

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
PUC-SP

Fabiana Itaci Corrêa de Araujo

“... MAS A GENTE NÃO SABE QUE ROUPA DEVE USAR”

***Um estudo sobre a prática do psicólogo no Centro de Referência de
Assistência Social***

MESTRADO EM PSICOLOGIA SOCIAL

**São Paulo
2010**

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
PUC-SP

Fabiana Itaci Corrêa de Araujo

“... MAS A GENTE NÃO SABE QUE ROUPA DEVE USAR”

***Um estudo sobre a prática do psicólogo no Centro de Referência de
Assistência Social***

Dissertação apresentada à Banca Examinadora como exigência parcial para obtenção do título de MESTRE em Psicologia Social, pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, sob a orientação da Profa. Dra. Bader Burihan Sawaia.

**São Paulo
2010**

Banca Examinadora:

Profa. Dra. Bader Burihan Sawaia (PUC-SP)

Prof. Dr. Leonardo Barbagallo (UNITAU)

Prof. Dr. Odair Furtado (PUC-SP)

À minha família.
De onde parti para a vida: José
Francisco e Claudete; Régis, Renata e
Aninha.

À minha família.
Vidas presentes em mim:
Augusto (Gu) e Rodrigo (Rô)

MUITO AGRADECIDA!

Momento de reconhecer e registrar a importância daqueles que contribuíram, cada qual à sua maneira e possibilidade, para a realização do Mestrado e desta dissertação. Como é bom e, absolutamente necessário sentir que não estamos sozinhos mesmo quando imersos na tarefa de construir um trabalho de pesquisa.

Por mais individual que pareça, toda criação guarda sempre em si um coeficiente social. Nesse sentido, não existem inventos individuais no estrito sentido da palavra, em todos eles fica sempre alguma colaboração anônima. (L.S. Vigotsky)

Momento de retribuir um agrado! Agradeço...

Às Marias, Josés, Joãos, **contribuintes brasileiros**, que forneceram os subsídios necessários para a bolsa de estudos que, por intermédio da **CAPES** e **CNPq**, financiou grande parte da realização desta pesquisa.

Aos psicólogos, **Maria, Bóris e Berenie** (nomes fictícios) por, gentilmente, disporem de um tempo tão corrido para a realização das entrevistas e, corajosamente, concordarem em se fazer conhecer por meio delas. Que se ouçam suas vozes nestas linhas; vocês são protagonistas dessa história!

Aos **meus pais, José Francisco e Claudete**. Por me aninharem. Por me incentivarem no gosto pelos estudos. Pela vida que dedicam para que possamos trilhar nossos caminhos. Filha da “classe operária que foi ao paraíso”, trago da minha casa, taubateana e interiorana: de meu pai, a indignação com a exploração e injustiça; de minha mãe, a força da paciência aliada à determinação. Saí, sei que posso voltar!

Ao **L. Augusto (Gu)**, marido por formalidade da lei, companheiro por desejo e escolha. Obrigada por, dedicadamente, insistir em mostrar a mim mesma minha capacidade. Há nove anos embarcamos na (sempre) surpreendente construção mútua de nós mesmos; não somos mais os mesmos. Ainda bem! “... *E eu sinto que em meu gesto existe o teu gesto e em minha voz a tua voz.*” * Entre tantas e tantos... nós dois! No compartilhar de formas diferentes de entender e sentir o mundo em que vivemos, ousamos querer a subversão e, se não bastasse, queremos fazê-lo juntos, nas ensinanças da dúvida. “*Amar e mudar as coisas nos interessa mais...*” *

À **Profa. Dra. Bader B. Sawaia**: socióloga que, muito antes de nos encontrarmos na condição de orientadora-orientanda, me fez sentir psicóloga social pelas linhas de seus textos. Obrigada pela delicadeza na condução de minhas reflexões! Agradeço profundamente sua compreensão e confiança!

Ao **Prof. Dr. Leonardo Barbagallo** (UNITAU) e **Prof. Dr. Odair Furtado** (PUC/SP) pelas delicadas e certeiras contribuições na banca de qualificação e pela sempre anunciada e carinhosa disponibilidade para se fazerem parte de minha formação como pesquisadora. Agradeço a paciência.

Ao **Rodrigo (Rô)**, amigo querido, cúmplice, confidente, quantas heranças tenho de nossa convivência na *paulicéia desvairada*... Dividimos cafés e azeites, vinhos e contas; livros e doces, cinema e epígrafes, sorrisos e ciúmes. Somamos lembranças de infância, afeto e belas histórias. Multiplicamo-nos sem ter fim!

À **Alan e Maria Fernanda** pela disponibilidade dos braços, ouvidos e mente abertos. Aprendo com vocês a coragem e o prazer de se lançar no mundo. Conhecemo-nos em Taubaté, nos reconhecemos em São Paulo, no “*avesso, do avesso, do avesso, do avesso...*” * Alan, não cansarei de te agradecer pelo carinho com que me cuidou nos dias que antecederam a entrega desse trabalho.

À **Ana Livia (Aninha)**, pela generosidade incomensurável com que me recebeu, sem ainda me conhecer. Você me abriu sua casa e só assim, pude me começar a me encontrar longe do meu lugar.

Ao **Alex**, compartilhamos amigos, CD's e almoços. Do encontro do interior com a capital estamos experimentando o gosto de construir uma amizade nova; para alguns, inusitada; para nós, com sabor de bolo de cenoura com chocolate. Obrigada pela presença, pela atenção e afeto!

Às amigas “insistentes sociais” **Andréa Torres (Dé)**, **Mauricléia Soares (Mauri)**, colegas de trabalho, cúmplices na “opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação-exploração de classe, etnia e gênero”. Pelo inestimável companheirismo.

Ao casal **Márcio Cruz e Juliana** por transformarem cada encontro nosso em despreziosos e instigantes debates “sociológicos-culinários-etílicos-políticos-futebolísticos”. Ju, querida vizinha, agradeço profundamente sua compreensão, generosidade e disposição na elaboração do *Abstract*.

À **Gláucia**, flor goiana que o cerrado nos ofereceu, amiga de riso solto e colo aconchegante. Compartilhamos desejos revolucionários e angústia de quem vive nas franjas das áreas do conhecimento.

Às amigas para sempre e em qualquer canto: **Mariana (Mari)**, **Maria Paula (Maria)** e **Juliana Abílio (Ju)**, pelos momentos indispensáveis de gargalhadas e lágrimas de nós mesmas. Cresço com vocês! Vivo com saudades! “...*Se alguma coisa me consome e me envelhece é que a roda furiosa da vida não me permite ter sempre ao*

*meu lado, morando comigo, andando comigo, falando comigo, vivendo comigo, todos os meus amigos. A gente não faz amigos, reconhece-os.”**

Aos **amigos e colegas do NEXIN**: Margarida (querida Meg), Marlito, Ana Silvia, Luiz, Maria Helena, Letícia, Cécile e outros colegas. Pelos debates intensos e afetuosos, prenes de provocações potencializadoras, que começavam nas salas da PUC e se estendiam no “escritório.” Obrigada pelo acolhimento.

À **Marlene** (secretária do PSO) pelas conversas sobre Psicologia e Serviço Social, pela dedicação e desabafos trocados nas tardes na sala secretaria do Programa.

Aos **professores do Programa de Ensino Pós-Graduados em Psicologia Social** da PUC/SP. Como foi bom compartilhar, debater e “papear” com as vozes dos livros que compõem minha formação!

A todos que acreditaram nesta conquista.

Aos que não apostavam tanto, por me desafiarem a conseguí-la.

*Não posso deixar de agradecer a *Vinicius de Moraes, Caetano Veloso e Belchior* que despojada e apaixonadamente nos deram os versos que usei acima para traduzir o que não conseguia mais.

*A luz que me abriu os olhos
para a dor dos deserdados
e os feridos de injustiça,
não me permite fechá-los
nunca mais, enquanto viva.
Mesmo que de asco ou fadiga
me disponha a não ver mais,
ainda que o medo costure
os meus olhos, já não posso
deixar de ver: a verdade
me tocou, com sua lâmina
de amor, o centro do ser.
Não se trata de escolher
entre cegueira e traição.
Mas entre ver e fazer
de conta que nada vi
ou dizer da dor que vejo
para ajudá-la a ter fim,
já faz tempo que escolhi.*

(Já faz tempo que escolhi, de Thiago de Melo)

ARAUJO, F.I.C. “...Mas a gente não sabe que roupa dever usar” Um estudo sobre a prática do psicólogo no Centro de Referência de Assistência Social.

RESUMO

A presente pesquisa tem como objetivo analisar a prática do psicólogo nos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) em sua implicação com a subjetividade como dimensão de ação da Política de Assistência Social. Trata-se de um estudo qualitativo desenvolvido a partir do referencial teórico-metodológico da Psicologia Social crítica, de base materialista histórica dialética. Para tanto, foram entrevistados (entrevista semi-dirigida) três psicólogos, servidores públicos municipais, trabalhadores do CRAS, há, no mínimo, seis meses. A partir dos relatos produzidos com as entrevistas foram levantadas as unidades de sentido de cada sujeito. Essas foram confrontadas tendo como referência as normatizações da Assistência Social e os pressupostos da Psicologia Social Crítica, em diálogo com as pesquisas já desenvolvidas pelo NEXIN com uma temática próxima à desta. Nesse processo destacam-se a importância atribuída aos conhecimentos e práticas desenvolvidas pelo Serviço Social ao atendimento cotidiano às demandas da população, a importância do grupo como unidade de trabalho privilegiada e a finalidade atribuída pelo psicólogo para sua prática profissional neste espaço sócio-ocupacional. Os resultados apontam para o caráter processual da construção de um lugar próprio da Psicologia na Assistência Social e as dificuldades encontradas de ordem política, de formação e de organização do trabalho, na consecução dos objetivos da proteção social básica. Essa construção é atravessada pelas contradições que determinam a Assistência Social como área da política pública, entendida no movimento de produção e reprodução da vida social, e da constituição histórica da Psicologia como área do conhecimento e prática profissional.

Palavras-chave: Psicologia e Assistência Social, Psicologia e CRAS; subjetividade e Assistência Social, prática profissional do psicólogo, projeto ético-político do psicólogo.

ARAUJO, F.I.C. “...Mas a gente não sabe que roupa dever usar” Um estudo sobre a prática do psicólogo no Centro de Referência de Assistência Social.

ABSTRACT

The present research aims to analyze the practical of psychologists of Social Assistance Centers (CRAS) in its implication with the subjectivity as a dimension of action in the Social Security Politics. The qualitative study was developed from the perspective of the Critical Social Psychology Theory, with a historical dialectical materialist basis. In order to accomplish our objective, three psychologists had been interviewed (half-directed interview). They worked at the public, municipal service, servers of the CRAS for, at least, six months. From the stories produced with the interviews, units of sense had been raised. Hence, those units were collated having as reference the norms of Social Security and the principles of Critical Social Psychology. This was done in dialog with others researches of NEXIN that were about similar themes. In this process it is evident the importance attributed to the practical knowledge developed by the Social Service, the daily attendance to the demands of the population, the importance of the group as privileged unit of work and the purpose attributed for the psychologist for its practical professional in this social-occupational space. The results point the character of process in the construction of a proper place of Psychology in the Social Assistance, and demonstrate the political difficulties joined during the formation and organization of the work of accomplishing the objectives of the basic social protection. This construction is crossed by the contradictions that determine the Social Assistance as an area of public politic, understood in the movement of the production and reproduction of the social life, and of the historical constitution of Psychology as an area of knowledge and practical professional.

