tu possa ajudar essa família a se fortalecer e poder fazer algo”. P9

“A nossa particularidade em termos de cultura é a resistência no sentido de poder trabalhar alguma coisa de mudança, então tem essa dificuldade, [...] de eles poderem mudar a perspectiva de vida, de romper com aquela situação, de poder almejar outras situações melhores. Às vezes isso não é possível, num primeiro trabalho a gente não tem conseguido. [...] Mas a gente está sempre em busca de mudar, de tentar fazer com que eles fiquem autônomos, de tentar sair dessa situação de vulnerabilidade, de pobreza, e alcançar outras situações. Mas daí também entra outro sistema que interfere nisso, político, econômico, social, mas acho que o trabalho do CRAS é esse: buscar essa mudança. E aqui, particularmente, culturalmente, a gente tem essa dificuldade com os usuários, de romper com essa situação que eles estão e de poder alcançar um outro nível. De eles poderem ter um outro entendimento em relação à vida deles, uma outra perspectiva, então não é muito fácil. Em função dos múltiplos problemas que eles trazem, a gente não consegue às vezes conseguir trabalhar com que eles consigam essa autonomia e desenvolvimento”. P21

“Acho que tem (resistência), mas que não é culpa deles, é da ordem cultural, histórica do Brasil, acho que tem essa desigualdade social histórica, a questão de origem, a maioria das pessoas são negras, acho que tem toda essa coisa histórica que no município é muito forte, eu fico apavorada assim sabe. Então acho que isso, que não acontece hoje, que é histórico, faz com que as pessoas sejam passivas. A gente abre o grupo aqui, às vezes tenta pescar uma história, vai ter uma oficina, vai ter um curso, um link material pra engatar o sujeito aí depois ele vê que vai ter outras coisas, que vai gerar renda, e ele não vai sabe, às vezes acontece muito isso assim, uma certa conformidade com essa situação. [...] Muitas desistem, porque também acho que em algum momento desistiram delas, senão elas não estariam nesse lugar, não precisariam de todo esse aparato público que se construiu pra suprir algo histórico”. P12

“Aqui, em termos de características, pegando agora a questão psicológica, histórica e social [...] é um povo acostumado com a questão paternalista, com essa questão do primeiro damismo, então a gente vê muito enraizada ainda essa questão desse paternalismo, de uma certa dependência com o governo, e de um certo assistencialismo, talvez nas entrelinhas, às vezes escancarado, que a gente tem que tentar lutar contra”. P19

“As pessoas condenam, eu vejo assim que existe uma condenação por parte da população que não precisa de auxílio financeiro, do governo dar auxílio financeiro pra essas pessoas. Eu não acho errado dar o auxílio financeiro, porque pra quem trabalha com eles, sabe que realmente, eu trabalho com famílias muitas vezes que têm dez, doze filhos, e se eles não ganharem realmente o alimento eles vão morrer de fome e as crianças não podem ser culpabilizadas pelos pais que não têm emprego ou que não querem trabalhar. No caso da cidade não é não querer trabalhar, porque aqui realmente não tem mesmo muita fonte de emprego né. Tem toda uma questão também, não é só não querer”. P20

“Porque daqui a pouco o grupo que eu acho que é muito legal não está sendo legal, tipo o que eles querem vir fazer aqui no CRAS? Nesse ponto eu to sempre me perguntando, não que eu vá negar e dizer ‘ah é fácil, tu chama e eles vêm, o problema é só contigo’. Mas sempre construir com o usuário o que ele busca no CRAS né”. P9

“Eu vejo como muito positivo às vezes inclusive esses movimentos de suposta resistência, porque assim, muitas vezes a política pública aponta um caminho, vamos supor, da construção civil, se emancipar pela via da construção civil, oferecer cursos nessa área. Então a gente sabe também que têm toda uma questão macropolítica por trás, do mercado da construção civil, agora a gente vai ter essa questão de copa do mundo, enfim. E daqui a pouco vem um discurso enlatado que a gente têm que oferecer pra essas mulheres, pois afinal de conta as mulheres podem estar na construção civil tanto quanto os homens, enfim, se a gente escuta com os ouvidos desatentos a gente compra essa ideia com força e fica empurrando às vezes coisas que as pessoas não precisam e não querem né. Então eu particularmente até acho super interessante quando a gente oferece alguma coisa nessa linha e dizem ‘ah eu não quero saber disso, eu não quero, eu quero outra coisa ou eu quero poder escolher, ou eu quero ser manicura, ou eu quero então costurar né’, fazer o quê. E isso tem que ser entendido, tem que ser aceito. Então eu acho isso que é muito bom que o usuário apresenta. A gente vem com uma ideia dele, que é colocar ele dentro de uma caixinha e ele vem e nos surpreende. Mas só tem que estar atento pra escutar isso como algo positivo, e não pensar assim ‘ah fulana não quer nada com nada, ela não quer o curso de construção civil porque quer se encher de filhos’. Bom, essa é uma leitura, só que é o tipo de leitura que não ajuda né. É preciso entender como algo positivo que bom, ela tem o desejo dela, o querer dela, querer sair da dependência da forma dela”. P3

A última fala talvez seja a mais radical no sentido de conceber uma suposta resistência dos(as) usuários(as) em um outro sentido, não como uma oposição aos serviços, mas sim como um desejo, uma possibilidade de subjetivação ao seu modo, tendo liberdade em escolher seus meios próprios para uma mudança de vida, inclusive opções alternativas àquelas oferecidas pelos

profissionais. Hillesheim e Cruz (2012) demonstram como a assistência social pode compor uma ampla estratégia de normalização da população pobre, baseadas no conceito de biopolítica de Foucault, compreendido como a regulação do Estado sobre a vida, moldando assim determinadas formas de subjetividade. No entanto, sempre existem maneiras de resistência a essas estratégias, embora só em alguns casos sejam vistas como tal. Neste campo temático, observa-se que várias entrevistadas conseguem ter esse tipo de compreensão, ao ver na resistência formas plurais de “levar a vida”, e não somente no sentido negativo de não aderência aos serviços.

Para Lasta, Guareschi e Cruz (2012), entre os desafios da psicologia no CRAS está a capacidade de poder pensar o sujeito psicológico para além de alguém a ser normalizado e institucionalizado pela política de assistência social, “sujeitos apropriados ao Estado” (p. 64) e definidos somente pela vulnerabilidade e pobreza, mas vistos como sujeitos nos quais também existe vida, contradições, passividades e resistências. Isto é, que diferentes olhares possam ser lançados, capazes de ir para além de condições de carência e impossibilidades ou de uma via única de mudança imposta pelos profissionais, mas que se interessem pelas formas de resistência e de produção de potência de vida, que, felizmente, também já se fazem presentes na assistência social como se observa nos sentidos aqui foram produzidos.

### 5.1.3. Relações de/em família: a possibilidade de modos diversos de organização

Neste subcampo temático apresentamos outros significados sobre as relações familiares – diferentes das expostas no quarto capítulo, onde os sentidos se referiam às inadequações das famílias – em uma compreensão mais flexível e tolerante das profissionais sobre modos de organização diversos. Contrapondo à visão de família desorganizada ou desestruturada, estas representações trazem uma visão mais crítica sobre o funcionamento das famílias, aceitando modos diversos de organização, compreendendo-as em uma perspectiva social mais ampla, dentro de um contexto social adverso. Assim, o trabalho no CRAS, longe de tentar adaptá-las, busca fundamentalmente entendê-las, respeitá-las e tentar intervir a partir da compreensão da lógica de perspectiva delas.

“Fica difícil falar dessa organização assim, porque muitas vezes quando a gente tem essa discussão com a rede assim, ‘ah porque tu tem que dar conta, porque essa família é extremamente desorganizada, porque a casa deles é suja, porque não sei o quê, porque as crianças vão sujas pra escola’. Bom, tu entende que dentro daquela dinâmica familiar é a forma de eles se organizarem. [...] Tem muitas questões bem complicadas que permeiam as histórias das nossas famílias aqui”. P10

“Não existe muito aquela coisa assim de configuração familiar tal qual era visto um tempo atrás né, pai, mãe e filhos tudo bonitinho, isso já não existe mais, é uma nova configuração da família. [...] A família existe de uma maneira muito diferente, a gente tem que estar instruída pra trabalhar com essa nova configuração da família, não é mais a mesma como a gente via antigamente assim, muito redondinha, muito certinha. E tu tem que criar com eles estratégias para poder dar conta das dificuldades. É a maneira como eles encontram de se configurar como família né”. P7

“Uma mãe que diz assim ‘ah mas eu não bato tanto nos meus filhos, como eu vejo a vizinha batendo’, por exemplo. ‘Eles não podem reclamar, porque eles têm o que comer, comem o que querem, quando querem, e eu vejo gente que é muito pior’. Então aqueles são os valores dela, ela acha que está educando os filhos da maneira certa, e que assim está certo”. P18

“Têm algumas pessoas, não um grupo especificamente, que têm muitas dificuldades financeiras e aí elas saem pra catar de manhã pra comprar um quilo de arroz pro meio dia e de tarde pra de noite. Então um dos turnos as crianças ficam soltas né. E isso é uma coisa que eu me pergunto: será que a gente tem que exigir, claro o ideal é que elas sejam mãe dessas crianças, mas elas não estão sendo mãe procurando algo pra colocar na barriga dessas crianças? Isso é uma coisa que eu me pergunto”. P14

“Tem gente que fala de família desestruturada, eu acho errado esse conceito, eu acho que de alguma forma eles sempre se estruturam, eles funcionam diferente daquilo que a gente espera pra ter uma qualidade de vida”. P20

A partir das falas, percebe-se uma maior tolerância neste subcampo temático a modos de organização diversos, onde há alguns movimentos nos quais as psicólogas tentam se colocar no lugar dos(as) usuários(as), questionando uma organização familiar padrão ou esperada. Para Miotto (2010), uma concepção de família nessa linha alternativa pode contribuir para a assistência e proteção ao invés da penalização das famílias por suas impossibilidades. Além disso, desvencilhar-se das distinções entre famílias capazes ou incapazes, normais ou patológicas, pode permitir aos(as) profissionais construir novos olhares sobre as famílias e as novas relações com elas e entre elas e os serviços.

Segundo Fávero (2007), a precariedade das condições de vida contribui para que se ampliem outras formas familiares, o que é plenamente entendido por diversas profissionais, como evidenciam os recortes acima. Em certas situações se torna impraticável a intimidade, a relação conjugal e a centralidade da criança – características atribuídas a uma família padrão moderna – quando a luta pela sobrevivência se impõe como fator central.

Para Couto, Yazbek e Raichelis (2010), os arranjos familiares diversos sempre foram característicos das famílias pobres, tratados por longo tempo como distorções a serem corrigidas pelos técnicos sociais. Seu caráter protetivo só pode ser exigido se a própria família está protegida e cuidada ao menos nas suas necessidades básicas, o que não condiz com a situação de milhares de casos de nosso país. Assim, há um forte caráter moralista e disciplinador que deve ser

eliminado do trabalho no SUAS, como parece que já vem ocorrendo em certas situações, como aqui observado, embora seja necessário ainda muitos avanços, já que esta mesma pesquisa produz outros resultados significativos sobre a patologização dos arranjos familiares. Essas autoras alertam também que se tome o devido cuidado com o risco de ao se enaltecer a subjetividade das famílias, perder de vista a identidade coletiva dessas pessoas.

Por fim, essa compreensão ampliada em torno do conceito de família, reconhecendo como legítimas outras formas de relações, está em consonância com a proposta do SUAS. Para realizar o trabalho social com famílias de forma a atender os pressupostos da PNAS, é indispensável que se ultrapasse o conceito da família “ideal”, assumindo a família “real”: lugar de cuidados, afetos, e também de conflitos, diferenças e dificuldades. Nessa direção, é importante compreender que a família é uma instituição social que não pode ser vista como estática, definitiva e fechada. Ao contrário, é uma construção a partir de critérios e contextos históricos, sociais, econômicos e culturais específicos. Ou seja, uma complexa e emaranhada rede de relações, situadas em contextos com múltiplas variáveis adversas, mas também com possibilidades e potencialidades, rompendo assim com posturas individualistas ou familiaristas que as estigmatizam e culpabilizam (MDS, 2012a).

#### 5.1.4. Relações entre profissionais e usuários(as): bons vínculos

Neste subcampo temático são apresentados sentidos que remetem às possibilidades de formação de um bom vínculo entre profissionais e usuários(as), o que é fundamental para a realização do trabalho. Pela organização das falas, vê-se que o processo talvez comece em um primeiro movimento, de respeito da comunidade pelo trabalho dos(as) profissionais, seguido de uma formação gradual de um verdadeiro vínculo afetivo, que torna o trabalho possível.

“É um usuário e uma usuária que dificilmente vêm aqui assim pra fazer ‘barraco’ ou coisas assim. Já enfrentamos situações assim, mas da pra contar nos dedos. São pessoas que nos respeitam aqui e estão começando a conhecer nosso trabalho. [...] Tem gente chegando, acessando, conhecendo o serviço. [...] Na medida que estão conhecendo o serviço, estão respeitando o trabalho que a gente faz. Nunca tive problemas de caminhar por aqui. Lá mesmo dentro do território [...] nunca tive problema de pisar lá dentro, de caminhar por lá, então eles respeitam o trabalho que a gente está fazendo né. É muito legal”. P6

“Olha por incrível que pareça assim, nunca teve uma questão de agressividade contra a gente, teve uma no balcão, mas nem eram pessoas, enfim, vulneráveis, clientela do CRAS, era de outra ordem assim. Ah têm as gurias que vêm e querem brigar, ‘mas como tu não vai me atender’, mas nunca assim de a gente ser agredido sabe”. P12

“A confiança que eles depositam na gente, de trazer às vezes coisas muito difíceis, muito pesadas pra eles, e se autorizar a dividir com um estranho, com alguém que está ali pra ouvir, mas que não pertence às

vezes tanto a comunidade [...] Quando tu percebe que eles confiam em ti, se reportam a ti, isso é um retorno muito positivo, acho que isso ajuda a gente a cada vez a pensar mais, estudar mais também”. P9

“Tem os que aceitam, os que gostam de vir no CRAS, os que querem participar de todas as oficinas que são oferecidas, os que estão sempre aqui [...] que quer participar, que quer fazer tudo. [...] A maioria é muito aberta assim, muito receptiva, tudo que tu oferece eles gostam, a maioria é assim. E eles se sentem em casa, eles passam aqui na frente, eles chegam. [...] A equipe fica muito feliz quando eles vêm, porque a maior dificuldade é quando os usuários não vêm. Então quando eles vêm a gente fica bem contente”. P18

“Eu achei que iria ter muito trabalho pra conseguir construir vínculos né, desenvolver entre eles, e eu vejo que não, que não tem tanta dificuldade assim, que eles são realmente muito dedicados e as famílias que eu trabalho, que eu sou responsável por trabalhar, não tenho dificuldades quanto a isso”. P5

“A questão de eles procurarem, de poderem se vincular aos profissionais, de confiarem nos profissionais, pra poder melhorar, tentar sair dessa situação de problemas que muitas vezes eles vivem”. P21

Percebe-se pelos sentidos produzidos o quanto existem situações de boa vinculação entre profissionais e usuários(as)/comunidades. Isso remete ao que Martin-Baró (1996) define como o mais importante saber para a psicologia: o saber inserido na práxis cotidiana, diferente do saber explícito e formal, mas sim o que é muitas vezes implícito e inconsciente, que pode tanto ser adequado ou não a realidade objetiva, humanizar ou não as pessoas e permitir ou não a elas a possibilidade de manter o controle sobre sua própria existência. E, para fundamentar tal saber, é preciso mesmo vivenciá-lo, o que se dá a partir do estabelecimento de relações com as pessoas no cotidiano.

Esses significados aqui presentes contrastam com os discursos de não aderência e resistência dos(as) usuários, o que mostra que há outro lado – como sempre – de que eles(as) também acessam os serviços e se vinculam aos(as) profissionais. Nessas relações, abrem-se possibilidades para encontros genuínos com o Outro e com o mundo, sem opressores ou oprimidos, mas pela via do diálogo e do ideal de comunicação entre iguais (MARTIN BARÓ, 1996), como defendem também, muito apropriadamente, autores como Paulo Freire e Habermas. A ação comunicativa remete à dimensão ética, como propõe Guareschi (2004), que, ao entender ética como relação, pressupõe sempre a consideração da dimensão do Outro.

É nessa lógica relacional e de proximidade dos(as) psicólogos(as) com os(as) usuários(as) que pode haver um verdadeiro encontro, em que os(as) profissionais podem (re)conhecer sujeitos que têm sentimentos, valores, ideias e modos próprios de se relacionar com o mundo, em uma subjetividade construída a partir das milhares de relações estabelecidas, valorizando assim suas experiências subjetivas para a possibilidade de transformação da pessoas e também do meio social onde vivem (CFP, 2008).

### 5.1.5. Relações de sucesso: mudanças em movimento

Mesmo que as mudanças na vida dos(as) usuários(as) sejam vistas como processos lentos e graduais, alguns resultados deste trabalho – das intervenções e relações estabelecidas entre profissionais e usuários(as) – já podem ser vistos atualmente. Conforme grande parte das entrevistadas, já existem consequências palpáveis e positivas, pois muitos(as) usuários(as) estão conseguindo buscar novas alternativas de vida, avançando a partir do acompanhamento que recebem no CRAS. Nota-se em muitas falas que esse é um processo recíproco, já que tanto os(as) profissionais devem fazer sua parte, mostrando os caminhos possíveis para as mudanças, por exemplo, como também os(as) usuários(as) devem ser co-responsáveis pelo sucesso das intervenções.

“Eu acho que eles não são ainda. Eles estão ainda em processo até de construção, de identificação porque o perfil da assistência também está sendo reconfigurado, então com certeza esse usuário está sofrendo esse processo né. [...] Só que eu acho que ele ta acontecendo todo o dia, todo minuto”. P3

“Eles aceitam o trabalho da gente, alguns a gente consegue fazer com que eles pensem, que busquem as coisas pra eles. [...] Eles buscam, eles concordam, eles refletem né e eles vão procurar coisas alternativas, sabe. Como eu te disse, têm alguns que são receptivos com o que a gente leva. [...] Que tem essa troca né, que eles dão esse retorno, que eles vão procurar um emprego, que eles vão buscar o que eles vieram buscar aqui que a gente só orientou”. P8

“São pessoas que precisam participar desse processo de transformação. A gente tenta ao máximo co-responsabilizar eles, com ações, com combinações que a gente faz né, pra que eles também se apropriem desse processo e que não seja uma coisa de eles ficarem sempre dependentes assim. Mas entendo que são processos muito longos, não é coisa de dias ou meses assim, pode levar anos até né”. P2

“E na medida que essa pessoa está envolvida com essa proposta de trabalho de melhora, as coisas acontecem. Se a pessoa não quer a gente sozinha não faz nada. [...] A gente oferece caminhos, mas tu tem que dar conta de ir por esses caminhos pra buscar o melhor pra ti. Caso contrário não dá. Eu não tenho a função, a gente enquanto assistência não tem como ir lá na casa dela e dizer ‘olha, faz isso, isso, isso’. Não. A gente aponta caminhos e ajuda a criar estratégias, mas quem vai por esse caminho é tu, que vai escolher e arcar com as consequências”. P7

“Hoje teve um caso que foi muito bom, uma senhora ligou pra cá e disse ‘olha, eu estou ligando pra saber como é que eu faço pra cancelar meu Bolsa-Família, eu consegui um emprego então agora eu não preciso mais, eu queria passar pra alguém que precise mais do que eu’. Então puxa né, é nessas horas que tu vê que teu trabalho está dando certo né, que tu está conseguindo conscientizar, então nessas horas tu vê que está valendo a pena, com certeza tem muita coisas boas em meios às dificuldades”. P10

“Quando não existia o CRAS [...] a vida dessas famílias realmente tava ainda mais dificultosa assim. E elas enxergam isso [...] ‘que bom que tu ta aqui pra me dizer que é lá em tal lugar que eu vou encontrar isso que eu preciso, porque antes a gente ficava perambulando, não sabia onde ir’. [...] É uma questão de tu ir trabalhando a concepção, de tu ir tentando questionar alguma coisa, mudando, mas tu vai sentindo assim respostas. Tu vai vendo famílias assim que desde que eu cheguei aqui tinham um tipo de funcionamento e como ta diferente já, com o tempo que passou sabe. Como a pessoa ta conseguindo resolver algumas questões, nunca mais aconteceu a situação x como acontecia antes, então isso pra mim é

uma coisa bastante positiva, elas dão uma resposta não só de reconhecimento do trabalho dos profissionais, mas elas dão uma resposta de vida assim né”. P2

“Porque às vezes a gente acha né ‘ah Bolsa-Família eles querem cada vez ter mais filhos pra aumentarem o Bolsa-Família’. Tu tá vendo assim que as pessoas não têm isso, elas têm noção de que 32 reais não faz nem cócegas no que um filho demanda, não só financeiramente, mas o que um filho demanda em todos os sentidos. Tem muita gente que têm esse preconceito. [...] Mas eu acho que na medida que o Bolsa-Família nos dá essa necessidade de um contato próximo com a família, esse acompanhamento sabe com a família, eu acho que realmente a gente vai garantir que essa geração que está obrigatoriamente indo na escola agora, vai ser uma geração que vai poder pensar diferente, ter uma vida diferente da dos pais deles, que não tinham o Bolsa-Família”. P2

“Têm vários, têm alguns, não são vários, mas já teve casos assim de pessoas que necessitaram de acompanhamento, utilizaram, foram beneficiadas dos programas e conseguiram superar as dificuldades, e hoje não precisam mais da assistência. Tem casos aqui de pessoas que iniciaram conosco e conseguiram fazer uma faculdade, tão trabalhando, encontram a gente e vêm conversar: ‘que bom quando eu precisei encontrei vocês, hoje quero te dizer que to bem, que to trabalhando’”. P1

“E acho que a maioria dos usuários, se tu tiver um pouco de boa vontade, insistência, paciência, sei lá, acho que eles têm essa disponibilidade pra fazer algo diferente, mas algo diferente que eles não conhecem, e que a gente conhece muito pouco. A gente vem pra ser técnico de um espaço onde a gente muitas vezes não conhece a política pública né e tampouco a gente conhece o espaço né. Eu acho que o usuário ele está muitas vezes disponível pra ouvir o que tu está falando e pra falar também. Pra se construir isso em conjunto e acho se isso der certo se efetiva sim”. P4

“Não é por acaso que eles se acomodam muitas vezes em ganhar uma sacola, é um meio mais fácil. [...] Mas se a gente consegue mostrar pra eles que eles também vão ficar bem de uma outra maneira [...] eles começam a ser dar conta das coisas, é um insight mesmo, é um insight social, psicossocial. E aí a coisa começa a fluir, começa a funcionar. [...] Eu acho que quando isso é mostrado, e eles conseguem sentir que isso é possível, isso facilita muito o nosso trabalho” P20

“Então talvez eu não tenha uma expectativa tão fechada do que vai funcionar nos serviços, porque se tá construindo né. Mas digamos que tem algo que eu acho que a gente acaba tendo bastante dificuldade, mas eu não sei se é do usuário essa dificuldade, eu acho que é geral, é a questão assim de um pouco né querer oferecer pras pessoas, uma situação seja de um benefício, participação em um programa, qualquer tipo de intervenção assim que possa ocorrer, quando ela subjetivamente não tem estofo pra isso. Ela pode ter condições até de, no caso de um curso que a gente pretenda oferecer, ela pode até ter uma escolaridade mínima, ela pode até mesmo ter um suporte familiar razoavelmente interessante, mas às vezes tem um entrave subjetivo ali que não vai deixá-lo ultrapassar certa linha de dependência. Então aí eu acho que é um desafio pra essa política de enxergar isso de uma forma que às vezes vai ser particularizada mesmo. E aí eu acho que o nosso papel de psicólogo fica fundamental nesse momento, senão a gente acaba virando muito, corre o risco de virar muito normatizador, aplicador de política pública ‘goela a baixo’, sem dar conta da questão mais singular. Porque a pessoa quando ela vem com determinada ideia ao serviço, ela vem aberta, é a gente que vai poder ir trabalhando com essa demanda e dizendo ‘não vai por aqui, vai por lá’. E o que acontece que o SUAS da maneira como ele às vezes se apresenta ele é fechado. Ele aponta só um caminho de crescimento, que é primeiro tu faz o cadastro único né, em linhas gerais é o primeiro passo que o SUAS vê. Mas de repente precisam outros antes”. P3

“Sou uma pessoa de muita esperança, eu acho que existe uma maneira enorme assim de intervir, de mudar e eu acho que elas até tem uma sementinha de mudança lá dentro, falta alguém que incentive isso. [...] E aí a gente começa a falar e ver que o olho brilha. [...] Se eu não acreditasse nisso também não seria psicóloga né. Então eu acredito na mudança”. P20

Fica evidente a partir das falas que a construção de novas possibilidades e avanços na vida destas pessoas é um processo em movimento, sem receita ou fórmula definida – aliás, o que provavelmente nunca existirá – e que depende muito mais de um encontro aberto e genuíno entre profissionais e usuários(as) do que uma prescrição sobre o que fazer.