Key words: Psychology and Social Assistance, Psychology and CRAS; subjectivity and Social Assistance, psychologist professional practical, etical-political project of the psychologist.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

APAE – Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais

AS – Assistência Social

BS – Banco Social de Serviços em Psicologia

BPC – Benefício de Prestação Continuada

CASA – Centro de Atendimento Sócioeducativo ao Adolescente

CF – Constituição Federal

CFP- Conselho Federal de Psicologia

CFESS – Conselho Federal de Serviço Social

CMAS – Conselho Municipal de Assistência Social

CNAS – Conselho Nacional de Assistência Social

CNP – Congresso Nacional de Psicologia

CPF – Conselho, Plano e Fundo

CAPS – Centro de Atenção Psicossocial

CRAS – Centro de Referência de Assistência Social

CRESS – Conselho Regional de Serviço Social

CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social

CREPOP – Centro de Referências Técnicas de Psicologia e Políticas Públicas

CRP – Conselho Regional de Psicologia

DRADS - Diretório Regional de Assistência e Desenvolvimento Social

ECA – Estatuto da Criança e do Adolescente

ESF – Estratégia de Saúde da Família

FEBEM – Fundação Estadual para o Bem Estar do Menor

FHC – Fernando Henrique Cardoso

GT – Grupo de Trabalho

LBA – Legião Brasileira de Assistência

LDB – Lei de Diretrizes e Bases da Educação

LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

MDS – Ministério da Assistência e Desenvolvimento Social

NEXIN – Núcleo de Estudos da Dialética Inclusão-Exclusão

NOB/RH – Norma Operacional Básica de Recursos Humanos

NOB/SUAS – Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social

PAIF – [inicialmente] Programa de Atenção Integral à Família [atualmente]

Proteção e Atenção Integral à Família

PBF – Programa Bolsa Família

PNAS – Política Nacional de Assistência Social

PSB – Proteção Social Básica

PSE – Proteção Social Especial

PSF – Programa Saúde da Família

SNAS – Secretaria Nacional de Assistência Social

SUAS – Sistema Único de Assistência Social

SUS – Sistema Único de Saúde

UBS – Unidade Básica de Saúde

QUADROS

Quadro 1 - Número mínimo de profissionais do CRAS em proporção com o número de famílias referenciadas.

Quadro 2 - Conjunto de atribuições dos técnicos de nível superior do CRAS

SUMÁRIO

| | |
|--|-----|
| PARA AQUECER A PROSA... NOTAS INTRODUTÓRIAS | 15 |
| CAPÍTULO I | |
| DE COMO SE OLHA A REALIDADE, DE ONDE SE PARTE PARA A PESQUISA: PRESSUPOSTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS | 26 |
| 1.1 Os caminhos percorridos: dos procedimentos metodológicos | 35 |
| 1.1.1 Prazer em estar contigo: os sujeitos da pesquisa | 42 |
| CAPÍTULO II | |
| A PSICOLOGIA NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL BRASILEIRA: UMA CONTEXTUALIZAÇÃO | 52 |
| CAPÍTULO III | |
| NA COTIDIANIDADE DO TRABALHO NO CRAS, NA COMPANHIA DOS PROFISSIONAIS DE PSICOLOGIA | 71 |
| 3.1 Num CRAS “reduzido”, “reduzida Psicologia” | 72 |
| 3.2 Atenção, obras! CRAS’s em construção | 77 |
| 3.3 O psicólogo no CRAS em construção | 87 |
| 3.4 As pedras no caminho: das dificuldades | 97 |
| 3.5 As emoções que “colorem” a prática profissional: amalgamando as experiências | 106 |
| PARA CONTINUAR NA PROSA: INCONCLUSIVAS CONSIDERAÇÕES | 115 |
| BIBLIOGRAFIA | 122 |
| APÊNDICES | |
| Termo de consentimento livre e esclarecido | 133 |
| Versão inicial do instrumento de pesquisa (Formulário e Roteiro) | 136 |
| Versão final do instrumento de pesquisa (Roteiro de pautas) | 139 |
| Núcleos de significação por entrevista | 142 |
| Transcrição das entrevistas [documento digital em CD] | 144 |

O que em mim sente está pensando.
(Fernando Pessoa)

Todo começo é difícil;
isso vale para qualquer ciência.*
(K. Marx)

PARA AQUECER A PROSA... NOTAS INTRODUTÓRIAS

*A inspiração vem de onde?
Pergunta para mim alguém
Respondo: talvez de Londres [...]
Vem com meu bem de Belém
Vem com você nesse trem
Das entrelinhas de um livro
Da morte de um ser vivo
Das veias de um coração
Vem de um gesto preciso
Vem de um amor, vem do riso
Vem por alguma razão
Vem pelo sim, pelo não [...]
Vem pela transpiração [...]
De onde?*

(Transpiração, Alzira Espíndola e Itamar Assumpção)

O trabalho que agora se tem em mãos expressa o resultado possível de um esforço para investigação científica acerca da prática desenvolvida pelo profissional de Psicologia nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS). Objetivou analisar a prática do psicólogo nos CRAS's¹ em sua implicação com a subjetividade como dimensão de ação da Política de Assistência Social.

Inscribe-se na tradição da Psicologia Social Crítica. Uma Psicologia que buscou no materialismo histórico dialético os pressupostos para a denúncia da não neutralidade da ciência e para a construção de um conhecimento que atenda à realidade social em sua necessidade de transformação, possibilitando uma intervenção mais efetiva nas relações sociais que define o sujeito (LANE, 2007).

Compõe o conjunto de ações empreendidas por pesquisadores do Núcleo de Estudos da Dialética da Exclusão-Inclusão (NEXIN) na produção de conhecimentos que possam contribuir para uma análise crítica da sociedade contemporânea, na construção de uma Psicologia Social compromissada ética-politicamente com o fim de toda forma de servidão e exploração; compromissada com a emancipação

¹ Os Centros de Referência de Assistência Social são os equipamentos públicos estatais responsáveis pelos serviços do **nível básico da proteção social** da Política Nacional de Assistência Social (2004). Tem por objetivo prestar atendimento socioassistencial a indivíduos, famílias ou grupos em situação de vulnerabilidade e risco social, em função das condições de pobreza e outros fatores de exclusão (BRASIL, 2005b). Ao longo do trabalho detalharemos melhor sobre o referido assunto (Capítulo II).

humana. A proposta do NEXIN busca superar os hífen que usamos para unir o que foi cindido, na história do pensamento moderno, pelo modelo cartesiano (bio-psico-social; objetividade-subjetividade; indivíduo-sociedade, razão-emoção, etc.) (LANE; SAWAIA, 1995) e compreender os mecanismos geradores de sofrimento psíquico engendrados no processo dialético de exclusão-inclusão. Neste sentido, pretende estreitar a interlocução entre o saber produzido academicamente e a prática profissional construída cotidianamente por profissionais desbravadores que enfrentam a realidade concreta do trabalho social.

A presente dissertação é fruto de transpiração; de incontáveis perguntas, algumas respostas; de alegrias e frustrações; de *insights*, de descobertas, estranhamentos; de muitas conversas, de desistências e insistências; de rupturas e continuidades. Por certo, as páginas que compõem esta dissertação não se referem “apenas” ao intenso período de amadurecimento acadêmico vivido no Mestrado, na PUC, na *paulicéia desvairada*. Trazem em si elementos de uma trajetória com sotaque caipira, pois suas raízes remontam às experiências de formação e militância vividas ainda em Taubaté², minha cidade de origem.

Não se trata aqui de imputar à escrita um tom autobiográfico, dispensável, visto a finalidade a que se destina este documento. Contudo, não se pode furtar de narrar o nascimento das perguntas que deram origem a pesquisa que ora é apresentada.

Uma inicial e profícua aproximação com o universo temático se deu a partir da sistematização da monografia final, apresentada à Universidade de Taubaté como um dos requisitos para finalização do curso de Especialização em Política Social e Gestão Institucional encerrado em março de 2007. Nesta me propus a pensar acerca da relação entre Psicologia e Políticas Sociais Públicas (ARAUJO, 2007), como forma de expressão do chamado compromisso social do psicólogo.

Conforme nos lembra Yamamoto (2000; 2007) o debate sobre a “função social do psicólogo” e o esforço de denúncia do vínculo existente entre as práticas psicológicas hegemônicas e os interesses da classe econômica-politicamente dominante acompanha o desenvolvimento da profissão e pode ser notado, como discurso marginal, desde meados da década de 1970, ou seja, ainda na vigência do período autocrático-burguês. Isso nos remete aos estudos de Sylvia L. Mello (1975),

² Cidade do interior do Estado de São Paulo, localizada no Vale do Paraíba paulista. Segundo dados do IBGE (2009), Taubaté tem 273.426 habitantes.

Sílvio P. Botomé (1979), Regina H. Campos (1983). Contudo, é a partir das duas últimas décadas do século XX que tal discussão “... passa de tema a lema nos debates sobre a profissão” (YAMAMOTO, p.30, 2007). É neste período que a direção das entidades sindicais e profissionais da psicologia é assumida por um grupo de psicólogos³ que põe na pauta política de tais órgãos a construção de um projeto profissional coletivo voltado às demandas da maioria da população brasileira e à transformação social, sintetizado na insígnia “compromisso social da profissão”⁴. A inserção dos psicólogos nas diferentes áreas que compõem as Políticas Públicas é uma das formas propostas como construção do compromisso social da Psicologia. Portanto, o que antes se configurava como discurso marginal, hoje é levado a todos os psicólogos brasileiros devidamente registrados, via publicações e ações oficiais⁵ do Sistema Conselho⁶.

As entrevistas realizadas com os psicólogos⁷ para a elaboração da monografia acima citada apontaram que a Psicologia tem sua importância reconhecida como conhecimento e prática necessária na área pública, porém tal identificação não implica necessariamente na construção de um trabalho voltado à transformação das estruturas geradoras do sofrimento psíquico e alienação social,

³ Para informações mais detalhadas sobre o processo político que representou a mudança na direção das gestões das entidades políticas e profissionais da Psicologia sugerimos ver Bock (1991) e Hur (2005).

⁴ Em 1994 foi realizado em Campos do Jordão (SP) a primeira edição do Congresso Nacional de Psicologia (CNP), evento político de organização da profissão. Neste, as entidades representativas da categoria profissional dos psicólogos assumiram o lema do compromisso social.

⁵ Dentre várias iniciativas tomadas pelos Conselhos com a anunciada intenção de mudar os rumos da Psicologia brasileira, destacamos o Banco Social de Serviços em Psicologia, ou simplesmente Banco Social (B.S. - vigente de 2003 a 2005) e o Centro de Referências Técnicas em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP inaugurado em 2005; em atividade). O CREPOP, resultante do Banco Social, nasce com a finalidade exclusiva de, segundo palavras da então presidente do CRP, Ana M. M. Bock, “colocar o psicólogo e a Psicologia a serviço da sociedade brasileira e contribuir para a construção de políticas públicas imprescindíveis, hoje, para a mudança do Brasil.” (CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA, 2003, p.10). Um projeto, portanto, que coloca explícita e diretamente a Psicologia em relação com as Políticas Sociais. Ao contrário de seu antecedente, foi organizado como serviço permanente à disposição dos psicólogos e da sociedade em geral. A proposta de organizar um equipamento que reunisse e organizasse as práticas já engendradas por psicólogos no interior das Políticas Sociais na esfera estatal e disponibilizá-las como referências para a profissão foi uma discussão feita no V Congresso Nacional da Psicologia realizado em junho de 2004, por isso é considerado pelo CFP como “um projeto da categoria profissional que os Conselhos implementam.” (2006, p.150). Atualmente o CREPOP é composto por 17 unidades locais, ligados aos respectivos CRP’s e dispõe de um sítio eletrônico: www.crepop.pol.org.br.