Um contraponto a ser feito é o questionamento dos rumos dessas mudanças, já que às vezes o que parece é que o melhor caminho é aquele indicado pelos(as) profissionais. Para Fernandes (2006), em uma perspectiva ética que prime pela autonomia, cidadania e protagonismo do(a) usuário(a), o(a) profissional deve se abster de qualquer tentativa de controle, respeitando a diversidade e alteridade das pessoas. Já quando o(a) profissional consegue fomentar essa mudança sem pretensões normativas, como indica Nery (2009), abre-se uma importante via de resgate e fortalecimento de múltiplas subjetividades e intersubjetividades que poderiam estar minimizadas devido à privação das necessidades básicas, passando então o(a) psicólogo(a) a dar voz e escuta qualificada a esses sujeitos.

## Segundo Campo Temático – “Potências”

### 5.2. – Potencialidades dos(as) usuários(as)

Neste campo temático são apresentadas representações que remetem a potencialidades dos(as) usuários(as) do CRAS. A maioria das falas aqui contidas foram geradas a partir do questionamento trazido no tópico-guia, que questionava se havia aspectos positivos dos(as) usuários(as) que ajudavam na consolidação do trabalho do psicólogo no CRAS e, caso sim, quais seriam eles. Com isso, geraram-se muitos dos discursos a seguir, organizados em três subcampos temáticos: solidariedade, resiliência e potência de vida. Embora os sentidos aqui levantados sejam sobre os sujeitos, não configuram concepções individualistas, pois, como veremos, são significados que existem dentro em uma perspectiva relacional, pois ninguém pode ser solidário sozinho, por exemplo. E mesmo nas representações sobre resiliência e potência de vida, em que pode se pressupor certa individualização, fica claro que se originam de intersubjetividades delineadas socialmente, como veremos adiante.

Assim, no primeiro subcampo temático, destacam-se a solidariedade e o apoio mútuo existente entre os(as) usuários(as), que mesmo vivendo em contextos vulneráveis ajudam muito uns aos outros. O segundo aborda a resiliência dos(as) usuários(as), que resistem e conseguem superar situações de vida adversas. Por último, são apresentados aspectos dos(as) usuários(as)

que remetem à força de vontade e à potência de vida desses sujeitos, capazes de se movimentarem em busca de outras condições de vida.

A existência deste grande campo temático demonstra um duplo aspecto. Primeiro, que os sentidos produzidos mostram que mesmo que existam significados que individualizam e culpabilizam os sujeitos pelas dificuldades sociais, coexistem, paradoxalmente, outras representações que apontam absolutamente o contrário, indicando que a condição de vulnerabilidade não implica em condições de impossibilidades, mas também de afirmação e expansão de vida, tese essa também defendida por Torossian e Rivero (2009). Conforme Yazbek (1993), os sinais visíveis das condições de vulnerabilidade não podem ocultar ou negar a resistência e a capacidade dessa população de lutar diariamente para sobreviver, como corroboram as falas das entrevistadas. E, segundo, que a representação social que emerge dos discursos evidencia uma perspectiva relacional, concebendo os(as) usuários(as) como parte integrante de um contexto comunitário em que se costumam estabelecer relações de solidariedade e apoio mútuo.

Contudo, como frisam Couto, Yazbek e Raichelis (2010), convém lembrar que não se combate a desigualdade social apenas com o fomento de potencialidades individuais ou familiares, isto é, deve haver certo cuidado no entendimento deste campo, na medida em que ele visibiliza alternativas positivas de vida, mas que não significam que sejam suficientes para a superação de desigualdades, já que essas são resultados de processos sociais amplos, próprios ao capitalismo. O que se pode, como mostra Sawaia (2012), é acreditar na potencialidade dos sujeitos em lutar contra determinadas condições de vida, resgatando-os das análises econômicas e políticas, pois embora a desigualdade tenha certamente uma dimensão objetiva, inclui também uma perspectiva subjetiva, que é a das vivências, tanto do sofrimento como das potencialidades. Em outras palavras, o sujeito pode sofrer socialmente, mas também possui potencialidades de vida que o ajudam a enfrentar e superar certas situações, mesmo que essas não se originem nele.

#### 5.2.1. “Eles conseguem se ajudar”: relações de solidariedade

Neste primeiro subcampo temático, as psicólogas entrevistadas destacam o sentimento comunitário compartilhado por estas pessoas, que faz com que se interessem umas pelas outras, preocupando-se e cuidando-se comunitariamente, organizadas em gerar esse apoio mútuo.

“E uma coisa bem interessante que tem nesse público assim é que eles conseguem se ajudar com coisas muito básicas assim. ‘Eu não tenho arroz, mas meu vizinho que tem tão pouco quanto eu me ajuda’. Então

são coisas que eles, entre eles né, se ajudam de alguma forma assim. E se uma ganha alguma coisa, já fala para a outra e a outra vem buscar”. P4

“Muitas famílias um amor assim pelos outros, que tu vê assim, ‘ah o fulano não está bem, quem sabe tu não vai lá conversar com o fulano, vai faz uma visita’. [...] Pessoas assim como se fossem mobilizadores sabe. Então tem uma coisa acontecendo lá e eles vêm ‘ah fulano não tá bem, que tu pode fazer’”. P15

“É uma zona vulnerável né, mas eles têm um potencial assim de afeto, de afetividade e comunidade que eu acho bem interessante. [...] Então elas são famílias que são capazes de se articular pra um PA (pronto atendimento), pra vinda de um CRAS, pra construir alguma coisa assim no sentido de acessar benefícios. Se comunicam, se falam e isso funciona. Então elas vão buscar”. P3

“A gente vê que algumas comunidades têm a união, têm aquele cuidado com o filho do outro, têm alguns núcleos que têm isso ainda. Então é isso que a gente está buscando, este sentimento comunitário. [...] Que essas questões comunitárias possam ser ampliadas, como algo positivo. Acontece alguma coisa e eu tenho ainda com quem contar”. P13

“Muitas vezes pessoas assim que não têm recursos na hora, que acontece certas tragédias, eles se ajudam né, então tem essa característica também, núcleo de vizinhos, do bairro. Não é uma coisa geral, mas em alguns pontos tu vê isso aí, que eu acho muito positivo. Esses tempos, no serviço de convivência e fortalecimento de vínculos, a mãe com deficiência né, a tia, irmã da mãe, não queria assumir as crianças e quem foi lá assumir foi uma vizinha. Então isso aí na verdade chega a ser até nobre, uma vizinha carente ajudando porque a outra precisa, enfim. Então tu vê a rede de apoio funcionando, da vizinhança, tanto que às vezes é a vizinhança que denuncia certas questões”. P19

Observa-se nessas falas que a solidariedade é um elemento bastante presente no mundo da vida dos(as) usuários(as), já que é comum que se ajudem e contem uns(umas) com os(as) outras(as), mesmo que todos(as) vivenciem de algum modo situações de vulnerabilidade. Isso causa até espanto entre as profissionais, conforme visto em alguns discursos, pois mesmo em situação difícil, em casos de extrema pobreza, por exemplo, na qual não é fácil manter a si próprio, ainda assim procuram dar suporte e assistência a amigos e vizinhos, perpassando a ideia de existência de outros valores que surpreendem as entrevistadas.

Talvez seja neste subcampo temático que fique mais evidente o quanto os(as) usuários(as) do CRAS e da assistência social compartilham entre si representações mais relacionais, entendidas aqui na perspectiva de Guareschi (2004). Em sua concepção, o ser humano não se reduz a um indivíduo que nada tem a ver com os outros, mas, ao contrário, é alguém que implica necessariamente outros. Por isso, pode-se dizer que esses sujeitos formam realmente uma comunidade, pois o que constitui verdadeiramente um grupo de pessoas, segundo o mesmo autor, é a existência, ou não, de relações entre seus membros.

Além disso, em tempos de “falta de ética” – aliás, a inexistência de ética só seria hipoteticamente possível se alguém vivesse sozinho, porém como vivemos em sociedade, uns com os outros, é impossível não ser ético, e o que há é uma boa ou má ética – a dimensão

relacional abre a possibilidade de inclusão do Outro e, sendo ética relação, ela só é possível em relação aos outros. Ou seja, em relações de solidariedade, mesmo que não garantida, a possibilidade de uma boa ética está sempre potencialmente presente, pois de antemão já considera a perspectiva do Outro, mostrando que nesse cenário existem muitos elementos daquilo que Guareschi (2004) define como cosmovisão comunitarista solidária. Assim, podemos concluir que essa é uma visão de mundo que está presente entre os(as) usuários(as), mas que também é compartilhada por várias entrevistadas, na medida em que reconhecem essa perspectiva relacional como existente, difundida socialmente e que compõem o tecido social.

### 5.2.2. “Apesar de todo o sofrimento, vão se virando”: relações de resiliência

O conceito de resiliência, na psicologia, significa a capacidade de enfrentar e superar adversidades com relativo êxito. Parece haver certo consenso que se trata de um fenômeno complexo, que envolve fatores de risco e proteção, não sendo um atributo estático, individual ou de personalidade, mas dinâmico e variável, correspondente à relação estabelecida entre os sujeitos ou grupos e as adversidades (PINHEIRO, 2004; BRANDÃO, MAHFOUD e GIANORDOLI–NASCIMENTO, 2011). Neste subcampo, algumas psicólogas caracterizam os(as) usuários(as) do CRAS como resilientes, na medida em que possuem boa capacidade de resistir e superar adversidades, o que em alguns casos é apontado como um exemplo de vida para elas próprias.

“Alguns até espantosamente eu vejo resiliência neles. Não todos, mas alguns são resilientes, porque apesar de todo o sofrimento, com formas básicas, como vender verduras, vender aipim, fazem cursos, ou aqui, ou às vezes já tem um trabalho de fazer chinelas, sapatos, então vão se virando né, vão aprendendo, e nesse sentido têm uma força interior alguns [...] Muitas mulheres são as que trabalham. Tu vê algumas resiliências, algumas que conseguem lidar sozinhas com a família, muitas vezes perpassando toda a questão de violência”. P19

“Tem por outro lado assim pessoas que têm o empoderamento né, que sofreram, foram batidos pela vida, enfim, muita dificuldade, mas que seguem adiante, enfim né, que conseguem se reorganizar. [...] A vulnerabilidade não detona”. P12

“Eu te digo assim que eles dão lição de vida pra gente né. Porque quando eu vim trabalhar no CRAS, eu que não conhecia a assistência social né, tinha uma imagem de que eram pobres coitados, como é que vai se virar, sabe essa coisa mais pra esse lado assim, e eu percebi que eles te dão uma lição de vida, que eles te ensinam. Logo que eu entrei aqui eu comecei a trabalhar com mães que têm filhos com deficiência e eu vi que elas davam uma lição. Eu achei que ia ser um grupo em que todo tempo iriam chorar, reclamar da vida e eu cheguei aqui e vi uma coisa totalmente ao contrário. Elas é que te dizem ‘não, não pode ser assim, bola pra frente’. Então eu vejo assim que elas não só com aquela questão de sobreviver no meio da pobreza sabe, elas já criaram maneiras de desviar da falta de dinheiro, elas são bastante apegadas aos

filhos mesmo com todos esses problemas, elas gostam de levar na escola, de buscar. Então eu vejo que por esse lado assim elas me ensinam muito né”. P5

“Essa força dessas mulheres assim, que chegam até a gente, que uma estimula a outra, que daqui a pouco estão ali com uma analfabeta, mas que daí uma diz que fez o EJA, que conseguiu cuidar de todos aqueles filhos e que ainda faz festa. Eu acho que é uma coisa dessas mulheres, jovens [...] geração de 20, 30, 40, realmente assim admirável”. P11

Através das falas, o que se percebe é que a resiliência parece ser um elemento a ser destacado devido à interação entre os fatores de risco e os fatores de proteção, como mencionados na definição do conceito. As pessoas que acessam o CRAS parecem estar expostas bem mais aos fatores de risco, devido ao contexto de vulnerabilidade e aos diversos fatores negativos associados a ele, que criam e potencializam inúmeros problemas – sofrimento, violência, não acesso a direitos, etc. – mas que, mesmo assim, não são suficientes para destruir totalmente esses sujeitos, visto que enfrentam essas adversidades e conseguem até superá-las exitosamente, de maneira considerada exemplar pelas entrevistadas.