⁶ O chamado Sistema Conselhos é formado pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP) e os Conselhos Regionais de Psicologia (CRP’s), atualmente organizados em 16 jurisdições que representam os estados brasileiros. O Sistema Conselhos foi instituído e está regulamentado pela Lei Federal 5766/71, atualmente em processo de revisão. Vide www.pol.org.br, site oficial do CFP.

⁷ As entrevistas foram realizadas no decorrer do ano de 2006, em Taubaté.

visto a ausência de uma leitura da totalidade dos determinantes das relações sociais. Também vislumbrou as possibilidades de questionamentos e reflexão dadas pelo reconhecimento do agir político do psicólogo e a tentativa de superação do modelo médico de intervenção.

Os depoimentos trouxeram a intensidade das experiências vividas pelos profissionais no desafio cotidiano de construção da Psicologia na área pública.

Margarida [nome fictício], psicóloga trabalhadora de um projeto municipal da área de Educação nos contou:

Olha, às vezes você se sente impotente. Porque você vê coisas, ouve coisas que sente que precisa fazer alguma coisa por essa criança, mas às vezes você não consegue atingir. Às vezes não consegue atingir a própria criança e às vezes não consegue atingir a família [...] a gente costuma dizer lá, quando estamos discutindo com outros profissionais, que tínhamos que tratar primeiro os pais para depois tratar as crianças, porque nosso trabalho muitas vezes se perde no contato só com a criança e nós não temos como atender os pais. Então acho que fica, muitas vezes, para gente uma sensação de impotência, porque você até trabalha aquelas questões com a criança dentro dos seus trinta minutos de atendimento, você até consegue mostrar para a criança, só que ela chega em casa e tudo que ela vive, tudo que ensinam para ela é o oposto daquilo que você passou naqueles trinta minutos.

Semelhante tom ouvimos na fala de **Jasmim**, profissional de um Centro de Atenção Psicossocial (CAPS):

Semana passada foi um dia que vim embora me sentindo muito incompetente, eu falei: “Eu vi ela tomar o remédio, eu vi ela [usuária do CAPS] quebrar o vidro e eu não fiz nada! Eu fiquei parada olhando, eu fiquei com medo dela bater em mim”. Então tem que aprender a lidar com isso, com a frustração de você ver algum paciente entrando em crise e você não conseguir fazer nada para tirar da crise, [...]. É por isso que acho que tem que sempre estar sempre revisando, sempre revendo, porque tem dia que é muito desgastante; de se ir embora e falar: “Eu não quero mais isso, eu não quero voltar lá, porque eu sou incompetente e não consigo ajudar a fazer nada.” Depois quando se acalma a gente pensa: “Não é assim, é uma coisa que estava fora de mim.” Mas é difícil! [...] às vezes dá dó de se ver, tem que lidar com o dó [...] Tem uma coisa que eu falo para a assistente social, porque [...] ela fala: “Ah, porque eu tenho dó...” Eu falei: “Não dá para a gente se basear nosso serviço no dó!” Aí ela fala: “Mas você tem dó?” Eu falo: “Eu tenho, mas eu tento não me basear nisso, porque eu sei que não está certo.” [...] Se você tem dó acaba [...] não fazendo o trabalho, não mostrando para ele que ele tem condições de ir atrás, de conseguir alguma coisa, seus benefícios

[...] há uma coisa que eu fico pensando muito hoje sabe: “O que eu estou fazendo aqui?” [...] Estou repensando de novo: “Qual é minha função aqui? Até onde eu tenho que fazer? O quê tanto engloba minha função?” Eu tenho que pesquisar, mas aí eu vi que não sou só eu que tenho que ver [...]

Os “ecos” de tais depoimentos eram intensificados na medida em que, conjuntamente à realização da monografia e aos estudos da Especialização, passei a participar das discussões do Fórum da Cidadania para implantação (tardia) do Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS) em Taubaté⁸, e do Grupo de Trabalho sobre Psicologia e Assistência Social, da subsede Vale do Paraíba, Litoral Norte e Serra da Mantiqueira do Conselho Regional de Psicologia.

Particularmente, a participação no G.T. de Psicologia e Assistência Social possibilitou o contato com psicólogos de diferentes cidades da região atuantes em CRAS. Assim como nas conversas para a elaboração da monografia, ouvi-se – parafraseando o poeta português – relatos de pedras no caminho e tentativas de se construir um castelo com elas: desabafos intensos, tentativas de superação das diversas dificuldades encontradas para a realização de um trabalho em uma área⁹ considerada, unanimemente, nova.

Tais implicações motivaram questionamentos e instigaram a pensar acerca das ações que tais psicólogos tem empreendido para dar conta, superando ou não, os desafios profissionais cotidianamente postos. Afinal, que vínculos os psicólogos, hoje profissionais da Assistência Social, estabelecem com a questão da Assistência Social? Qual a especificidade do trabalho psicológico no CRAS? Como o usuário dos serviços da Assistência Social é percebido por este profissional? Como se dá a relação com outros profissionais que compõem a equipe de trabalho? Como o psicólogo entende seu trabalho nesta área? Quais as dificuldades e prazeres?

[...] é preciso analisar o trabalho deste indivíduo-psicólogo-trabalhador, seus objetivos, sua percepção do âmbito de sua interferência sobre as relações sociais em que atua; isto é, deve-se analisar a atividade do sujeito e a reflexão que constrói a partir dela. (Liebesny; Mortara 2003, p.241-242)

⁸ A implantação do CMAS (ou COMAS) como órgão de participação popular para a gestão descentralizada e participativa da política de Assistência é prevista desde a Constituição Federal de 1988, em seu artigo 204 e regulamentada em 1993 pela Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS). O CMAS somente foi implantado em Taubaté no ano de 2007 com a pressão do Fórum da Cidadania, formado por representantes e trabalhadores das entidades socioassistenciais e por órgãos de categorias profissionais (Conselho Regional de Psicologia e Conselho Regional de Serviço Social). Para uma análise mais aprofundada sobre o processo de constituição dos Conselhos Municipais de Assistência Social no Vale do Paraíba sugerimos ver Brisola (2003).

⁹ Apropriamo-nos aqui da conceituação de área de trabalho exposta por Bastos (1988): [...] pode-se entender área de atuação profissional como espaços do campo profissional cujo limites vão além das características técnicas da intervenção psicológica propriamente dita e englobam um conjunto de relações sociais, valores e papéis, dentro do ambiente de trabalho, que se traduzem em cultura própria. (p.167)

A partir de 2004, com o início da implantação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), tem-se o processo de institucionalização da Psicologia nos serviços de proteção social básica, uma vez que o psicólogo é chamado a compor a equipe básica dos CRAS. Área emergente de atuação, que impõe a este profissional o desafio de construir cotidianamente uma prática psicológica que atenda aos objetivos de tais serviços no enfrentamento das demandas trazidas pela população usuária; para as quais, via de regra, a formação na graduação mostra-se frágil quanto ao oferecimento dos aportes teórico-metodológicos, técnico-operativos e ético-políticos necessários.

O psicólogo piauiense Macedo (2007) nos alerta que

O encontro da Psicologia com os serviços de [...] proteção básica da Assistência Social (CRAS) tem aproximado nossa profissão de uma realidade ainda distante da que comumente aprendemos em nossa formação e daquela que lidamos com freqüência. O próprio encontro com a comunidade e os problemas que ela demanda, as condições e ferramentas que dispomos nos serviços e a pouca efetividade do nosso aparato técnico-prático têm contribuído tanto para a instalação de incertezas quanto às direções que temos tomado nesses espaços. (p. 28)

Nesse sentido, nossa profissão tem aventurado inserções um pouco mais direta na vida dita mundana, ou seja, lugares que pedem práticas muito pouco vinculadas aos gabinetes de atendimento e sim formas de atuar que circulem com maior frequência entre os espaços da comunidade: becos, esquinas, sombras, casas, praças, etc. Reporto-me a uma psicologia que possa se misturar com o cheiro, o suor e o sol impiedoso da rua, e mais: que possa *abrir seu corpo* para ver e sentir a luz quente que contorna as variações e movimentos das formas e fluxos da vida, bem como seus espaços de luta e combate de forças. (p.30-31, grifos do autor).

Assim, considera-se que a presença do psicólogo nos serviços de proteção social básica, por si, apesar de um avanço, pode não ser suficiente para o desenvolvimento de um trabalho que contribua para a prevenção de “[...] situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.” (BRASIL, 2005b, p.33) conforme previsto na Política Nacional de Assistência Social (PNAS). Ouçamos Botarelli, psicólogo, pesquisador do NEXIN, nos alerta que

Essa inserção não significa a transposição das técnicas e teorias psicológicas para o atendimento das camadas empobrecidas da população, sabendo que não necessariamente é possível partir do pressuposto de que essa população compartilha da mesma visão de

mundo ou modelo de subjetividade que fundamenta as formas de atuação de nós, profissionais envolvidos com as políticas públicas de proteção social. (BOTARELLI, 2008, p. 10).

Na esteira do compromisso social, a inserção do psicólogo na Assistência Social também é enfatizada pelo Sistema Conselho e, assim como nas outras áreas das Políticas Públicas (Saúde, Educação, Habitação, Meio Ambiente, etc.), é justificada a partir da afirmação da dimensão subjetiva dos fenômenos sociais. Vejamos o que nos conta o Conselho Federal de Psicologia:

Os cidadãos devem ser pensados como sujeitos, e isto traz a exigência de se considerar a sua dimensão subjetiva, isto é, os cidadãos são sujeitos que têm sentimentos, valores, ideologias, significados e se relacionam com o mundo a partir destas construções singulares. A Psicologia entra aqui com sua contribuição: a possibilidade de *lidar, na construção e principalmente na execução das Políticas Públicas, com a dimensão subjetiva de cada situação-problema vivida que as políticas visam solucionar.* (CFP, 2006, p.05, grifos nossos)

Ao mesmo tempo em que se afirma a presença dos psicólogos na Assistência Social questiona-se em que medida as habilidades e competências historicamente construídas pela profissão podem incidir diretamente na consecução dessa política.

“Conquista da cidadania, a implantação dos CRAS significa a ampliação da rede de suporte social às populações mais fragilizadas e representa também oportunidade ímpar para que os psicólogos possam trabalhar em sintonia com as necessidades sociais. *A grande questão hoje, diz respeito à adequação do perfil dos psicólogos a estas necessidades*”, diz o Vice-presidente do CFP, Marcus Vinicius de Oliveira. (CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, 2006, p.13, grifos nossos)

Também se interrogam as condições oferecidas para a realização do trabalho dos profissionais, pois como nos lembra Nery (2009)

Na área social, é parte da cultura institucional esperar ou até mesmo exigir dos profissionais improvisações na ocupação dos espaços para o atendimento coletivo ou individual [...] Tais improvisações, perpetuadas no cotidiano do trabalhador, computam a favor da precarização de sua condição de trabalho, não somente do ponto de vista individual, mas do coletivo dos trabalhadores da Assistência Social. Consequentemente reforçam o modo precário e improvisado das ofertas sócio-assistenciais, redundando na fragilização da política e no fortalecimento de representações construídas na

sociedade, tais como: “para o social qualquer coisa serve” ou, ainda, a máxima: “aos pobres a pobreza”. (p.130)

No estabelecimento de estratégias de superação dos desafios cotidianamente postos, no contato com a população atendida e seus carecimentos, no convívio com profissionais de outras áreas, a vontade é mobilizada, valores são questionados, ideologias são reveladas, há investimentos emocionais e cognitivos. O psicólogo é afetado continuamente em seu processo de trabalho; novos sentidos e significados são experimentados, os quais, por sua vez, são determinantes da prática profissional empreendida. Destarte, faz-se necessário tomá-lo como sujeito que se objetiva em sua atividade profissional, expressão da construção sócio-histórica de sua profissão e, dialeticamente, singular. “Assim o trabalho como elemento subjetivo do processo de trabalho é componente da humanidade dos sujeitos, em processo de realização: é objetivação do sujeito e, simultaneamente, subjetivação da realidade pelo sujeito.” (IAMAMOTO, 2007, p.429)

Foi tal cenário, enfeixe de interrogações e possibilidades, que nos indicou a importância de estudos que focalizem as especificidades da Assistência Social, a relação que estabelece com o campo *psi*, trazendo à cena a dimensão subjetiva/afetiva. Pesquisas que busquem apreender como os psicólogos já atuantes nos CRAS's tem sido afetados e como tem respondido e/ou agido a essas demandas construídas e significado suas experiências. Pesquisas que representem um esforço para, cada vez mais, oferecer subsídios para uma práxis profissional, eticamente orientada, teórica e tecnicamente qualificada, capaz de contribuir para a construção de uma sociedade emancipada. É nesta direção que se apresenta essa dissertação.

Definiu-se, então, como objeto de pesquisa *a prática dos psicólogos nos Centros de Referência de Assistência Social* e, consoante anunciado anteriormente, objetivou analisar a prática do psicólogo nos CRAS's em sua implicação com a subjetividade como dimensão de ação da Política de Assistência Social. Para tanto, estabeleceu-se como objetivos específicos: conhecer e compreender os motivos que levaram o profissional ao trabalho no CRAS; conhecer as atividades empreendidas no cotidiano pelos psicólogos atuantes no CRAS; identificar os meios, formas e/ou espaços que este profissional busca para dirimir suas dúvidas e orientar sua prática; conhecer os referenciais teóricos que embasam seu trabalho no CRAS e os

significados que a dimensão subjetiva adquire no decurso e ação do psicólogo no desenvolvimento de sua atividade profissional no CRAS.

Para a realização de tal empreita compartilhou-se a companhia de diversos autores na construção de uma “conversa” multidisciplinar: teóricos representantes da Psicologia Social Crítica, mais especificamente da Psicologia Sócio-histórica¹⁰, e estudiosos do Serviço Social¹¹. Interlocução que enreda nossa formação intelectual e que se faz altamente pertinente e para a apreensão do objeto em tela.

Para uma melhor apresentação, avalia-se como importante uma nota esclarecedora acerca da frase que ilustra o título: “... *Mas a gente não sabe que roupa deve usar*”. Esta nos foi dada pela fala de uma das profissionais entrevistadas – não propriamente sugerido como título – mas dessa forma apropriada – por considerar que sintetizava o caráter processual de construção do trabalho do psicólogo na Assistência Social. Originalmente a frase foi dita já na despedida da entrevista e a psicóloga, refletindo sobre o modelo de atuação psicológica no CRAS, expressou “[...] *nós fomos convidados... é como se a gente tivesse sido convidado a participar de uma festa, mas que a gente não sabe que roupa deve usar né. Então a gente não sabe direito.*” Preferiu-se redigi-la como título o mais próximo possível da maneira com que foi expressa, preservando o tom oral.

Além das páginas lidas até agora, que compõem a Introdução, esta dissertação conta com 04 seções.

No primeiro capítulo, introduzimos os pressupostos teórico-metodológicos que orientam nosso olhar para a realidade e assim fornecem os subsídios para o trabalho analítico-interpretativo que se pretendeu empreender. Também são descritos os procedimentos metodológicos adotados para a operacionalização da pesquisa, bem como são apresentados seus sujeitos. Já nesta seção se ouve pela primeira vez as vozes de nossos entrevistados.

No Capítulo II apresentamos o cenário institucional pelo qual tem se dado a formalização da presença dos profissionais de Psicologia na Assistência Social. Detivemo-nos um pouco mais na caracterização da proteção social básica, seus objetivos e operacionalidade, foco de atenção dos Centros de Referência de Assistência Social. Expusemos resumidamente o conjunto de atribuições previstas

¹⁰ Vigotsky (2000a, 2000b, 2004, 2005, 2007); Lane (1994,1995), Sawaia (1995, 2002, 2003, 2007); Furtado (2002, 2007); González Rey (2004, 2005); entre outros.

¹¹ Netto (2004, 2006); Iamamoto (2007); Behring (2007); Behring e Boschetti (2006); Menezes (1993); Sposati (1997, 2006, 2007, 2008); Pereira (2007).

para os profissionais que compõem a equipe técnica deste equipamento público - basicamente assistentes sociais e psicólogos - bem como as referências de profissionalização até então publicizadas pelos órgãos representantes de suas respectivas categorias profissionais. Para tal, nos apoiamos em trabalhos acadêmicos já realizados e na legislação pertinente que oferece os marcos regulatórios para essa política.

Na seção seguinte subdividida em cinco subpartes, nos alongamos na companhia dos psicólogos entrevistados para conhecermos sobre a o cotidiano de trabalho no CRAS; sobre a implicação de tais profissionais na organização e condução das atividades propostas na relação multiprofissional com o assistente social; sobre as dificuldades com que se deparam e com os sentimentos mobilizados, os quais permeiam suas trajetórias profissionais constituindo os sentidos da prática no CRAS.

Já na parte final, tecemos algumas reflexões sobre questões que se destacaram nas entrevistas, lembrando a importância de se considerar para construção de uma prática psicológica compromissada, os limites e possibilidades dados pelas políticas públicas como campo de intervenção profissional. Não tivemos em momento algum, a pretensão de esgotar o assunto em discussão e sim, alimentar questões e motivar ações; considerações *inconclusivas*.

Finalmente, correndo o risco do enfado, é importante reiterar que este trabalho configura-se como uma tentativa de contribuição para a práxis do psicólogo, na busca do desvelamento dos mecanismos de conservação de um *status quo* produtor de alienação política-social-psíquica, procurando vislumbrar práticas que possam ser empreendidas como possibilidade de produção de autonomia e emancipação.

Não há espaços aqui para indiferença, neutralidade, limbo. Faz-se coro com o imperativo poeta alemão

Desconfiai do mais trivial, na aparência singelo. E examinai, sobretudo, o que parece habitual. Suplicamos expressamente: não aceiteis o que é de hábito como coisa natural, pois em tempo de desordem sangrenta, de confusão organizada, de arbitrariedade consciente, de humanidade desumanizada, nada deve parecer natural, nada deve parecer impossível de mudar. (*Nada é impossível de Mudar, de Bertolt Brecht*)

Mais que das intenções, eu gostaria de apresentar a paisagem de uma pesquisa e, por esta composição de lugar, indicar os pontos de referência entre os quais se desenrola uma ação. O caminhar de uma análise inscreve seus passos, regulares ou ziguezagueantes, em cima de um terreno habitado há muito tempo. Somente algumas dessas presenças me são conhecidas. Muitas, sem dúvida, mais determinantes, continuam implícitas - postulados ou dados estratificados nesta paisagem que é memória e palimpsesto. Que dizer desta história muda? Ao menos, indicando os sítios onde a questão das práticas cotidianas foi articulada, vou marcar já as dívidas e também as diferenças que possibilitaram um trabalho nestes lugares. (CERTAU, 2006)

CAPÍTULO I

DE COMO SE OLHA A REALIDADE, DE ONDE SE PARTE PARA A PESQUISA: PRESSUPOSTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS

O último método é manifestadamente o método cientificamente exato. O concreto é concreto porque é a síntese de muitas determinações, isto é, unidade do diverso. Por isso o concreto aparece no pensamento como processo de síntese, como resultado, não como ponto de partida, ainda que seja o ponto de partida efetivo e, portanto, o ponto de partida também da intuição e da representação.
(K. Marx)

No princípio era a Ação. A palavra não foi o princípio a ação já existia antes dela a palavra é o final do desenvolvimento, o coroamento da ação.
(L. S. Vigotsky)

Nesta seção, ainda que a “passos ziguezagueantes” de pesquisadora aprendiz, são trazidos os pontos de referência entre os quais foi construída nossa ação investigativa reflexiva e os procedimentos adotados para a operacionalização da pesquisa. Partilhamos as categorias que forneceram as chaves para uma aproximação com as questões postas em cena, em particular, a relação entre dimensão subjetiva e a ação profissional no âmbito das políticas públicas.

Como anunciado introdutoriamente, o estudo fundamenta-se no legado da Psicologia Social Crítica, de base materialista histórica dialética. Apoiando-se nos estudos desenvolvidos pela *Troika*¹², a Psicologia Social Crítica parte do reconhecimento da condição sócio-histórica do Homem: um ser intencional, ativo,

¹² *Troika* foi a maneira como ficou conhecido o grupo formado pelos pesquisadores russos Alexander R. Luria (1902-1977), Alexis N. Leontiev (1903-1979) e Lev S. Vigotsky (1896-1934), após a mudança deste último para Moscou, em 1924. Molon (2003) destaca a liderança intelectual exercida por Vigotsky, num período de intensa e fértil produtividade do grupo. Segunda a autora “Vygotsky ocupava o papel de líder inquestionável, imprimindo sua visão crítica da história e da psicologia. [...] Eles estavam, inicialmente, debruçados sobre os textos de vários idiomas, o que lhes proporcionou a análise da condição da psicologia mundial no início do século XX, ou melhor dizendo, a revelação da situação de crise da psicologia. (p.35)

criativo e em constante transformação, determinado e determinante¹³ da História. Silvia Lane, precursora de tal perspectiva no Brasil, apresenta melhor tal concepção:

É de fundamental importância precisarmos as bases epistemológicas que norteiam os nossos estudos: partimos de uma **postura materialista-histórica e dialética**, o que implica uma concepção do ser humano como produto e produtor da história, ou seja o homem irá se constituir como tal a partir do momento em que ele romper a escala filogenética, dando início a um processo ontogenético, decorrente de dois acontecimentos fundamentais: a descoberta da ferramenta e o desenvolvimento da linguagem. [...] E ao prosseguirmos nessa tarefa, constatamos que o fenômeno psicológico a ser estudado é a dialética entre subjetividade e objetividade. Ou seja, a realidade objetiva vivida pelo Indivíduo se torna subjetiva, a qual por sua vez se objetivará por meio de suas ações. (LANE, 1995, p.55, grifos nossos)

Uma postura materialista histórica e dialética considera então, que a partir da atividade criativa do homem sobre a natureza, na busca por satisfazer suas necessidades, há um salto ontológico que retira a existência humana das determinações estritamente biológicas, pois ao modificar a natureza o homem modifica-se a si próprio, criando novas necessidades, cada vez mais complexas, e diferentes formas de satisfazê-las. A partir do trabalho como atividade teleologicamente orientada, da construção do instrumento e do conseqüente desenvolvimento da linguagem (como forma de socialização da atividade) o ser humano constitui-se como ser social, constrói-se como natureza historicamente transformada. Netto e Braz (2006) respaldados no filósofo húngaro G. Lukács arrematam dizendo:

[...] assim ao cabo de um longuíssimo decurso histórico, que aqueles traços [da atividade ontológica] metamorfoseados pelo enriquecimento de pela intensificação que lhes proporcionam as novas objetivações, configuram a estrutura do ser social. Desenvolvido e articulado como o conhecemos hoje, o ser social constitui-se como um ser que, dentre todos os tipos de ser, se particulariza porque é capaz de: 1. realizar atividades teleologicamente orientadas; 2. objetivar-se material e idealmente; 3. comunicar-se e expressar-se pela linguagem articulada; 4. tratar suas atividades e a si mesmo de modo reflexivo, consciente e autoconsciente; 5. escolher entre alternativas concretas; 6. universalizar-se; e 7. sociabilizar-se. (p.41)

¹³ Cabe aqui precisar o significado do termo *determinação*, para uma melhor compreensão do uso de seus variantes. *Determinação* refere-se às propriedades essenciais do ser; indica o(s) elemento(s) constitutivo(s) e essenciais de um fenômeno. De acordo com Dussel (1985, p.32 apud Netto, 2009, p.685) determinação é “um momento essencial constitutivo do objeto”.