E o mais interessante, engendrando os sentidos deste campo temático ao anterior, é que os(as) usuários(as) não parecem fazer isso sozinhos(as), mas sim se ajudando mutuamente, ao invés de apenas competir, como manda o lema liberal individual. São pessoas que parecem valorizar, sobretudo, as outras pessoas, e não por acaso encontramos esses elementos presentes em mais de uma sessão deste trabalho, como, por exemplo, quando abordarmos as assim definidas “famílias numerosas” e as relações solidárias, reiterando uma vez mais indícios da presença predominante de uma cosmovisão relacional entre esses sujeitos.

Assim, o que parece ser central neste subcampo temático é a existência de adversidades específicas e ações de enfrentamento – inclusive conjuntamente – a elas, caracterização essa importante para que avancemos para o terceiro subcampo deste capítulo.

### 5.2.3. “Eles dão o primeiro passo”: potência de vida

Outra representação bastante difundida sobre os(as) usuários(as) se refere a um sentido de potência de vida, isto é, uma força de vontade que impulsiona essas pessoas a se motivarem, agirem e enfrentarem seus problemas.

Embora parecidas, em nossa perspectiva esta categoria se diferencia da anterior porque enquanto lá é possível notar a existência de situações adversas às quais os sujeitos têm de enfrentar, neste campo – embora não se pode descartar de que também existam – consideramos

que os sentidos parecem evidenciar muito mais uma potência de vida, que está relacionada não só com a superação das adversidades existentes, mas, para além disso, em construir outras possibilidades de subjetivação e existência que estão para além dos problemas vividos no cotidiano.

“Eu acho que eles dão o primeiro passo assim, mesmo que seja para buscar algum benefício, eu acho que eles dão o primeiro passo assim né. E isso de vir até o serviço já é uma grande coisa. ‘Bom eu vou lá buscar, ver o que eles podem me ajudar’, esse é um primeiro passo assim né. [...] O usuário dá o primeiro passo assim”. P4

“Ah daí quando eles se entregam, quando eles realmente não ficam só naquela coisa de vítimas, às vezes chegam na condição de vítima, mas tu consegue tocar nessa parte da questão da resiliência, consegue mostrar que ele também tem seu lado forte, que tu consegue fazer essa virada, daí eles conseguem fazer que a gente possa realmente estar ajudando, despertando neles os seus direitos. Muitas aqui do curso, uma delas conseguiu um emprego, mesmo que seja um CC (cargo de confiança) na prefeitura, pelo seu esforço, pela caminhada. A gente tinha conseguido com algumas mulheres, na praça, elas estarem vendendo seus produtos que aprenderam aqui. Então alguns se entregam, aceitam. E esse é um dos aspectos mais positivos, essa entrega, essa aceitação, esse entendimento dos seus direitos, de que forma eles podem acessá-los e lutar, e de que forma pode transformar, pra melhorar sua vida”. P19

“Tem muitos que mostram pra gente a força de vontade sabe. Tem gente que agora mesmo que está frio, que vem sabe, vem ‘ah eu quero aprender, eu quero sair dessa situação’. Tem muita gente que tem essa força de vontade. Eu acho que a coisa que a gente mais consegue perceber deles é essa força de vontade sabe”. P15

“A força de vontade que alguns apresentam né, eles pedem ajuda, eles querem muitas vezes modificar, saber que caminho utilizar. Eles têm essa vontade assim de sair daquela situação, pelo menos demonstram interesse em vir, procurar, pedir ajuda. Acho que isso é positivo, porque no momento em que eles percebem que aquilo não está bom e querem modificar já é meio passo, meio caminho pra conseguir reverter”. P21

“Acho que é força de vontade. [...] O resto vem de longe, como eu te falei né, por vezes vem a pé de onde estão e são assíduas sabe. Então eles têm bastante força de vontade, de estar conseguindo desenvolver bastantes potencialidades”. P5

“Têm aqueles que te dão um animo né. Tem usuários que são muito implicados, a gente tem mulheres que, bom, são poucas, mas as que estão aí são super engajadas, elas querem buscar, elas têm um desejo grande assim”. P10

“Eles têm uma capacidade, uma plasticidade de mudar, de melhorar, de crescer, que muitas vezes eles mesmo não acreditam que têm essa capacidade. Então isso eu vejo como um ponto positivo”. P20

“Uma coisa muito positiva assim é que os usuários na medida em que eles estão tendo acesso aos serviços, aos direitos, a gente vê que eles não estão nessa vida porque eles querem sabe, eles realmente têm vontade de superar, têm motivação. [...] Elas entram, elas se abrem pra esse processo de mudança”. P2

“Eu acredito muito assim: esses benefícios que são oferecidos pelo Governo, pra muitas pessoas, eles são vistos como uma mola propulsora né, do tipo ‘ah vou buscar algo melhor pra mim’”. P7

“Mesmo que tenha essa questão da pobreza eles querem muito sair disso. E até uma população que eu percebo assim que os jovens às vezes querem trabalhar muito cedo. E aí a gente tenta trabalhar com a

família pra ele continuar na escola, que não é abandonando a escola que vai conseguir um trabalho melhor”. P6

“Na verdade ela não é pobre porque quer, ela é pobre porque não teve condições de oportunidades pra buscar algo melhor. E essas pessoas quando têm oportunidade seguram isso e vão melhor. [...] Posso dizer que pra alguns falta oportunidade, mas que quando têm se agarram nela e buscam”. P7

Compreendemos que essas falas, para além de apresentarem adversidades e modos de enfrentamento, mostram que muitas entrevistadas também percebem os movimentos como uma busca por outras condições de vida, sejam elas quais forem, acreditando assim nas potencialidades dos(as) usuários(as).

Para Yazbek (1993), os pobres, os ditos desorganizados, também pensam, sonham, negam e aceitam sua condição, em uma resistência que é maior que a desesperança, embora seja fragmentada, episódica, mas que mostra aquilo que ela chama de “subalternidade inconformada” à exploração e à exclusão social, econômica e política, que mantém os sujeitos mobilizados para alterar uma condição histórica forjada pelo populismo e clientelismo baseados na bondade dos governantes e não na dignidade do cidadão.

Isso reitera o quanto o SUAS pode ser definido como uma política de promoção da vida, pois busca estar conectado aos sujeitos e territórios, ainda mais no CRAS, onde está entre os objetivos a prevenção de situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e fortalecimento de vínculos (CFP, 2008). Ou seja, uma política que pretende não só ver os problemas, mas, para além disso, também as possibilidades de vida, na construção e invenção de outros/novos caminhos para uma vida mais digna.

### Síntese – Capítulo 5

Neste último capítulo do trabalho foi possível visibilizar a existência de uma representação social relacional, engendrada a partir de um entendimento social amplo, em que é dado destaque para as relações entre profissionais e usuários(as) e às potencialidades destes(as). Nessa lógica, evidencia-se o quanto diferentes representações coexistem nos mesmos sujeitos e numa mesma sociedade, tese essa também defendida por Moscovici (2003) e Jovchelovitch (2008), descartando assim qualquer tipo de saber pretensamente puro ou qualquer simplificação em relação à complexidade das representações sociais existentes em nosso universo social. Por isso, defendemos a ideia de que as entrevistadas não possuem e compartilham apenas um tipo de representação ou outra, mas recortes de várias representações sociais que cada sujeito se apropria

de maneira singular, resultando, no caso, em complexos sentidos produzidos sobre os(as) usuários(as) do CRAS e modos múltiplos de fazer psicologia nesses espaços.

No entanto, quando adotam uma perspectiva relacional, abre-se a possibilidade para modos de fazer psicologia que incluem a dimensão do Outro, ou seja, a dimensão ético-política. Assim, ao invés de práticas agenciadoras de subjetividades, pode-se ter uma psicologia questionadora de suas próprias concepções e ações, vendo nos(as) usuários(as) possibilidades de relações e parcerias micro-políticas de transformação.

Com isso, a psicologia assume o compromisso social de uma prática comprometida com a realidade do país e a emancipação humana, problematizando e propondo ações a partir de compreensões críticas sobre aspectos sociais, econômicos, culturais e políticos (CFP, 2011). Essa perspectiva é reiterada por vários autores. Para Aguirre, Fernandes e Tejedas (2009), por exemplo, os profissionais em suas práticas cotidianas sempre terão a oportunidade de construir abordagens cidadãs, que reconheçam politicamente as alteridades e diversidades da condição humana, mantendo a proximidade com o compromisso da igualdade social. Já Yazbek (1993) aposta na criação de condições para que os usuários se constituam como sujeitos, não reduzidos ao direito à assistência, mas sim ao trabalho e a outros direitos garantidores de uma vida digna. Em relação a essa ideia, Susin e Poli (2012) trazem uma interessante problematização, ao propor a possibilidade de passagem do termo usuário(a), sobre o qual se entende um(a) destinatário(a) das políticas públicas, para o termo sujeito, que abrange a ideia de pessoas com voz e subjetividade próprias. Esse sujeito, mesmo “carregado” de significantes que o representam, como se pode ver ao longo desta pesquisa, nunca pode ser definido por completo. Ou seja, possui sempre um espaço potencial, não se deixando limitar nem se enquadrar em determinados estereótipos, aberto sempre a possibilidades outras.

A concepção relacional tem a ver também com as próprias definições da PNAS (MDS, 2004), o que se depreende por várias passagens. Logo no seu início, há a adoção da proposta de “uma visão social inovadora [...] pautada na dimensão ética de incluir ‘os invisíveis’, os transformados em casos individuais, enquanto de fato são parte de uma situação social coletiva” (p.10), o que evidencia o quanto o texto pactua com o que foi exposto no último capítulo deste trabalho. Em outra passagem, fica definido que seu objetivo é combater às situações de fragilidades e riscos, ao mesmo tempo em que se valorizam as potencialidades para o desenvolvimento humano e social dessas famílias e comunidades, ou seja, abordando não só os

problemas, mas também valorizando os aspectos positivos e possibilidades dos(as) usuários(as) entendidos enquanto sujeitos, ideia elaborada no parágrafo anterior.

Assim, o que se conclui é que ao adotar uma perspectiva representacional relacional, os(as) profissionais parecem desenvolver aquilo que Yazbek (1993) define como assistência enquanto “espaço de resgate do protagonismo dos subalternizados” (p. 54), que consiste no reconhecimento de que as ações assistenciais podem se constituir em estratégias para a garantia de direitos sociais dessa população através das relações entre profissionais e usuários(as) estabelecidas no campo. Nesse sentido, segue a autora, a assistência é “possibilidade de reconhecimento público da legitimidade das demandas dos subalternos e espaço de ampliação de seu protagonismo como sujeito” (p. 55). Isto evidencia o quanto existem modos diferentes de se operacionalizar a psicologia no mundo da vida cotidiano, o que acaba dependendo em grande parte das representações sociais adotadas e compartilhadas pelos(as) profissionais. Assim, tem-se tanto uma psicologia que individualiza, culpabiliza e visa o ajustamento e a normatização dos(as) usuários(as) – como vimos no capítulo 4 – quanto uma psicologia que aposta nas relações, nas possibilidades diversas de vida e modos múltiplos de singularização dos sujeitos – como visto aqui.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a apresentação dos cinco capítulos que compõem os resultados desta dissertação, pretendemos agora construir uma síntese entre resultados aqui expostos e aspectos teóricos, interligando as representações levantadas a fatores sociais, culturais, políticos, éticos, históricos e ideológicos que as compõem e resultam na complexa sociedade em que vivemos.

Inicialmente, no primeiro capítulo, apresentamos uma representação social que se refere à vulnerabilidade de uma maneira geral, traçando uma primeira caracterização abrangente sobre os(as) usuários(as), associada às várias violações de direitos com as quais esses(as) sofrem. Em seguida, no segundo, expomos quem são as pessoas que mais procuram o CRAS e quais os principais motivos de acesso ao serviço na perspectiva das profissionais entrevistadas, verificando a existência de representações sobre a grande presença feminina e a maciça procura por benefícios. Após, no terceiro, mostramos representações que não se referem diretamente aos(as) usuários(as), mas sim às limitações da assistência social de maneira geral, encontrando diversos significados sobre as dificuldades dos serviços, dos profissionais e da própria política. Nessa primeira parte dos resultados, a ênfase maior de nossas problematizações recaiu sobre as representações de quem são os(as) usuários(as) na visão das participantes de nosso estudo e também sobre elementos contextuais da assistência social, sem problematizarmos a fundo a presença da psicologia nesse contexto.