Como exemplares da humanidade não nascemos prontos. É a partir da apropriação - à base da socialização - do que foi historicamente construído no processo de hominização (das objetivações materiais e imateriais do gênero humano: produtos, obras, idéias, valores) que nos tornamos Homem.

Não se pode omitir que esse processo é mediado pelas particularidades das formações das estruturas sociais a partir das quais se desenvolvem as relações concretas entre os homens (OLIVEIRA, 2005). Tais estruturas, que configuram sociedades são instituídas no processo de desenvolvimento do ser social. Assim, a sociedade não se resume à somatória de mulheres e homens em interação face-a-face, nem deve ser tomada como algo, a estes, transcendente. “[...] o que chamamos sociedade são os modos de existir do ser social; é na sociedade e nos membros que a compõem que o ser social existe: *a sociedade, e seus membros, constitui o ser social e dele se constitui.*” (NETTO; BRAZ, 2006, p.37, grifos dos autores). A realidade social é entendida como totalidade concreta, multideterminada, o que significa que as relações entre as múltiplas esferas que a compõem dinamicamente devem ser consideradas quando de sua análise; não se pode entender um elemento, uma dimensão, sem considerá-lo em sua dialética relação com o conjunto. Kosik (2002) ensina que

Totalidade significa: realidade como um todo estruturado, dialético, no qual ou do qual um fato *qualquer* (classes de fatos, conjunto de fatos) pode vir a ser racionalmente compreendido. Acumular todos os fatos não significa conhecer a realidade; e todos os fatos (reunidos em seu conjunto) não constituem ainda, a totalidade. Os fatos são conhecimento da realidade se são compreendidos como fatos de um todo dialético – isto é, se não são átomos imutáveis, indivisíveis e indemonstráveis, de cuja reunião a realidade saia constituída – se são entendidos como partes estruturais do todo. (p.44, grifos do autor).

Nessa concepção não há espaço, então, para dicotomias como: individual/social, indivíduo/grupo e subjetivo/objetivo. É em sociedade que nos desenvolvemos como seres singulares, únicos, na dialética entre objetividade-subjetividade.

[...] isto significa que ele [cada indivíduo humano] só se constitui como homem por meio das relações que estabelece com os outros homens, isto é, só pode tornar-se homem se incorporar em sua própria subjetividade formas de comportamento e idéias criadas

pelas gerações anteriores e retrabalhadas por ele e por aqueles que com ele convivem. (SAVIANI, 2004, p. 46)

É na particularidade das estruturas construídas pelos homens no processo de construção das condições para sua existência que são gestados os valores, as representações, instituições que medeiam as relações entre os próprios homens. São as características de tais particularidades que fornecem as condições sociais a partir das quais nos singularizamos.

Dessa forma, não se pode entender a constituição do sujeito e da subjetividade tomando-os como fechados em si mesmo, como manifestação de características naturalmente dadas, desconsiderando a realidade social em que são gestados. A subjetividade passa a ser apreendida como dimensão da, e formada na totalidade da sociabilidade capitalista burguesa, caracterizada pela divisão social do trabalho, a propriedade privada dos meios de produção e apropriação privada da riqueza produzida coletivamente, na qual a força criativa e criadora do homem é expropriada com o fetiche da mercadoria. Furtado (2007) ressalta que

Esse fator histórico [a construção de sociedade de classes e a exploração do homem pelo homem] produz um campo de desigualdade que vai além dos fatores ambientais. Ela não é provocada por elementos biológicos, mas pela forma particular do desenvolvimento histórico – a desigualdade econômica, fruto da divisão social do trabalho e do aparecimento da mercadoria, que irá instrumentalizar a capacidade criadora do homem. Há que se considerar também a existência de diferenças produzidas historicamente pela divisão de classes e as diferenças constitucionais produzidas também historicamente pela produção da cultura. (p.81)

Assumindo a concepção sócio-histórica de homem, Lev. Seminovitch Vigotsky se propôs a compreender como se dá a constituição do sujeito neste processo de apropriação das objetivações humanas. Conforme nos lembra Molon (2003), Vigotsky não utilizou em seus escritos os termos subjetividade ou sujeito¹⁴, entretanto nos legou um cenário fértil para a reflexão de tais categorias fora dos marcos do subjetivismo solipsista e do objetivismo reducionista.

Ingressou na Psicologia motivado pela necessidade de entender a constituição do sujeito inserido em uma determinada cultura. Sensibilizado com os problemas sociais, políticos e educacionais,

¹⁴ Exceto para referir-se aos sujeitos de investigação.

volta-se para questões psicológicas, pedagógicas, estéticas e semiológicas, filosoficamente orientado e com acentuado desejo poético e literário. (p.18)

Com crítica lucidez, o pensador russo propôs-se a construir uma Psicologia que compreendesse os aspectos tipicamente humanos do comportamento em suas determinações sócio-históricas, sem perder de vista o protagonismo criativo do sujeito. Em seu texto de 1927, “O significado histórico da crise da Psicologia: uma investigação metodológica” (2004) afirma a necessidade da construção de uma psicologia geral, uma ciência que se proponha a apreender o psiquismo em sua gênese e movimento, adotando para isso, o marxiano “método inverso”.

Só poderemos compreender cabalmente uma determinada etapa no processo de desenvolvimento – ou, inclusive, o próprio processo – se conhecemos o resultado ao qual se dirige esse desenvolvimento, a forma final que adota e a maneira como o faz. (VIGOTSKY, 2004, p. 207)

O conjunto de sua obra - interrompida com a morte prematura, aos 38 anos - apresenta um pensamento original que supera as representações imediatas das cisões entre corpo/mente, subjetivo/objetivo, biológico/cultural, racional/emocional.

Suas reflexões sobre as funções psicológicas superiores inserem, definitivamente, a sociedade no homem, o biológico no psicológico e vice e versa, rompendo com concepções biologicistas, solipsistas ou deterministas de desenvolvimento humano, de processos de aprendizagem e de desenvolvimento da consciência. Ele postula que esses processos dependem tanto do indivíduo e das relações que ele estabelece, como de seu meio físico e social, oferecendo às ciências humanas e biológicas a possibilidade de trabalharem a individualidade e a historicidade como uma mesma substância, sem antagonismo, hierarquizações e causalidade. (SAWAIA, 2003, p.09)

Segundo Vigotsky as funções psicológicas superiores, tipicamente humanas aparecem, antes de serem “do indivíduo”, como funções externas a este; são numa primeira etapa intersíquicas, e depois intrapsíquicas. Assim anuncia no chamado *Manuscrito de 1929*:

Para nós, falar sobre processo *externo* significa falar social. Qualquer função psicológica superior foi externa – significa que ela foi social; antes de se tornar função, ela foi uma relação social entre duas pessoas [...] Em forma geral: *a relação entre funções psicológicas superiores foi outrora relação real entre pessoas*. (VIGOTSKY, 2000a, p.24-25, grifos do autor)

E corrobora no ensaio *Instrumentos e símbolo, de 1930*¹⁵:

Um processo interpessoal é transformado num processo intrapessoal. Todas as funções no desenvolvimento da criança aparecem duas vezes: primeiro, no nível social, e depois, no nível individual; primeiro entre pessoas (interpsicológico) e, depois no interior da criança (intrapsicológica). Isso se aplica igualmente para a atenção voluntária, para a memória lógica e para a formação de conceitos. (VIGOTSKY, 2007, p.57-58)

O processo de conversão do interpessoal no intrapessoal não se dá por meio de reprodução imediata do um no outro; não se fala de uma relação especular (reflexo) e mecânica entre “o externo” e “o interno”. Vigotsky destaca de forma peremptória que o fenômeno psicológico é um fenômeno mediado e salienta a linguagem como constituidora do sujeito.

Mais uma vez, Molon (2003) colabora com o entendimento dessa ideia ao dizer que mediação, conforme a teoria vigotskyana, “[...] é processo, não é ato em que alguma coisa se interpõe; mediação não está entre dois termos que estabelecem uma relação. É a própria relação.” (p. 102)

A linguagem como constituidora do sujeito não é tida apenas como um canal que pode veicular algo, mas uma mediação semiótica.

A internalização de formas culturais de comportamento envolve a *reconstrução da atividade psicológica tendo como base as operações com signos*. Os processos psicológicos, tal como aparecem nos animais, realmente deixam de existir; são incorporados nesse sistema de comportamento e são culturalmente reconstituídos e desenvolvidos para formar uma nova entidade psicológica. (VIGOTSKY, 2007, p. 58, grifos nossos)

A partir da constituição do signo, entendido como instrumento internamente orientado (VIGOTSKY, 2007) o sujeito pode controlar sua própria atividade, pois nota-se no processo de desenvolvimento da consciência uma forma de emancipação da atividade externa, condição para que se construam ações e operações internas no plano da consciência.

O pensador soviético nos ensina “o pensamento não apenas se expressa na palavra, mas nela se realiza. O pensamento é um processo interno mediado” (2004, p. 182). Na relação estabelecida entre pensamento e palavra, o significado

¹⁵ A partir de tal texto foram elaborados os capítulos iniciais da publicação brasileira “A formação social da mente” (2007), da qual foi extraído o trecho citado.

configura-se como o elo, como unidade da palavra com o pensamento (VIGOTSKY, 2000b). Sawaia (2007) elucida que

O significado é o princípio organizador de desenvolvimento da consciência, é inseparável da palavra (embora não idêntico a esta). Como componente da linguagem, concentra em si as riquezas do desenvolvimento social de seu criador – o povo e, como palavra, vive na comunicação. (p. 103)

A união do pensamento e da palavra pelo significado é um processo vivo, dinâmico, movimento contínuo e interdependente de produção de novas significações, e isso se dá de acordo com as condições de produção da realidade social. É fenômeno intersubjetivo, social e histórico; permite a comunicação entre os homens e é constituinte do psiquismo. “Exatamente porque um pensamento não tem um equivalente imediato em palavras, a transição do pensamento para a palavra passa pelo significado.” (VIGOTSKY, 2005, p.186)

Além do significado, a palavra apresenta outra zona de significação ligada ao contexto do sujeito, suas vivências pessoais e colorido afetivo: o sentido. De acordo com González Rey (2004), Vigotsky, ao definir sentido como síntese dos aspectos psicológicos que emergem na consciência, atribui a esta categoria o status ontológico, pois define o que psicologicamente o sujeito experimenta diante da expressão de uma palavra. Em *Pensamento e Palavra* Vigotsky (2000), valendo-se dos estudos do psicólogo francês, Serge Paulham, esclarece:

[...] o sentido de uma palavra é a soma de todos os fatos psicológicos que a palavra desperta em nossa consciência. Assim, o sentido é sempre uma formação dinâmica, fluida, complexa, que tem várias zonas de estabilidade variada. O significado é apenas uma das zonas do sentido que a palavra adquire no contexto de algum discurso e, ademais, uma zona mais estável, uniforme e exata. Como se sabe, em contextos diferentes a palavra muda facilmente de sentido. [...] Foi essa mudança de sentido que conseguimos estabelecer como fato fundamental na análise semântica. O sentido real de uma palavra é inconstante. [...] Tomada isoladamente no léxico, a palavra tem apenas um significado. Mas este não é mais do que uma potência que se realiza no discurso vivo, no qual o significado é apenas uma pedra no edifício do sentido. (VIGOTSKY, p. 465)

A longa citação justifica-se pela necessidade de frisar que a categoria sentido forma com o significado um par dialético; e assim deve ser tomado para a compreensão do psiquismo; não se estabelece uma hierarquia entre eles.

No processo humano, os significados sociais compartilhados, mais estáveis, mediadores do processo de comunicação e, por que não, do próprio processo de humanização, são transformados/convertidos em sentidos, num processo subjetivo, que contém – como elemento essencial – a realidade objetiva. No entanto, não podemos quebrar a dialética ali contida e cairmos numa análise que apreende a realidade como relações de causa e efeito. Assim, é fundamental explicitarmos que os significados sociais, que serão internalizados e transformados em sentidos, só existem enquanto tal porque os homens, na sua atividade no mundo social e histórico, os constituíram e os constituem permanentemente. (AGUIAR, LIEBESNY, *et al*, 2009, p.63)

Ainda é necessário grifar que não há separação entre pensamento e emoção. Para Vigotsky a ação humana não acontece desvinculada de motivos e afetos, ao contrário, a emoção e a motivação estão na gênese do pensamento e constituem o que o autor chama de base afetivo-volitiva. Sem o entendimento da base afetivo-volitiva não é possível compreender o pensamento.

O pensamento propriamente dito é gerado pela motivação, isto é, por nossos desejos e necessidades, nossos interesses e emoções. Por trás de cada pensamento há uma tendência afetivo-volitiva, que traz em si a resposta ao último “por que” de nossa análise do pensamento. *Uma compreensão plena e verdadeira do pensamento de outrem só é possível quando entendemos sua base afetivo-volitiva.* (VIGOSTSKY, 2005, p. 187, grifos nossos)

Tomar a subjetividade como esfera da totalidade da sociabilidade burguesa implica em considerar que modos de sentir, padrões de conduta emocionais, formas de ser são impostos ideologicamente como caminhos únicos, e que se singularizam no plano dos sentidos.

Concebendo o homem como ser ativo, que se constitui como singularidade numa totalidade histórica-social, a partir de condições materiais para a construção de vida, a teoria vigotskyana recupera o sujeito para a construção da concepção de subjetividade ao mesmo tempo em que o social é tomado como “[...] um outro momento da produção de sentidos associada a condições objetivas e de relação que transcendem os espaços e tempos do individual. (González Rey, 2004, p. 53).

O aceite dessa afirmativa nos leva a perceber que a subjetividade é concebida como uma dimensão da existência objetiva, partícipe de sua constituição pela ação dos sujeitos concretos nas relações intersubjetivas, simbolicamente

mediadas. Furtado (2002) fala da dimensão subjetiva da realidade para elucidar o que está sendo posto.

A Dimensão Subjetiva da Realidade é correlata à Configuração Subjetiva do Sujeito, que nos fala González Rey e denota como a subjetividade se configura socialmente. Está presente no repertório cultural de um povo, constitui a sua identidade social, é matriz da constituição de suas representações sociais (sem o caráter cognitivista dado ao termo por Moscovici). (p.99)

[...] A dimensão subjetiva da realidade procura se colocar no âmbito da pluralidade de produções ideacionais o campo social e por isso podemos dizer que é dimensão – dimensão da produção ideacional dos diferentes sujeitos (classes sociais) e a influência possível no período dado. (p.102)

Reconhecer que a singularidade do sujeito se configura socialmente e que esta é determinante de tal realidade social, numa permanente relação de negação e superação, significa trazer para o centro do palco as nuances afetivas e o colorido emocional presente na maneira como este sujeito se relaciona com a realidade a que pertence. Dessa forma, o estudo das emoções contribui para o desvelamento dos mitos sobre a gênese dos processos de exclusão, uma vez que a afetividade é tomada como categoria de mediação constituinte da subjetividade.

Como nos lembra Sawaia (2001)

[...] É no sujeito que se objetivam as várias formas de exclusão, a qual é vivida como motivação, carência, emoção e necessidade do eu. [...] É o indivíduo que sofre, porém esse sofrimento não tem a gênese nele, e sim em intersubjetividades delineadas socialmente. [...] Dessa forma, se os brados de sofrimento evidenciam a dominação oculta em relações muitas vezes consideradas como parte da natureza humana, o conhecimento dos mesmos possibilita a análise da vivência particular das questões sociais dominantes em cada época histórica, em outras palavras, da vivência do mal que existe na sociedade. (p.98-99)

Também as reflexões teóricas nos ajudam a balizar o ideal de “compromisso social da profissão” proposto pelas entidades representativas da Psicologia para orientar a inserção dos psicólogos nas diferentes áreas que compõem as Políticas Públicas. A teoria vigotskiana aponta que não há compromisso social quando se trabalha a subjetividade, se não se incorpora a reflexão sobre o contexto em que se dá a atuação psicológica e a dimensão política que ela envolve. Noutros termos, a ação transformadora no plano subjetivo tem que estar envolvida em projeto amplo de mudança social.

Neste momento de nossa exposição, explicitados - ainda que panoramicamente - os pressupostos dos quais partimos, torna-se cabível a apresentação das estratégias adotadas para que a pesquisa fosse a cabo: a escolha do universo empírico, dos sujeitos de pesquisa e os procedimentos para análise do material coletado.

1.1 OS CAMINHOS PERCORRIDOS: DOS PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Ela é a expressão mais direta da natureza histórica da consciência humana. [...] A palavra está para a consciência, como o pequeno mundo está para o grande mundo, como a célula viva está para o organismo, como o átomo está para o cosmo. A palavra é o microcosmo da consciência.

(L. S. Vigotsky)

Na busca em atingir os objetivos anunciados no início de nossa apresentação, buscou-se basicamente dois tipos de fonte de informações: documentos e relato verbal direto (LUNA, 2007) coletado por meio de entrevistas com psicólogos atuantes nos CRAS.

Foram observados documentos oficiais publicados pelo Ministério da Assistência e Desenvolvimento Social (MDS) e publicações das entidades representantes da categoria: Conselho Federal e Regional de Psicologia. Com a leitura e análise de documentos que oferecem as diretrizes e marcos regulatórios da Política de Assistência Social, e de publicações que versavam sobre diretrizes para atuação no âmbito do Sistema Único de Assistência Social levantou-se informações acerca das orientações e funções previstas para os profissionais de nível superior que devem compor a equipe mínima dos Centros de Referência da Assistência Social, dentre os quais, o psicólogo.

Diante da natureza das questões perseguidas e dos pressupostos nos quais nos apoiamos para a realização dessa dissertação, o estudo configura-se na abordagem qualitativa de pesquisa.

Ao enunciar a síntese exposta na epígrafe que abre esta seção, Vigotsky - em abreviadas palavras - fornece os subsídios para nossas escolhas metodológicas. A palavra nos é dada como unidade de análise, pois ao mediar, pelo significado a constituição da linguagem, sintetiza as propriedades do pensamento.

De acordo com Molon (2003) o intelectual soviético sempre se mostrou atento às questões não imediatas, ou seja, que não se expressam diretamente, a não ser por meio de mediações, mas que nem por isso deixavam de ser objetivas.

Toda frase viva, dita por um homem vivo, sempre tem o seu subtexto, um pensamento por trás. [...] Um pensamento pode ser comparado a uma nuvem parada, que descarrega uma chuva de palavras [...]. Exatamente porque um pensamento não coincide só com a palavra, mas com os significados das palavras é que a transição do pensamento para a palavra passa pelo significado. (VIGOTSKY, 2000, p. 477-478)

Buscou-se, então, frases vivas no discurso, na fala de profissionais que estão construindo sua prática nos Centros de Referência da Assistência Social. Discurso que expressa a construção de uma interpretação da realidade vivida pelo sujeito e, ao situar-se nesta, uma interpretação de si e dos outros (KHOURY, 2001) – uma forma particular de constituir um enredo para contar a história de seu tempo.

Consideramos o **discurso** como um acontecimento enunciativo que ocorre em determinadas condições de produção/enunciação, e temos o seu conteúdo (linguagem/fala/palavra) não só uma atividade humana de expressão e comunicação, mas enquanto processos de significação, de constituição dos sujeitos e produção de sentidos, produzidos historicamente, enfim contextualizado (NAMURA, 1996, p. 46, grifo da autora).

Tomando o discurso dos sujeitos como fonte, os relatos verbais foram construídos por meio de entrevista aberta (TRIVIÑOS, 2008), instrumento que permite que o sujeito narrador configure a expressão de suas vivências a partir de seus afetos, intenções, sentimentos, volições, etc., sem, contudo, haver a perda dos temas que o pesquisador deseja explorar. Nos termos de Minayo (1998): uma “conversa com finalidade”.

Não há uma ordem ou hierarquia rigidamente estabelecida para o andamento da entrevista, mas destaca-se o fato de que o depoimento trazido é resultado da relação estabelecida entre os dois sujeitos que ali se apresentam: o entrevistado e o pesquisador. É produto de uma agenda própria constantemente reajustada no decorrer da conversa (PORTELLI, 2001). Assim, o profissional entrevistado pode ficar mais confortável para rememorar suas experiências e durante suas pausas puderam ser introduzidas questões com a finalidade de esclarecer e/ou aprofundar o assunto abordado. Ressoamos as colocações de González Rey (2005) ao dizer que

A comunicação é uma via privilegiada para conhecer as configurações e os processos de sentido subjetivo que caracterizam os sujeitos individuais e que permitem conhecer o modo como as diversas condições objetivas da vida social afetam o homem.
 [...] A comunicação será a via em que os participantes de uma pesquisa se converterão em sujeitos, implicando-se no problema pesquisado a partir de seus interesses, desejos e contradições.
 (p.13- 14)

Como já exposto, foram convidados a implicarem-se nos questionamentos da pesquisa profissionais psicólogos que tenham como principal atividade profissional o trabalho no CRAS, local, onde estão centralizados os serviços de proteção social básica que compõem a política de Assistência Social. Optou-se por profissionais que tenham, no mínimo, 06 (seis) meses de atuação nos CRAS, uma vez que se entende ser este, aproximadamente, o tempo mínimo necessário para começar a se apropriar das características e atravessamentos (institucionais, políticas, éticas, entre outras) que marcam este espaço sócio-ocupacional.

Inicialmente foi planejada a realização de entrevistas com 04 (quatro) psicólogos, buscando profissionais que representassem diferentes visões e posturas diante da implantação do SUAS. Todavia, a realização da quarta entrevista foi inviabilizada pela à dificuldade em conciliar um horário para a conversa com o profissional que estávamos em contato. Este se mostrou bastante interessado e solícito nos contatos feitos via correio eletrônico, contudo suas atribuições naquele momento obstaculizaram nosso encontro.