Já na segunda parte, composta dos dois últimos capítulos, ampliamos nosso foco para dar destaque também a como diferentes práticas psicológicas podem estar entrelaçadas a determinadas representações sobre os(as) usuários(as), cumprindo assim com o nosso duplo objetivo de investigar tanto as representações existentes sobre esses sujeitos, como o reflexo disso nas diferentes formas de se fazer psicologia.

Assim, enquanto análise crítica do material levantado na pesquisa, o capítulo quatro talvez seja o ponto alto do estudo, na medida em que denuncia a presença de uma ampla e vigorosa representação social individualista, composta de sentidos que culpabilizam os sujeitos por sua condição social e atribuem a eles uma série de inadequações, sustentadas ideologicamente por pressupostos (neo)liberais responsáveis também por legitimarem o capitalismo. Quando opta por essa perspectiva, a psicologia acaba formatando subjetividades, na medida em que se centra em concepções individualistas e familiaristas, associando vulnerabilidade com inadequações e

impossibilidades de vida. Com isso, responsabilizam-se os sujeitos por sua condição, revelando, por fim, um possível ideal de normatização frente aos possíveis desajustes dos(as) usuários(as).

Por outro lado, no último capítulo, são visibilizadas representações opostas às anteriores, isto é, sentidos que remetem a uma representação social relacional, que evidencia a potencialidade dos(as) usuários(as) e dos encontros possíveis entre estes(as) e os(as) profissionais, o que pode levar a psicologia por outros rumos. Nessa perspectiva, encontramos pistas de uma concepção relacional de pessoa, que engendram possibilidades novas e subjetividades outras, capazes de colocar diversas mudanças em movimento. Essa concepção entende que a partir das relações entre usuários(as) e psicólogos(as), é possível que, juntos, construam alternativas de vida diferentes das já vivenciadas, embora isso certamente não se dê sem tensões e conflitos.

Esses resultados se relacionam com o proposto por Moscovici (2003), que indica com muito cuidado, que de maneira polarizada e geral, pode-se dizer que existem dois tipos de explicações ou representações sociais distintas que embasam as discussões sobre a pobreza. De um lado, explicações que acentuam o individualismo, essencialmente liberais e por isso mesmo típicas de nossa sociedade atual, que responsabilizam os sujeitos por seu sucesso ou fracasso, entendendo que são os próprios indivíduos que devem resolver seus problemas; de outro, explicações socialmente abrangentes, que propõem soluções coletivas a problemas individuais, a partir da compreensão de processos sociais mais amplos. O predomínio de uma ou outra visão acaba implicando em diferentes concepções de homem e de mundo e, em última instância, em modos diferentes de fazer psicologia.

Assim, ao buscar uma síntese que dê conta dos principais achados desta pesquisa, pode-se afirmar que esses dois grandes sistemas de representações sociais distintos indicados por Moscovici (2003) estão presentes neste trabalho. O primeiro acentua a responsabilidade pessoal, típico de uma cosmovisão individual liberal, conforme definição de Guareschi (2004); outro, a social, que concebe o ser humano como relacional, típico de uma cosmovisão comunitarista solidária, para utilizar outra definição do mesmo autor. É isso que discutiremos a seguir.

x x x

Iniciamos esta tarefa com as preposições de Gonçalves (2010), que afirma que as políticas públicas representam uma tentativa de garantia de direitos na direção da superação das desigualdades sociais, o que as torna, portanto, um campo que se entrelaça com as contradições

inerentes das sociedades capitalistas, envolvidas em uma complexa e dinâmica relação entre o Estado, a sociedade, os seus membros e a economia. Todas as políticas públicas trazem, de forma velada ou direta, a presença de determinadas compreensões sobre os sujeitos e sua subjetividade. De forma geral, em nossa sociedade, é a visão (neo)liberal e suas variações que predominam e que sustentam ideologicamente o modo de produção capitalista, pois carregam o conteúdo histórico que representa os interesses de quem defende essa manutenção, encarregada de dissimular as contradições pertencentes a seu funcionamento.

Nessa perspectiva, definida como individual-liberal por Guareschi (2004), o indivíduo é único e isolado, pois nada tem a ver com os outros. Esse valor acaba sendo hegemônico em nossos dias, tanto no plano econômico como no filosófico e social, pressupondo que o desenvolvimento só é possível a partir da condição essencial do “cada um por si” e da competitividade, que evidencia uma concepção de homem indiferente aos outros, exigindo o detrimento de alguns para o privilegiamento de outros. Para legitimar tal processo, faz-se necessário um conjunto de valores ideológicos, compostos de vários elementos, como aponta Gonçalves (2010). Os principais deles são a ênfase no individualismo e na liberdade de mercado, isto é, o indivíduo deve estar livre para competir, sendo, portanto, ele próprio a medida para seu sucesso ou fracasso; e também a valorização do trabalho, pois os indivíduos “livres” para participar dessa concorrência do mercado devem necessariamente vender sua força de trabalho para consumir e, assim, alcançar sua felicidade. Nessa lógica, as elites são consideradas as mais capazes, pois se trata do conjunto de pessoas que mais enriqueceram, enquanto que por outro lado os desempregados são culpados por seu próprio fracasso. Essa concepção valoriza uma noção fundamental do liberalismo econômico, já que vê no mercado a regulação natural da sociedade. Porém, isso esconde que em uma sociedade capitalista é impossível que todos os trabalhadores tenham emprego e sucesso. Como decorrência da falha desse processo de competição é que se impõe a necessidade de garantir condições de vida mínima à população, tanto para garantir a manutenção da força de trabalho como para manter os níveis de consumo necessários à reprodução capitalista, fechando-se assim o ciclo contraditório no meio do qual que vão se moldando os direitos sociais.

O processo ideológico capaz de atribuir aos sujeitos a responsabilização por seu sucesso ou fracasso oculta as perspectivas históricas e sociais, produzindo culpabilização individual por situações sociais e econômicas adversas e injustas, isto é, produz a incrível façanha de culpar o

pobre por sua própria situação de pobreza. Com isso, nega-se, porém, a desigualdade de condições para a competição, isto é, competir entre desiguais significa ganhar de antemão, mantendo sempre a dominação dos mais fortes, que “já arrancam na frente”. Portanto, é a partir da ideologia (neo)liberal que o ser humano é pensado fora do processo de relação, sendo o único responsável por seu fracasso ou êxito, legitimando assim quem vence e degradando o vencido.

Assim, entende-se que o grande inimigo da possibilidade de uma vida digna a todos é o neoliberalismo, pois seus valores individualistas são incompatíveis com a noção de direitos humanos. A crise capitalista atual acaba reforçando a ideia de um Estado mínimo, por um lado, sustentado pela ideologia da eficiência, porém forte, por outro, ao proteger o capital, o que leva o Estado neoliberal a privilegiar os interesses do mercado ao invés da população. Como forte aliado nessa sustentação ideológica no Brasil estão os grandes meios de comunicação, que divulgam de maneira hegemônica o pensamento neoliberal, acompanhado da crítica ao Estado corrupto e ineficiente, forçando a redução das políticas públicas. O que restam são políticas de inserção, fragmentadas e focalizadas, que atingem os mais pobres dentre os pobres, como vemos com a assistência social, mas que, paradoxalmente, devem ainda continuar a serem defendidas, já que garantem ao menos a manutenção do espaço público como responsável pelo combate à desigualdade e à garantia de direitos sociais.

Por tudo isso, o trabalho do psicólogo na assistência social é, no limite, parcial e limitado. Isto é, ao lidar com as questões sociais, é impossível resolvê-las. O que se pode, no máximo, é remediá-las. Contudo, embora essa premissa básica seja fundamental, as possibilidades de ação da psicologia, ao ampliar seus limites éticos e políticos, podem resultar em ganhos teóricos-técnicos (YAMAMOTO, 2007), que tanto alargam seu próprio alcance, como também acabam por beneficiar esta população, com potencial, portanto, de ser verdadeiramente compromissada socialmente.

X X X

Logo, culpabilizar os(as) usuários(as) por sua condição social acaba sendo uma maneira parcial de ver a realidade, pois a pobreza é uma das expressões da questão social e não um problema de dimensão individual (FERNANDES, 2006). E, pior, faz com que os próprios sujeitos acreditem que são os únicos responsáveis por sua condição. Assim, a ideologia do individualismo – ao que Farr (1998) arrisca a chamar de uma representação coletiva, tamanha sua

força de legitimação – dissemina e cristaliza a culpabilização do indivíduo por seus fracassos e sucessos.

Convém lembrar também que tanto essa como outras visões de mundo não ocorrem em um vácuo social. As representações, conforme Jovchelovitch (2008), ao mesmo tempo em que expressam perspectivas particulares, possuem também uma dimensão social, em que o poder da realidade social de enquadrar o pensamento individual adquire a força de um ambiente simbólico. Moscovici (2003) acrescenta que as representações são prescritivas, isto é, se impõem sobre as pessoas com uma força irresistível. Essa força está presente desde sempre e enquanto essas representações são partilhadas por tantos, influenciando a cada um, elas não são devidamente pensadas por eles; ou, são re-pensadas, re-criadas e re-apresentadas. Elas acabam assim por se constituir em uma ambiente real, concreto, exercendo uma pressão que as torna semelhante a realidades inquestionáveis e quanto menos se pensa nelas, talvez maior seja seu poder de influência. Por isso, as representações que temos de algo podem às vezes não estar diretamente relacionadas a nossa maneira de pensar. Assim, não queremos produzir também a culpabilização das psicólogas aqui entrevistadas por compartilharem de tal ou tal representação; isto é, não queremos cair na mesma armadilha ideológica individualista que aqui estamos criticando. O que queremos, desde o início, é visibilizar as representações existentes sobre os(as) usuários(as) do CRAS e da assistência social em geral para podermos problematizar essas próprias concepções e também modos diversos de se fazer psicologia.

Sobre a psicologia, pode-se dizer que inicialmente se desenvolveu aliada a essa mesma ética liberal, a serviço do capitalismo, com explicações individualistas e patologizantes, em busca de padronizações e normatizações. Mesmo que venha de desvencilhando dessa herança histórica, permanecem ainda vivas muitas dessas ideias, baseadas em um saber técnico acrítico e naturalizado, que insistentemente visa cooptar, enquadrar e adaptar os indivíduos a determinadas subjetividades, normalizando-as em lugares pré-definidos e controláveis.

Paralelo a isso, a partir da década de 80, passou a ganhar corpo uma psicologia com “compromisso social” – embora também tenha que se ter o devido cuidado com a propagação vazia desse conceito – que, em suma, procura romper com as práticas tradicionais até então dominantes a fim de entrar em maior sincronia com as demandas sociais e históricas do país, na luta por uma vida digna, em que os direitos humanos sejam respeitados. Isso se dá a partir do necessário questionamento das práticas psicológicas ancoradas em um discurso científico sobre a

interioridade de um indivíduo psicológico universal e de caracterizações naturalizadas e homogêneas de um sujeito normal, adaptado e governável, impondo assim a necessidade de uma postura crítica frente às reificações totalizantes do campo psi (GONZÁLES e GUARESCHI, 2009).

De fato, é impossível ser neutro e, enquanto articulador de políticas públicas garantidoras de direitos, os(as) psicólogos(as) têm posicionamentos e acabam compromissados – ou não – com a busca de transformações sociais e com os direitos humanos. Para Martín-Baró (1996), o psicólogo, antes de qualquer coisa, precisa definir sua posição política e fazer uma opção: ou atua de modo a reproduzir as estruturas sociais ou adota uma postura de resistência e contestação frente às opressões e às desigualdades.

Isso nos leva a concluir que a assistência social, assim como a sociedade de maneira geral, encontra-se sempre em meio a forte tensionamento, em um processo de contínuo embate e movimento, em que determinadas forças se impõem mais que outras. Assim, de maneira geral, pode-se dizer que por um lado, ainda prevalecem construções simplistas e estigmatizantes, que reduzem as questões sociais ao nível individual, dentro de uma lógica de funcionamento neoliberal, calcada em uma representação individualista, o que talvez corresponda à boa parte do pensamento geral de nossa sociedade, dado o sistema capitalista em que vivemos e as estratégias ideológicas que o sustentam. Porém, por outro lado, coexistem concepções que apontam para perspectivas relacionais, comunitárias e plurais. Isso se reflete diretamente na práxis da psicologia e da assistência social, como apontam Yazbek et al. (2010): por um lado, há trabalhos ainda presos a rotinas burocráticas, que não investem na mudança e na ruptura com práticas conservadoras e tradicionais, e que não raro atribuem aos sujeitos a culpa por mazelas sociais; e, por outro, serviços mobilizados para um trabalho inovador e progressista, com abordagens críticas, com estratégias coletivas de enfrentamento e atenção às situações territoriais vividas pelos sujeitos a fim de construir um novo paradigma na área. Assim, no centro da questão estão as próprias representações, que embasam o predomínio de uma ou outra cosmovisão e, conseqüentemente, determinadas formas de ação.