Com o correr do tempo, na medida em que realizamos as outras entrevistas, admitimos trabalhar com o expressivo conteúdo trazido por estas, entendendo que os profissionais entrevistados configuravam sujeitos significativos, portadores da história que se deseja conhecer - expressam singularmente as expressões

genéricas da realidade na qual estão inseridos. Na pesquisa qualitativa a generalização se viabiliza pela capacidade de apreender as determinações por meio do desvelamento das mediações constitutivas dos fenômenos. Também discorrendo sobre as características da pesquisa qualitativa Martinelli (1999) lembra que

Não se trata, portanto, de uma pesquisa com um grande número de sujeitos, pois é preciso aprofundar o conhecimento em relação àquele sujeito com o qual estamos dialogando. [...] trabalhamos com a concepção de *sujeito coletivo*, no sentido de que aquela pessoa que está sendo convidada para participar da pesquisa tem uma referência grupal, expressando de forma típica o conjunto de vivências de seu grupo. O importante, nesse contexto, *não é o número de pessoas que vai prestar a informação, mas o significado que esses sujeitos têm em função do que estamos buscando com a pesquisa.* (p. 23-24, grifos da autora)

Destarte, trabalhamos com o material produzido pelas entrevistas com 03 (três) profissionais¹⁶: *Maria*, psicóloga de um CRAS de uma metrópole¹⁷; *Bóris*, profissional atuante num CRAS de um município de grande porte do interior de São Paulo e, *Berenice*, trabalhadora de uma unidade localizada numa cidade de médio porte do interior de São Paulo.

Para conseguirmos o contato para a primeira entrevista fez-se pela internet, nos sítios da prefeitura municipal de uma metrópole, o levantamento dos telefones dos CRAS em funcionamento. Em seguida, telefonou-se para cada um, a procura do profissional de Psicologia do CRAS, expondo sinteticamente a finalidade do contato. Após aproximadamente meia dúzia de ligações - por meio das quais fomos informados de que o psicólogo não compunha a equipe da grande maioria dos CRAS existentes na cidade - conseguimos localizar uma profissional, que prontamente aceitou nosso convite.

A sugestão dos demais psicólogos-narradores nos foi dada por um dos professores que compôs nossa Banca de Qualificação. Este, cuidadosamente, fez o contato inicial com aqueles solicitando a permissão para nos repassar os respectivos endereços eletrônicos. E foi por email e contato telefônico que reiteramos a

¹⁶ Pseudônimos atribuídos pela pesquisadora, com a prévia anuência dos sujeitos. Com o objetivo de resguardar os profissionais entrevistados, o máximo possível, procurou-se preservar as indicações passíveis de identificação. Os psicólogos que tão gentilmente se disponibilizaram para a construção da pesquisa serão devidamente apresentados no subitem seguinte (1.2).

¹⁷ Segundo a PNAS (BRASIL, 2005) são consideradas metrópoles as cidades com população superior a 9000.000 habitantes; municípios de grande porte as cidades com população entre 50.0001 a 100.000 habitantes e os municípios médio porte aqueles com população entre 100.001 a 900.000.

proposta, ouvimos o aceite dos profissionais e combinamos os detalhes para nosso encontro.

Ainda quando em contato para o convite à entrevista foi apresentado aos profissionais-sujeitos um Termo de Esclarecimento e Consentimento (Apêndice A) no qual constavam informações sobre os objetivos da pesquisa, os procedimentos a serem seguidos. Neste documento constava ainda a solicitação de autorização para a gravação da entrevista, com a garantia de sigilo de suas identidades nos relatório de pesquisa e em posteriores publicações. Tanto a pesquisadora como os sujeitos assinaram e cada um ficou com uma via do referido documento.

Os encontros com os profissionais aconteceram no decorrer do segundo semestre do ano de 2009. A escolha do local deu-se a critério desses, sendo apenas ressaltada a necessidade de se resguardar certa privacidade, objetivando preservar a fidedignidade na transcrição. Todos os colóquios aconteceram no local de trabalho dos profissionais, durante intervalo no horário de expediente disponibilizado por eles especificamente para nossa entrevista. Gravados em mídia digital (MP3), duraram em *média* duas horas cada e totalizaram quase sete horas de gravação¹⁸.

As gravações foram transcritas (Apêndice E) e nesse processo foi omitida a repetição desnecessária de termos e vícios de linguagem, sem, porém, prejudicar a “fala viva” construída e apresentada pelos sujeitos.

Além do valor do conteúdo do material produzido, a realização da primeira entrevista foi deveras importante para avaliação e reorganização do instrumento utilizado para a coleta de dados¹⁹.

O instrumento inicial (Apêndice B) era composto por um formulário no qual constavam questões para a configuração de um perfil do profissional, e por um roteiro com perguntas acerca da história de vida do psicólogo, sua trajetória profissional, os afetos implicados no cotidiano de trabalho no CRAS e os sentidos para dimensão subjetiva, constituídos a partir de sua experiência.

A partir da entrevista inaugural notou-se que as questões constantes no formulário poderiam ser perfeitamente agregadas ao roteiro, viabilizando assim um encontro mais fluido e confortável entre pesquisador e os sujeitos da pesquisa, sem prejuízo ao levantamento das informações que se desejava obter por meio do

¹⁸ Exatamente 6h 55m 38s.

¹⁹ A primeira entrevista já constava no projeto que foi avaliado pela Banca de Qualificação o que permitiu a incorporação de pontuais contribuições, inclusive para a revisão do roteiro às entrevistas posteriores.

formulário. Com isso, para as entrevistas seguintes foi utilizado como instrumento apenas o roteiro composto pelos assuntos a serem “proseados” no decorrer do encontro entre pesquisador e sujeitos da pesquisa (Apêndice C). Assim como o primeiro, o roteiro revisto foi construído baseado nos objetivos da pesquisa e configurou-se a partir de pontos que visavam levantar informações sobre a história de vida e trajetória de formação profissional do entrevistado; sobre as condições de trabalho, cotidiano e rotina no CRAS (demandas, instrumentos e técnicas); relações interprofissionais; as estratégias usadas para o enfretamento das dificuldades, sobre reflexões, alegrias e tristezas experienciadas.

Pela natureza da questão que perseguimos, e considerando o nível de análise desejada, em função dos princípios básicos trazidos por Vigotsky - teórico adotado como referência - trabalhamos com Análise de Sentido, na busca do subtexto do discurso apresentado pelos sujeitos. Análise sugerida pelo próprio autor quando da elaboração de sua teoria da relação entre pensamento e linguagem, consoante explicitado em nossas breves reflexões teóricas. De tal modo, os pontos que nortearam o diálogo com os psicólogos objetivavam obter informações que permitissem fazer a análise do subtexto, pela composição da base afetivo/volitivo, para conhecer os motivos dos significados verbalizados.

[...] a fala, construída na relação com a história e a cultura, e expressa pelo sujeito, corresponde à maneira como este é capaz de expressar/ codificar, neste momento específico, as vivências que se processam em sua subjetividade; cabe ao pesquisador o esforço analítico de ultrapassar essa aparência (esses formas de significação) e ir em busca das determinações (históricas e sociais), que se configuram no plano do sujeito como motivações, necessidades, interesses (que são, portanto, individuais e históricos), para chegar ao sentido atribuído/ constituído pelo sujeito (AGUIAR, 2007, p.131)

Para isso, o material conseguido por meio do diálogo estabelecido com os psicólogos foi organizado em núcleos de significação, e mapeadas as emoções e o tom afetivo das falas, como forma de viabilizar a Análise de Sentido.

Iniciamos com a leitura flutuante e construção de pré-indicadores identificando os temas recorrentes, aqueles que suscitaram uma maior carga emocional e contradições. Na sequência, tendo os objetivos propostos como orientadores, aglutinamos os pré-indicadores complementares em indicadores e organizamos o material em conteúdos temáticos, já num trabalho aproximativo de análise. O passo

seguinte foi elaborar os núcleos de significação, que correspondem aos pontos que trazem implicações para os sujeitos e que permitam captar suas determinações constitutivas (AGUIAR, 2006).

Cabe ao pesquisador ir em busca dos temas/conteúdos/questões centrais apresentados pelos sujeitos, entendidos assim menos pela frequência e mais por ser aqueles que motivam, geram emoções e envolvimento. Há também a possibilidade de criar um núcleo por meio de outro critério: mesmo que alguma questão não tenha sido apresentada pelo sujeito como importante, mesmo que pouco apareça no discurso, o pesquisador pode avaliar que tal questão deveria ser destacada para ser analisada como um núcleo, por acreditar que se constitua num aspecto fundamental para a compreensão da questão pesquisada (aqui fica evidente a importância da teoria). Assim, o pesquisador deverá garimpar todos os aspectos que possam ser agregados a cada núcleo (AGUIAR, 2007, p. 135-136)

Trabalhamos nesta etapa tomando as narrativas isoladamente e constituindo os núcleos de significação de cada uma (Apêndice D). Findo tal movimento percebeu-se haver muitas semelhanças entre os agrupamentos criados, o que levou-nos a construir núcleos comuns para analisar as falas dos sujeitos.

Ainda enfatizamos a riqueza dos dados coletados, os quais não foram mais bem explorados e aprofundados pela urgência em entregar a dissertação, diante do vencimento do prazo para tal. Certamente é um material merecedor de novas releituras e reflexões.

A partir do processo analítico-interpretativo, as falas dos psicólogos foram organizadas nos seguintes núcleos de significação:

- Sobre o CRAS

- Psicologia no CRAS

- Das dificuldades

- Formação profissional: constituição de modelos de referência

- As emoções que “colorem” a prática profissional

A partir de tais núcleos buscamos, apresentando o tom afetivo, extrair os sentidos, explicitando a base afetiva-volitiva.

Neste momento de nossos escritos resta ainda tecermos as devidas apresentações dos profissionais que concordaram em se fazer conhecer por essa pesquisa; daqueles que se fizeram narradores e de suas histórias nos fizeram cúmplices.

1.1.1 PRAZER EM ESTAR COM CONTIGO: OS SUJEITOS DA PESQUISA

*...quem escuta uma história
está em companhia do narrador;
mesmo quem a lê
partilha desta companhia.
(W. Benjamin)*

Retomando o anteriormente contado, foram entrevistados 03 (três) psicólogos com no mínimo 06 (seis) meses de atuação profissional em CRAS e que representam diferentes posturas e visões diante da implantação do SUAS.

Mais do que um horário na agenda, esses profissionais dispuseram e disponibilizaram sua história, seus sentimentos, suas alegrias e queixas, suas reflexões; abriram seus locais de trabalho e nos contaram sobre seu cotidiano. Intercambiamos experiências, afetamo-nos mutuamente. Foi um prazer estar com eles!

❖ **Maria**

Ah... Eu sou da região centro-oeste, da região de São José do Rio Preto...

Maria nos recebeu na recepção do CRAS, no numa manhã de sol do mês de abril. De elegante discrição nos atos, conforme nos guiava até a sala escolhida para nossa conversa, apresentou-nos cada uma de suas colegas de trabalho ali presentes.

Vinda do interior de São Paulo, Maria tem 52 anos e graduou-se em Psicologia pela Universidade de Mogi das Cruzes. É especialista em Psicologia

Social, conforme título atestado pelo Conselho Federal de Psicologia. Trabalha num dos 44 CRAS's²⁰ existentes na cidade onde mora.

Concursada, trabalha 40 horas semanais, sendo 06 horas e meia diárias de atendimento no CRAS e o restante para atendimento de emergências como (plantão a distância). O CRAS tem uma equipe multiprofissional bastante diversificada, conta com três assistentes sociais, psicóloga, pedagoga, nutricionista, advogada e uma estagiária de Psicologia (todas mulheres). Nem todas profissionais estão incumbidas do atendimento direto à população, porém em situações emergenciais todas são mobilizadas a atenderem a população.

Contou que desde a graduação reconhece uma identificação com temas de “caráter social”.

Prestei a seleção de 81, na secretaria já, porque o meu TCC já foi na área social, sempre “chamou” muita atenção, sempre...é é, coisa de gostar mesmo.[...]