Não por acaso, Roso (2007) indica que o posicionamento e as crenças básicas dos profissionais são questões essenciais que precisam ser entendidas para se conhecer as práticas da psicologia nas diversas áreas, o que inclui o paradigma teórico de atuação e as cosmovisões que perpassam o mundo da vida de cada profissional, o que tem a ver com a forma como as pessoas

dão sentido e significado àquilo que as cercam. São essas visões de mundo que vão delineando e sendo delineadas pelas relações estabelecidas em meio à subjetividade social, onde coexistem diferentes saberes e perspectivas. Para a autora, o que tem predominado em nossa sociedade – e ainda nas práticas dos psicólogos – é a visão individual-liberal. Por isso, cabe sempre a pergunta: a psicologia que desenvolvo se apoia em qual cosmovisão?

Quanto a isso, Verdes-Leroux (apud PAUGAM, 2003) afirma que os profissionais que atuam na assistência social podem sofrer de seu etnocentrismo de classe, isto é, por pertencer na maioria das vezes à classe média, analisam os traços característicos das classes populares em termos patológicos, a partir da imposição de seus valores, exercendo profunda violência simbólica. Porém, sempre é possível se diferenciar de um lugar comum e se comprometer integralmente com a defesa da dignidade e respeito a todas as vidas humanas, optando-se assim por outras perspectivas.

Portanto, cremos que possamos estar, enquanto psicólogos(as), em meio a esse processo em movimento, vivenciando encruzilhadas que nos levam a (im)possibilidades, com mostram os significados aqui produzidos, que apontam a caminhos múltiplos para a psicologia. A própria implementação da política de assistência social abre espaço para diferentes “leituras” dos profissionais, que podem tanto contribuir na garantia de direitos, como reforçar a subalternidade e se valer de velhas concepções e estereótipos sobre o que seria o usuário “digno” da assistência social. Para Yazbek (1993), a assistência – enquanto reguladora das condições de reprodução social dos subalternos – pode-se constituir tanto em campo de reiteração da subalternidade de seus usuários como avançar na construção de sua cidadania social. A definição de usuário(a) da assistência social enquanto aqueles “de quem dela (política de assistência social) necessitar” (MDS, 2009b) também deixa margem para variadas leituras, já que enquanto não destinada a todos, mas apenas a determinados sujeitos, abre o risco de que seus/suas usuários(as) devam se “encaixar” em determinados critérios para poder acessar a política, como sustentam Aginsky, Fernandes e Tejadas (2009), dando margem para diferentes interpretações dos(as) profissionais. Ou seja, uma vez mais fica evidente a importância central das representações sociais dos profissionais na operacionalização desta política pública.

Contudo, esses mundos diferentes não são estáticos nem assim tão distintos, mas sim heterogêneos, difusos, co-habitando espaços de fronteira, como defende Santos (2007), em meio a disputas paradigmáticas entre visões reificadas de ser humano – comprometidas com a

perspectiva individualista, pactuada com o capital e com suas formas de sociabilidade; e outras visões alternativas – associadas à justiça, à dignidade e à solidariedade, o que o autor define como paradigma emergente. Essa disputa entre “ação conformista” e “ação rebelde”, para usar termos do autor, se dá em todas esferas sociais, sendo que o espaço de fronteira – “forma privilegiada de sociabilidade” (p. 347) – abre a possibilidade para a invenção de novas subjetividades. A fronteira, enquanto limite a ser sempre transposto, configura-se como um espaço plural e potente de convivência, produzindo transformações no modo de ser e se relacionar. Nessa mesma linha, ao falarem da possibilidade de contínuo movimento e transformação das representações sociais, Scarparo e Pedroso (2010) apontam para o caminho que denominam de nomadismo epistêmico, fruto “do agir de um coletivo errante” (p. 15) em busca do desejo de conhecer, que não se enquadra nunca em cercanias, mas é potencializado pelo encontro entre os diferentes e as diferenças, sendo o essencial para a produção e a mudança dos conhecimentos a oportunidade de estabelecer diálogos e relações, (re)combinando novos e outros saberes.

A partir dos resultados aqui levantados, fica claro que ao menos essa fronteira – lugar que une e promove a aproximação de diferentes pessoas, áreas e perspectivas – já existe na práxis e nas reflexões da psicologia na assistência social, a partir do encontro entre profissionais e usuários(as), abrindo assim espaço para o embate e transformação de múltiplas visões e concepções.

Isso significa que se há, de um lado, uma maciça disseminação na sociedade de uma ideologia individualista, que atribui a culpa pela própria situação de vida aos indivíduos e suas inadequações, há, por outro, uma dimensão representacional que aposta no potencial relacional, em um entendimento ampliado das questões sociais. Essas perspectivas opostas, ao co-habitarem um espaço difuso de fronteira, são passíveis de movimento e mudança, trazendo um horizonte de esperança e de possibilidades de transformação.

Para tentarmos contribuir ao avanço dessas problematizações, optamos pela perspectiva relacional, onde, conforme Guareschi (2004), o ser humano só pode ser entendido a partir das milhares de relações que estabelece com todos os seres existentes, o que abre espaço para a inclusão das dimensões ética e política, por vezes minimizadas ou excluídas do escopo da psicologia, mas que parecem ser vias importantes para o desenvolvimento de uma perspectiva que defende os direitos de todos os seres humanos a uma vida boa. Para Jovchelovitch (2008), as

relações e o estar junto são processos a serem constituídos, isto é, são uma conquista, longa e laboriosa. Essa construção passa necessariamente pela comunicação e pelo entendimento, o que só é possível a partir da aproximação ao Outro, movimento que, como vimos, tem se tornado possível à psicologia a partir de sua inserção – principalmente via política de assistência social – no mundo da vida das comunidades e de seus moradores. Para Arendt (2010), é nesses espaços públicos que acontecem a multiplicidade de relações e, logo, a ação humana. Essa só existe e é necessária devido à pluralidade, o que inclui as diferenças e as singularidades únicas de cada um, tornando imprescindível a comunicação e a busca do entendimento. Subjacente a essas concepções, vigora um forte pressuposto relacional, que torna esse processo de aproximação possível e faz do homem um ser político. É, portanto, nessa lógica que pode se dar o encontro da psicologia com o Outro – os(as) usuários(as) – tornando possível a relação e a comunicação entre múltiplos conhecimentos e visões de mundo, o que é capaz de produzir potentes resultados a partir do reconhecimento mútuo da legitimidade dos diferentes saberes, que, por sua pluralidade, podem transformar as representações hoje existentes.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACCORSSI, A. **Materializações do pensamento social sobre a pobreza.** Tese de doutorado – PUCRS, Porto Alegre, 2011.

AGUINSKY, B. G.; FERNANDES, I.; TEJADAS, S. S. Entre a garantia de direitos e o reforço à subalternização: concepções e práticas ainda em disputa sobre o público-alvo da Política de Assistência Social. In MENDES, J. M. R.; PRATES, J. C.; AGUINSKY, B. G. (Orgs.). **O Sistema Único de Assistência Social: as contribuições à fundamentação e os desafios à implantação.** Porto Alegre: EDIPUCRS, 2009.

ALENCAR, M. M. T. Transformações econômicas e sociais no Brasil dos anos 1990 e seu impacto no âmbito da família. In SALES, M. A.; MATOS, M. C.; LEAL, M. C. (Org.). **Política social, família e juventude: uma questão de direitos.** 6ª ed. São Paulo: Cortez, 2010.

ANDRADE, L. F. **O psicólogo no Centro de Referência de Assistência (CRAS) de Fortuna de Minas – MG: na trilha cartográfica dos territórios subjetivos.** Dissertação de Mestrado não-publicada, Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009.

ANTUNES, R. A substância da crise e a erosão do trabalho. In ARRUDA SAMPAIO JR., P. de. (Org.). **Capitalismo em crise: a natureza e a dinâmica da crise econômica mundial.** São Paulo: Editora Institui José Luis e Rosa Sunderman, 2009.

ARENDT, H. **A condição humana.** 11ª edição. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2010.

BAPTISTA, T. A. O jovem trabalhador brasileiro e qualificação profissional: a ilusão do primeiro emprego. In SALES, M. A.; MATOS, M. C.; LEAL, M. C. (Orgs.). **Política social, família e juventude: uma questão de direitos.** 6ª ed. São Paulo: Cortez, 2010.

BAUER, M. W.; AARTS, B. A construção de um *corpus*: um princípio para a coleta de dados qualitativos. In BAUER, M. W.; GASKELL, G. (Orgs.). **Pesquisa Qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático.** 7ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.

BAVA, S. C. As políticas sociais e a sua expressão nas realidades contemporâneas – Silvio Caccia Bava. In **O papel público das políticas na garantia dos direitos sociais.** 4º Seminário de Políticas Sociais. São Leopoldo, RS: Contexto, 2010.

BERNARDES, J. S. **O debate atual sobre a formação em psicologia no Brasil – permanências, rupturas e cooptações nas políticas educacionais.** Tese de doutorado – PUCSP, São Paulo, 2004.

BOCK, A. M. B. A psicologia a caminho do novo século: identidade profissional e compromisso social. **Estudos de Psicologia**, 4(2), p. 315-329, 1999.

BRANDÃO, J. M.; MAHFOUD, M.; GIANORDOLI-NASCIMENTO, I. F. A construção do conceito de resiliência em psicologia: discutindo as origens. **Paidéia** (Ribeirão Preto), vol 21, n. 49, maio-ago., 2011.

CARDOSO, L. M.; CARDOSO, L. A.; MONTEIRO, D. G.; VIANA, M. G.; MELL, S. D. L.; QUINTAS, S. H. P. M. Proteção Social no Brasil: o impasse entre a garantia de direitos e a visão de benefícios. **Rev. Augustus**. RJ, n. 24, 2007.

CARRETEIRO, T. C. “A doença como projeto” – Uma contribuição à análise das formas de afiliações e desafiliações sociais. In SAWAIA B. (Org.). **As artimanhas da exclusão**. 12ª edição. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

CASTRO, M. S. P. **Implementação da política de assistência social em Mossoró/RN: uma avaliação a partir dos centros de referência da assistência social**. 168 p. Dissertação de Mestrado – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2009.

CFP – Conselho Federal de Psicologia. **Referências técnicas para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS-SUAS**. Brasília – DF, 2008.

CFP – Conselho Federal de Psicologia. **Como os psicólogos e psicólogas podem contribuir para avançar o Sistema Único de Assistência Social (SUAS)** – informação para gestoras e gestores. Brasília – DF, 2011.

CHAUÍ, Marilena. **Democracia, violência e participação**. Palestra proferida no Projeto Debates Capitais, Câmara Municipal de Porto Alegre, 7 de dezembro de 2011.

COIMBRA, C. M. B. Historicizando a relação entre psicologia e direitos humanos no Brasil. In JACÓ-VILELA, A. M.; CEREZZO, A. C.; RODRIGUES, H. B. C. (Orgs.). **Clio-Psyché paradigmas: historiografia, psicologia, subjetividades**. RJ: Relume Dumará: FABERJ, 2003.

COSTA, A. F. S.; CARDOSO, C. L. Inserção do psicólogo em Centros de Referência de Assistência Social – CRAS. **Revista Interinstitucional de Psicologia**, 3 (2), p. 223-229, 2010.

COUTO, B. R. **O Direito Social e a Assistência Social na Sociedade Brasileira: uma equação possível?** 4ª edição. São Paulo: Cortez, 2010.

COUTO, B. R.; YAZBEK, M. C.; RAICHELIS, R. A. Política Nacional de Assistência Social e o SUAS: apresentando e problematizando fundamentos e conceitos. In COUTO, B. R.; YAZBEK, M. C.; SILVA, M. O. S.; RAICHELIS, R. A. (Orgs.) **O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento**. São Paulo: Cortez, 2010.

CRUZ, J. M. O. Práticas psicológicas em Centro de Referência da Assistência Social (CRAS). **Psicologia & foco**, Aracaju, Faculdade Pio Décimo, v. 2, n. 1, jan./jun., p. 11-27, 2009.

CRUZ, L. R.; GUARESCHI, N. M. F. A constituição da assistência social como política pública: interrogações à psicologia. In CRUZ, L. R.; GUARESCHI, N. (Orgs.). **Políticas Públicas e Assistência Social**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

CRUZ, L. R.; GUARESCHI, N. M. F. Articulações entre a psicologia social e as políticas públicas na assistência social. In CRUZ, L. R.; GUARESCHI, N. (Orgs.). **O psicólogo e as políticas públicas de assistência social**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

DIMENSTEIN, M. A cultura profissional do psicólogo e o ideário individualista: implicações para a prática no campo da assistência pública à saúde. **Estudos de Psicologia** 5 (1), p. 95-121, 2000.

DIMENSTEIN, M. Psicologia, política e produção em saúde. In GUARESCHI, N. M. F.; SCISLESKI, A.; REIS, C.; DHEIN, G.; AZAMBUJA, M. A. (Orgs.). **Psicologia, Formação, Políticas e Produção em Saúde**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2010.

DUQUE-ARRAZOLA, L. S. O sujeito feminino nas políticas de assistência social. In MOTA, A. E. (Org.). **O mito da Assistência Social: ensaios sobre Estado, Política e Sociedade**. São Paulo: Cortez, 2010.

EUZÉBIOS FILHO, A. **Psicologia e Desigualdade Social**. Curitiba: Juruá, 2011.

FARR, R. M. **As raízes da psicologia social moderna**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1998.

FÁVERO, E. T. **Questão social e perda do poder familiar**. São Paulo: Veras Editora, 2007.

FERNANDES, I. Dialética da instrumentalidade: abordagem grupal e familiar na perspectiva da assistência social. In MENDES, J. M. R.; PRATES, J. C.; AGUINSKY, B. (Orgs.) **Capacitação sobre PNAS e SUAS: no caminho da Implantação**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2006.

FONTENELE, A. F. G. T. **Psicologia e Sistema Único de Assistência Social – SUAS – Estudo sobre a inserção dos psicólogos nos Centros de Referência da Assistência Social – CRAS's**. Dissertação de Mestrado – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2008.

FOUCAULT, M. Um Sistema Finito diante de um Questionamento Infinito. In MOTTA, M. B. (Org.). **Ética, sexualidade, política**. Coleção Ditos e Escritos V. 2ª edição. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2006.

FREITAS, C. R. **“Ele dorme e se acorda comigo”:** representações sociais do Programa Bolsa Família. Dissertação de Mestrado, Pontifícia Universidade Católica de Porto Alegre - RS, 2008

FREITAS, M. F. Q. Psicologia na comunidade, psicologia da comunidade e psicologia (social) comunitária – práticas da psicologia em comunidades nas décadas de 60 a 90, no Brasil. In CAMPOS, R. H. F. (Org.). **Psicologia Social Comunitária – da solidariedade à autonomia**. 15ª ed. Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 2009.

GASKELL, G. Entrevistas individuais e grupais. In BAUER, M. W.; GASKELL, G. (Orgs.). **Pesquisa Qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. 7ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.

GASKELL, G.; BAUER, M. W. Para uma prestação de contas pública: além da amostra, da fidedignidade e da validade. In \_\_\_\_\_. 7ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.

GILL, R. Análise de discurso. In \_\_\_\_\_. 7ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.

GOMES, A. M.; NASCIMENTO, M. L. Infância, adolescência e proteção: produção histórica e crítica do presente. In JACÓ-VILELA, A. M.; CEREZZO, A. C.; RODRIGUES, H. B. C. (Orgs.). **Clio-Psyché paradigmas: historiografia, psicologia, subjetividades**. Rio de Janeiro: Relume Dumará: FABERJ, 2003.

GONÇALVES, M. G. M. **Psicologia, subjetividade e políticas públicas**. São Paulo: Cortez, 2010.

GONZÁLES, Z. K.; GUARESCHI, N. M. F. Concepções sobre a categoria juventude – paradoxos e as produções no modo de ser jovem. In CRUZ, L. R.; GUARESCHI, N. (Orgs.). **Políticas Públicas e Assistência Social**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

GUARESCHI, P. A. Representações sociais: alguns comentários oportunos. In NASCIMENTO-SCHULZE, C. (Org.). **Novas contribuições para a teorização e pesquisa em representação social**. Coletâneas da ANPEPP. Vol. 1, n. 10, 1996.

GUARESCHI, P. A. Representações Sociais: avanços teóricos e epistemológicos. **Temas em Psicologia da SBP**, vol 8, n. 3, p. 249-256, 2000.

GUARESCHI, P. A. **Psicologia Social Crítica** – como prática de libertação. 4ª ed. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2004.

GUARESCHI, P. A. Pressupostos psicossociais da exclusão: competitividade e culpabilização. Em SAWAIA, B. (Org.). **As artimanhas da exclusão**. 10ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

GUARESCHI, N. M. F.; DHEIN, G.; REIS, C.; MACHRY, D. S.; BENNEMANN, T. A psicologia e a formação do profissional da saúde para o SUS: um estudo a partir dos currículos de cursos de psicologia do Rio Grande do Sul. In GUARESCHI, N. M. F.; SCISLESKI, A.; REIS, C.; DHEIN, G.; AZAMBUJA, M. A. (Orgs.). **Psicologia, Formação, Políticas e Produção em Saúde**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2010.

HABERMAS, J. **Teoría de la acción comunicativa**. Madrid: Taurus, 1988.

HENRIQUES, R. Desnaturalizar a desigualdade e erradicar a pobreza no Brasil. In NOLETO, M. J. e WERTHEIN, J. (Orgs.). **Pobreza e Desigualdade no Brasil: traçando caminhos para a inclusão social**. Brasília: UNESCO, 2004.

HILLESHEIM, B.; CRUZ, L. R. Risco, vulnerabilidade e infância: algumas aproximações. In CRUZ, L. R.; GUARESCHI, N. (Org.). **Políticas Públicas e Assistência Social**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

HILLESHEIM, B.; CRUZ, L. R. Do território às políticas públicas: governo, práticas psicológicas e busca ativa no CRAS. In CRUZ, L. R.; GUARESCHI, N. (Orgs.). **O psicólogo e as políticas públicas de assistência social**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

IAMAMOTO, M. V. **Serviço Social em tempo de capital fetiche**. São Paulo: Cortez, 2011.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios 2008**. Rio de Janeiro, 2008.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Síntese dos Indicadores Sociais** – Uma análise das condições de vida da população brasileira – 2010. Rio de Janeiro, 2010a.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo Demográfico 2010**. RJ, 2010b.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – PNAD 2011**. Rio de Janeiro, 2011.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Indicadores IBGE – Pesquisa Mensal de Emprego – Agosto de 2012**. Rio de Janeiro, 2012.

JODELET, D. **Loucuras e representações sociais**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2005.

JOSEPHSON, S. C. Rio de Janeiro: História e subjetividades. In JACÓ-VILELA, A. M.; CEREMZO, A. C.; RODRIGUES, H. B. C. (Orgs.). **Clio-Psyché paradigmas: historiografia, psicologia, subjetividades**. Rio de Janeiro: Relume Dumará: FABERJ, 2003.

JOVCHELOVITCH, S. **Os contextos do saber: representações, comunidade e cultura**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.

KAHALE, E. M. P.; ANDRIANI, A. G. P. A constituição histórica da psicologia como ciência. In KAHALE, E. M. P. (Org.). **A diversidade da psicologia – uma construção teórica**. 2ª ed. São Paulo: Cortez, 2006.

KERN, F. A. A rede como estratégia metodológica de operacionalização do SUAS. In MENDES, J. M. R.; PRATES, J. C.; AGUINSKY, B. (Orgs.). **Capacitação sobre PNAS e SUAS: no caminho da Implantação**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2006.

KODATO, S.; SILVA, A. P. S. Homicídio de adolescentes: refletindo sobre alguns fatores associados. **Psicologia Reflexão Crítica**, vol. 13, n. 3, Porto Alegre, 2000.

LASTA, L. L.; GUARESCHI, N. M. F.; CRUZ, L. R. A Psicologia e os Centros de Referência em Assistência Social: problematizações pertinentes. In CRUZ, L. R.; GUARESCHI, N. (Orgs.). **O psicólogo e as políticas públicas de assistência social**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

LOPES, M. C. Políticas de Inclusão e Governamentalidade. **Educação & Realidade**, 34(2), p. 153-169, maio-ago., 2009.

LOUZADA, R. C. R. Trabalho, subjetividade e histórias de vida. In JACÓ-VILELA, A. M.; CEREMZO, A. C.; RODRIGUES, H. B. C. (Orgs.). **Clio-Psyché paradigmas: historiografia, psicologia, subjetividades**. Rio de Janeiro: Relume Dumará: FABERJ, 2003.

MACEDO, J. P.; DIMENSTEIN, M. Psicologia e a produção do cuidado no campo do bem-estar social. **Psicologia & Sociedade**, 21 (3), p. 293-300, 2009.

MACEDO, J. P.; SOUSA, A. P.; CARVALHO, D. M.; SOUSA, F. M. S.; DIMENSTEIN, M. O psicólogo brasileiro no SUAS: quantos somos e onde estamos? **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 16, n. 3, p. 479-489, 2011.

MARANHÃO, C. H. Acumulação, trabalho e superpopulação: crítica ao conceito de exclusão social. In MOTA, A. E. (Org.). **O mito da Assistência Social: ensaios sobre Estado, Política e Sociedade**. SP: Cortez, 2010.

MARTIN-BARÓ, I. O papel do psicólogo. **Estudos de Psicologia** 2(1), p. 7-27, 1996.

MARTIN, D.; QUIRINO, J.; MARI, J. Depressão entre mulheres da periferia de São Paulo. **Revista Saúde Pública**, vol 41, n. 4, São Paulo, 2007.

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social**. Brasília, 2004.

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Guia de orientação técnica – SUAS nº 1. Proteção Social Básica de Assistência Social**. Brasília, 2005.

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS (NOB-RH/SUAS)**. Brasília, 2006.

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas CRAS**. Brasília, 2009a.

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **LOAS “Anotada” – Lei Orgânica de Assistência Social**. Brasília, 2009b.

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Resolução 109, de 11 de novembro de 2009. Brasília, 2009c.

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Bolsa família: cidadania e dignidade para milhões de brasileiros**. Brasília, 2010a.

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Revista Desenvolvimento Social**. Ano 2, nº 2. Brasília, 2010b.

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Censo SUAS 2010**. Módulos: CRAS, CREAS, Gestão Municipal, Gestão Estadual, Conselho Municipal, Conselho Estadual e Entidades Conveniadas. Brasília, 2010c.

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Censo SUAS 2009 – CRAS**. Brasília, 2011a.

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Jornal MDS, nº 27**. Brasília, 2011b.

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais – volume 1.** 1ª edição, Brasília, 2012a.

MDS – Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Trabalho social com Famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF – volume 2.** 1ª edição, Brasília, 2012b.

MELO, E. M.; MELO, M. A. M.; PIMENTA, S. M. O.; LEMOS, S. M. A.; CHAVES, A. B.; PINTO, L. M. N. A violência rompendo interações. As interações superando a violência. **Rev. Bras. de Saúde Mat. Inf.**, vol.7, n.1, Recife, jan./mar., 2007.

MERCADANTE, A. Construindo estratégias para combater a desigualdade social: uma perspectiva socioeconômica. In NOLETO, M. J. e WERTHEIN, J. (Orgs.). **Pobreza e Desigualdade no Brasil: traçando caminhos para a inclusão social.** Brasília: UNESCO, 2004.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde.** São Paulo: Hucitec, 2004.

MIOTO, R. C. T. Novas propostas e velhos princípios: a assistência às famílias no contexto de programas de orientação e apoio sociofamiliar. In SALES, M. A.; MATOS, M. C; LEAL, M. C. (Orgs.). **Política social, família e juventude: uma questão de direitos.** 6ª ed. SP: Cortez, 2010.

MOSCOVICI, S. **Representações Sociais: investigação em psicologia social.** Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 2003.

MOTA, A. E. Questão social e serviço social: um debate necessário. In MOTA, A. E. (Org.). **O mito da Assistência Social: ensaios sobre Estado, Política e Sociedade.** SP: Cortez, 2010a.

MOTA, A. E. A centralidade da assistência social na Seguridade Social brasileira nos anos 2000. In Mota, A. E. (Org.). **In \_\_\_\_.** SP: Cortez, 2010b.

MOTA, R. F. **Psicologia na Assistência Social: práticas em travessia.** Dissertação de Mestrado, Pontifícia Universidade Católica de Porto Alegre - RS, 2011.

NERY, V. B. **O Trabalho de Assistentes Sociais e Psicólogos na Política de Assistência Social – Saberes e Direitos em questão.** Tese de Doutorado – PUC-SP, São Paulo, 2009.

NEY, M. G.; SOUZA, P. M.; PONCIANO, N. J. Desigualdade de acesso à educação e evasão escolar entre ricos e pobres no Brasil rural e urbano. **Rev. Científica Internacional**, ano 3, n 13, maio-jun., 2010.

OIT – Organização Internacional do Trabalho. **Perfil do trabalho decente no Brasil – Um olhar sobre as unidades da Federação.** Brasília, DF, 2012.

OLIVEIRA, I. F., DANTAS, C. M. B., SOLON, A. F. A. C; AMORIM, K, M. O. A prática psicológica na proteção social básica do SUAS. **Psic. & Soc.**; 23(n. spe.), p. 140-149, 2011.

OLIVEIRA, I. F. Os desafios e limites para a atuação do psicólogo no Suas. In CRUZ, L. R.; GUARESCHI, N. (Orgs.). **O psicólogo e as políticas públicas de assistência social**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

PAUGAM, S. O enfraquecimento e a ruptura dos vínculos sociais – Uma dimensão essencial do processo de desqualificação social. In SAWAIA, B. (Org.). **As artimanhas da exclusão**. 12ª edição. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

PAUGAM, S. **A desqualificação social – Ensaio sobre a nova pobreza**. Porto Editora: Portugal, 2003.

PEREIRA-PEREIRA, P. A. Mudanças estruturais, política social e papel da família: crítica ao pluralismo de bem-estar. In SALES, M. A.; MATOS, M. C.; LEAL, M. C. (Orgs.). **Política social, família e juventude: uma questão de direitos**. 6ª ed. São Paulo: Cortez, 2010.

PINHEIRO, D. P. N. A resiliência em discussão. **Psic. em Estudo**, vol 9, n. 1, jan.-abr., Maringá, 2004.

POCHMANN, M. Nova política de inclusão socioeconômica. In NOLETO, M. J. e WERTHEIN, J. (Orgs.). **Pobreza e Desigualdade no Brasil: traçando caminhos para a inclusão social**. Brasília: UNESCO, 2004.

POCHMANN, M. **Assegurar o bem-estar coletivo**. Le Monde Diplomatique Brasil: Novembro de 2009.

REIS, C.; GIUGLIANI, S.; PASINI, V. L. Conversando sobre a psicologia e o SUAS: potencialidades e desafios para a atuação profissional dos psicólogos na política de assistência social. In CRUZ, L. R.; GUARESCHI, N. (Orgs.). **O psicólogo e as políticas públicas de assistência social**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

ROCHA, M. L. Espaço urbano e configurações subjetivas contemporâneas. In JACÓ-VILELA, A. M.; CEREMZO, A. C.; RODRIGUES, H. B. C. (Orgs.). **Clio-Psyché paradigmas: historiografia, psicologia, subjetividades**. Rio de Janeiro: Relume Dumará: FABERJ, 2003.

RODRIGUES, L.; HENNIGEN, I. Entre cenas do acolhimento institucional e da adoção: incitamento à vontade de família. In CRUZ, L. R.; GUARESCHI, N. (Orgs.). **O psicólogo e as políticas públicas de assistência social**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

ROSE, N. Psicologia como uma ciência social. **Psicologia & Sociedade**; 20 (2): p. 155-164, 2008.

ROSO, A. O cotidiano no campo da saúde – Ética e responsabilidade social. In VERONESE, M. V.; GUARESCHI, P. A. (Orgs.). **Psicologia do Cotidiano: Representações Sociais em Ação**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

SÁ, C. P de. **A construção do Objeto de Pesquisa em Representações Sociais**. Rio de Janeiro: EdUERJ, 1998.

SANTOS, Boaventura Souza. **A Crítica da razão indolente**: contra o desperdício da experiência. 6ª edição. São Paulo: Cortez, 2007.

SANTOS, Boaventura Souza. O papel público das políticas na garantia dos direitos sociais – Boaventura de Souza Santos. In **O papel público das políticas na garantia dos direitos sociais**. 4º Seminário de Políticas Sociais. São Leopoldo, RS: Contexto, 2010.

SAWAIA, B. Introdução: exclusão ou inclusão perversa. In SAWAIA, B. (Org.). **As artimanhas da exclusão**. Petrópolis, RJ: Vozes, 12 edição, 2012.

SCARPARO, H.; PEDROSO, M. Representações: Movimentos de Imagens e Palavras Vividas. In GUARESCHI, P.; HERNANDEZ, A.; CÁRDENAS, M. **Representações sociais em movimento**: psicologia do ativismo político. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2010.

SCHEINVAR, E. A família como dispositivo de privatização do social. **Arq. Brasileiros de Psicologia**, v. 58, n.1, 2006.

SCISLESKI, A.; FERNANDES, V. Além das fronteiras da psicologia, o estrangeiro: A coordenação. In CRUZ, L. R.; GUARESCHI, N. (Orgs.). **O psicólogo e as políticas públicas de assistência social**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

SENRA, C. M. G. **Psicólogos sociais em uma instituição pública de Assistência Social: analisando estratégias de enfrentamento**. 251 p. Tese de Doutorado, PUC-Campinas, Campinas – SP, 2009.

SILVA, R. N. Notas para uma genealogia da psicologia social. **Psicologia & Sociedade**, 16(2), p. 12 – 19, maio/ago., 2004.

SILVA, R. N. **A invenção da Psicologia Social**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2005.

SILVA, R. J. S.; HÜNING, S. M.; MESQUITA, M. R. Por entre culturas e políticas, a construção da assistência social. In CRUZ, L. R.; GUARESCHI, N. (Orgs.). **O psicólogo e as políticas públicas de assistência social**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

SILVEIRA, E.; MENDES, J. M. R. Derrubando paredes: a construção da interdisciplinaridade. In MENDES, J. M. R.; PRATES, J. C.; AGUINSKY, B. G. (Orgs.). **O Sistema Único de Assistência Social: as contribuições à fundamentação e os desafios à implantação**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2009.

SITCOVSKY, M. Particularidades da expansão na Assistência Social no Brasil. In MOTA, A. E. (Org.). **O mito da Assistência Social: ensaios sobre Estado, Política e Sociedade**. SP: Cortez, 2010.

SOARES, J. N.; SUSIN, L.; WARPECHOWSKI, M. B. A clínica ampliada na Assistência Social. In CRUZ, L. R.; GUARESCHI, N. (Orgs.). **Políticas Públicas e Assistência Social**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

SUSIN, L.; POLI, M. C. O singular na assistência social: do usuário ao sujeito. In CRUZ, L. R.; GUARESCHI, N. (Orgs.). **O psicólogo e as políticas públicas de assistência social**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

TEIXEIRA, S. M. Trabalho Interdisciplinar nos CRAS: um novo enfoque e trato à pobreza. **Textos & Contextos** (Porto Alegre), v. 9, n. 2, p. 286-297, ago./dez., 2010.

TENÓRIO, M. D.; PRÉDES, R.; MACHADO, R. M.; BORGES, M. V. Perfil Profissional. In CONSELHO FEDERAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CFESS (Org.). **Assistentes Sociais no Brasil – Elementos para o estudo do perfil profissional**. Brasília, 2005.

THOMPSON, J. B. **Ideologia e cultura moderna: teoria social crítica na era dos meios de comunicação de massa**. 8ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009

TOROSSIAN, S. D.; RIVERO, N. E. Políticas públicas e modos de viver. A produção de sentidos sobre a vulnerabilidade. In CRUZ, L. R.; GUARESCHI, N. (Orgs.). **Políticas Públicas e Assistência Social**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

VAITSMAN, J.; ANDRADE, G. R. B.; FARIAS, L. O. Proteção Social no Brasil: o que mudou na Assistência Social após a constituição de 1988. **Ciência e Saúde Coletiva** 14(3), p. 731-741, 2009.

WANDERLEI, M. B. Refletindo sobre a noção de exclusão. In SAWAIA, B. (Org.). **As artimanhas da exclusão**. Petrópolis, RJ: Vozes, 12 edição, 2010.

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**, vol. 29, n. 4, p. 686 – 699, 2009.

YAMAMOTO, O. H. “Políticas sociais, ‘terceiro setor’ e ‘compromisso social’: perspectivas e limites do trabalho do Psicólogo”. **Psicologia & Sociedade**; 19 (1): p. 30-37; 2007.

YAMAMOTO, O. H.; OLIVEIRA, I. F. Política Social e Psicologia: uma trajetória de 25 anos. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, vol.26, nº especial. Brasília 2010.

YAZBEK, M. C. **Classes subalternas e assistência social**. São Paulo: Cortez, 1993.

YAZBEK, M. C.; MESTRINER, M. L.; CHIACHIO, N. B.; RAICHELIS, R.; Paz, R.; NERY, V. O Sistema Único de Assistência Social em São Paulo e Minas Gerais – desafios e perspectivas de uma realidade em movimento. In COUTO, B. R.; YAZBEK, M. C.; SILVA, M. O. S.; RAICHELIS, R. A. (Orgs.) **O Sistema Único de Assistência Social no Brasil: uma realidade em movimento**. São Paulo: Cortez, 2010.

## APÊNDICE A

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) para participar como voluntário em uma pesquisa. O objetivo desta é desvelar quais são e como se apresentam as representações dos(as) psicólogos(as) sobre os usuários dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS). Para tanto, serão feitas entrevistas com profissionais de diferentes CRAS. As entrevistas terão duração média de 30 a 60 minutos e serão gravadas, sendo posteriormente transcritas para análise da pesquisa, sendo mantido o anonimato na identificação do entrevistado. Os dados de áudio e transcrição – usados exclusivamente para este estudo – serão armazenados em local seguro pelo pesquisador responsável em sua sala junto ao Programa de Pós Graduação em Psicologia Social e Institucional (PPGPSI) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), com o devido cuidado de sigilo e anonimato dos participantes. Caso aceite fazer parte da pesquisa, assine ao final deste documento, que está em duas vias. Uma delas é sua e a outra é do pesquisador responsável. Desde logo fica garantido o sigilo total das informações. Em caso de recusa você não será penalizado(a) de forma alguma.

### INFORMAÇÕES SOBRE A PESQUISA:

Título: A psicologia no mundo da vida: representações sociais sobre os(as) usuários(as) do CRAS.

Instituição: Universidade Federal do Rio Grande do Sul – Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social e Institucional (UFRGS – PPGPSI).

Pesquisador Responsável: Pedrinho A. Guareschi

Telefone do Comitê de Ética em pesquisa do Instituto de Psicologia UFRGS: 3308 5066

O objetivo da presente pesquisa é compreender quais são e como se revelam as representações sociais dos psicólogos que atuam nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) sobre os usuários desse serviço. A pesquisa será feita a partir de entrevistas com psicólogos em seus próprios locais de trabalho, com duração média de 30 a 60 minutos, gravadas e posteriormente transcritas, mantendo-se o sigilo sobre a identificação dos participantes.

### CONSENTIMENTO DA PARTICIPAÇÃO DA PESSOA COMO SUJEITO

Eu, \_\_\_\_\_, abaixo assinado, concordo em participar deste estudo como sujeito. Fui devidamente informado e esclarecido pelo pesquisador Vinicius Tonollier Pereira sobre a pesquisa e os procedimentos nela envolvidos. Foi-me garantido o sigilo das informações e que posso retirar meu consentimento a qualquer momento.

\_\_\_\_\_ (cidade), \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ (data)

Assinatura: \_\_\_\_\_

**APÊNDICE B****Questionário – Participante/CRAS:** \_\_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Contrato de Trabalho: ( ) Contrato/CLT ( ) Estatutário

Tempo de formado: \_\_\_\_\_ Local de graduação: \_\_\_\_\_

Tempo de trabalho em CRAS/SUAS: \_\_\_\_\_

Carga horária semanal: \_\_\_\_\_

Atendimento clínico/psicoterápico? ( ) sim ( ) não

Descrição das atividades desenvolvidas: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

Profissionais da Equipe: \_\_\_\_\_

---

Descrição das condições de trabalho: \_\_\_\_\_

---

---

Email: \_\_\_\_\_

## APÊNDICE C

### TÓPICO-GUIA

#### Pergunta Inicial

1) “Quem são os(as) usuários(as) do CRAS e como caracterizá-los(as)?

#### Tópicos seguintes:

2) Como são as famílias usuárias do CRAS e como caracterizá-las?

3) Em geral, como é a vida desses sujeitos? (em termos de rotina, cotidiano, ...)

4) Há aspectos dos(as) usuários(as) que podem ser vistos como obstáculos para a efetivação das propostas do CRAS/SUAS e, se sim, quais são eles.

5) Há aspectos dos(as) usuários(as) que podem ser vistos como positivos e que contribuem para a efetivação da proposta do CRAS/SUAS e, caso existam, quais são eles.