[sobre o tema do TCC] Na época era uma questão assim, do que tinha... do que estava... que na época foi no presídio, foi distúrbio de personalidade né, mas claro que uma questão do social interferindo nisso.

Atua no serviço público há 27 anos, e sempre na secretaria municipal de assistência social. Está no CRAS desde sua implantação pela referida secretaria (aproximadamente dois anos e meio) e não atua em outra área da profissão.

Então... eu estou aqui, desde que eu me formei, quer dizer, desde que eu me formei não. Fiquei um ano, em 81, menos de um ano, 8 meses, que eu lecionei e trabalhei em APAE e depois já entrei no município... [...]

E, prestei essa seleção e foi o ingresso na Prefeitura, e já nessa secretaria, na secretaria da Assistência que na época coordenadoria, e passou por vários nomes aí... Deixou de ser coordenadoria, passou a ser secretaria, voltou a ser coordenadoria, voltou a ser secretaria, enfim...

Em sua trajetória como funcionária pública acompanhou as recorrentes mudanças organizacionais no órgão de gestão da Assistência Social. Vivenciou na segunda metade da década de 1980, as mudanças institucionais decorrentes do processo de transição das creches da Assistência Social para a Educação; quando tais equipamentos passaram a ser tomados como responsáveis pela educação de crianças de 0 a 06 anos (educação infantil)²¹. Diante da possibilidade de ser

²⁰ Fonte: MDS em números - <http://aplicacoes.mds.gov.br> . Consulta em maio 2010.

²¹ Apesar de encontrarmos determinantes importante desse processo nos movimentos sociais de mulheres na década de 1970, quando “novos personagens entraram em cena” (SADER,1988), a

transferida para Saúde escolheu permanecer na Assistência Social, devido à proximidade de local de trabalho com o bairro de sua residência.

[...] Quando eu entrei na Prefeitura, nesta secretaria, foi com questão dos movimentos por creches, na década de 80 que estava muito forte [...] tinha um movimento muito forte, então a minha grande experiência foi com as creches, na área de desenvolvimento infantil.

[...] eu trabalhei muitos anos, e com a ida das creches para a secretaria da educação... Então nós supervisionávamos, era uma equipe multidisciplinar que dava orientação, supervisão para o funcionamento, abertura das creches, que eram de zero a seis anos na época. Depois teve toda uma modificação, as creches saíram e aí o que a gente tem enquanto psicólogo? [...] tinha um outro serviço, fomos convidados para irmos a secretaria de saúde, algumas pessoas foram, eu por opção quis continuar, e fiquei em P. [nome do bairro] mesmo.

No decorrer de nossa conversa Maria convidou a estagiária de Psicologia para participar. Quando de nosso encontro, essa - aqui chamada simplesmente de Val, conforme seu desejo - cursava o último ano de Psicologia de uma universidade privada. Val enriqueceu a entrevista nos oferecendo informações a partir de sua experiência como aluna-estagiária, profissional em formação.

E essa participação é interessante, porque você não entra só com seu trabalho, mas que você tem a possibilidade de conhecer outras coisas, de participar porque é uma troca de experiência, né, e maior experiência que a Maria tem; eu sou bebê ainda (risos) e aprendo muito com ela, de vez em quando a gente senta para conversar, quando eu estou com alguma questão que eu não consigo encontrar uma outra solução, não consigo ter um outro olhar... [...]

Mas eu me sinto aliviada até, porque tem hora que a gente se sente angustiada, mas sabe que tem a Maria ali, ou tem um outro profissional. Esses dias mesmo sentei com a F. [assistente social], por conta de uma questão social e ela me esclareceu, então tem essa, esse lado positivo de trabalhar no CRAS, não é só negativo também, né.

Não notamos divergências entre o posicionamento de ambas, apenas complementações e acréscimos em alguns momentos da entrevista. Pareceu-nos que Maria em alguns momentos delegava sua voz a estagiária, Val falava por ela.

Maria comentando sobre a presença de Val no CRAS declarou:

educação infantil somente foi reconhecida como direito da criança em 1990, com a promulgação do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA – lei no.8069) e foi regulamentado na Lei de Diretrizes Bases da Educação de 1996. (LDB – lei 9394). A partir da LDB, as creches foram inseridas como um dos componentes do sistema de ensino. Para uma leitura mais detalhada sobre os movimentos de mulheres nos anos de 1970 e uma compreensão histórica das creches no Brasil sugerimos recorrer a Gohn (1985) e Rosemberg (1989).

Mas acho super legal isso, porque a Val tá aí, com o pé na saída e já está próxima de profissionais.

E Val arrematou

Mas é isso, estou onde eu queria mesmo!

❖ **Bóris**

O CRAS tem dois anos e meio; junto com essa equipe que está aqui, que você conheceu, nós é que começamos o CRAS daqui, no dia 02 de maio de 2007.

[...] Eu me lembro quando eu entrei na prefeitura, eu participei do primeiro LOAS, da primeira implantação da política pública, eu participei junto com a secretaria, eu fiz parte da comissão, foi muito legal poder construir isso. E de lá para cá aquele negócio de implanta aqui implanta ali, eu sempre estou implantando (risos) [...]

Sempre implantando, a trajetória profissional de Bóris se entrelaça com a história do CRAS onde trabalha: o primeiro a ser instalado na cidade, dos 04 hoje existentes²². Participou ativamente como membro de uma equipe multiprofissional de cada etapa do processo de construção, desde sua implantação.

Com 54 anos, graduado pela Universidade de Mogi das Cruzes, é formado em Psicologia há 30 anos. Relata com muito carinho “desses tempos”. Fez estágios na (ex) FEBEM (Fundação Estadual para o Bem Estar do Menor)²³ e em uma organização de atendimento a portadores de necessidades especiais.

Eu entrei na faculdade em 74, na minha época eram seis anos de faculdade. [...]

Integral! Praticamente o dia todo na escola. Os dois anos iniciais a gente estudava com a Medicina, no terceiro ano a gente optava por Medicina ou Psicologia. E eu não sei porque cargas d'água eu escolhi Psicologia... Era das sete da manhã até as seis, sete horas da noite a gente na escola. Não fazia mais nada e então é assim tinha que estudar! Não tinha que fazer mais nada, tinha que estudar!

²² Fonte: MDS em números - <http://aplicacoes.mds.gov.br> . Consulta em fev. 2010.

²³ Na tentativa de se adequar ao ECA (16 anos depois de sua promulgação) e ao SINASE (Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo) o governo do Estado de São Paulo, com a lei estadual n. 12.649/06 modificou o nome da FEBEM para Fundação Centro de Atendimento Socioeducativo ao Adolescente (CASA). Sua função é executar as medidas socioeducativas aplicadas pelo Poder Judiciário aos adolescentes autores de atos infracionais com idade de 12 a 21 anos incompletos.

Então eu acho que a gente aprendeu muito, saíram muitas pessoas de lá, muitos profissionais bons...

No decorrer de sua vida profissional também já trabalhou como psicólogo clínico, atendendo crianças e adultos em consultório particular, e teve uma experiência marcante, como residente, em um hospital psiquiátrico – citada até hoje como referência para sua prática profissional.

[...] fui fazer residência em Curitiba, fiz dois anos de residência no Pinel. [...] E a gente trabalhou em Psiquiatria, lá eu fiz o curso de Farmacologia, a gente era responsável por todo o hospital, trabalhava assim 24 horas por dia, de segunda a segunda, não podia faltar que perdia o estágio. E foram dois anos de muito aprendizado com, em Psiquiatria. Tive meu primeiro óbito nesse hospital. Daí eu aprendi o que era ser psicólogo. Porque você sai com uma ideia assim de muita onipotência da escola, né. [...]

Mas isso foi muuuuito maluco na minha vida. Então essa residência me trouxe muita coisa, pois se não fosse tudo isso, todo o trabalho que eu fazia no hospital era em termos de grupo, grupo operativo, foi lá que conheci Bion. A gente tinha aulas teóricas no sábado e de segunda a segunda a gente trabalhava no plantão aplicando tudo isso. Foi muito bom!

Dispondo-se a aprender com as (duras) experiências, Bóris acumulou ampla experiência no setor público estatal, no qual totaliza 21 anos de trabalho. Em sua cidade natal atuou por seis anos como psicólogo na área de Saúde e na Assistência Social. Há quinze anos mora e trabalha na Assistência Social, em um município de grande porte do interior paulista²⁴, vizinho de seu município de origem.

Nesta cidade esteve como assessor da secretaria de Assistência Social, órgão responsável pela gestão de tal área da política pública. Com isso, além da experiência em intervenção, também acumulou experiência no planejamento e gestão.

[...] eu sou psicólogo da prefeitura tem 15 anos, e eu sempre trabalhei nas unidades. Depois disso, por questões políticas e tudo mais, embora eu não seja político né, mas devido alguns ajustes políticos, eu participei da assessoria na Secretaria de Desenvolvimento Social, então era assessor na secretaria; questão de salário e tudo mais, fiquei como assessor durante um bom tempo e... eu não me lembro muito de data não, mas é 2004, mais ou menos, eu sai da assessoria...

²⁴

Com aproximadamente 616.000 habitantes, segundos dados do IBGE (2009).

Bóris foi aprovado em concurso público para a função de psicólogo em 1990, e convocado a assumir em 1994. Relata que relutou no início, mas foi atraído pelas condições de trabalho.

Eu vou porque consultório não tem convênio, não tem nada, não tem férias, pelo menos eu vou ter alguma coisa.

Trabalha oito horas diárias e é o único profissional de Psicologia da equipe do CRAS, composta inicialmente por seis profissionais (ele e mais cinco profissionais de Serviço Social) e mais recentemente por quatro (ele e mais três assistentes sociais).

No decorrer de sua vida profissional pública participou e participa ativamente das mudanças que foram efetuadas em diferentes áreas da política pública a partir da Constituição de 1988 e regulamentações posteriores (Lei Orgânica da Saúde, ECA, LOAS, etc.).

Nesse ano foi instituído o ECA, mas até então eu já tinha brigado com um monte de Juizado de Menores, eu sou muito brigão. Daí começou um movimento assim [...] quando eu cheguei aqui também implantei o ECA, fechamos a unidade para treinar o pessoal: “Ó, vamos trabalhar!” O pessoal não sabia trabalhar com grupo.[...] Daí instituímos o ECA. Isso tudo é documentado, não é falatório não. [...]. E esse pessoal, a gente começou um trabalho muito sério aqui

Então começamos com criança e adolescente e a coisa foi crescendo. Aí houve a descentralização das unidades, cada região começou a ter uma unidade, depois vem a LOAS, daí o SUAS, daí começou todo aquele movimento. Particpei da primeira conferência, da segunda, da terceira, da quarta conferência, daí começou todo o processo. Nesse meio tempo eu criei esse programa [programa de computador denominado SIAS – Sistema Integrado de Assistência Social] que foi colocado dentro da prefeitura e hoje é padrão...

“Bom de prosa”, a conversa com Bóris cobriu uma tarde toda até o anúncio das primeiras horas da noite; rica em detalhes e imagens que eram mostradas entre uma palavra e um “causo”.

❖ **Berenice**

[...] apesar de eu ter feito psicopedagogia, né, mas eu não me vejo... porque eu sou mesmo do social, essa experiência mais que eu tive.

Foi dessa forma, logo nos primeiros minutos de nosso diálogo, que Berenice referiu-se a si. O compromisso com seu o trabalho é exposto e reafirmado a cada lembrança. Incansável, apresenta-se como alguém que tem forte identificação com a intervenção junto a população usuária da Assistência, mais precisamente com adultos e jovens.

A psicóloga Berenice tem 43 anos e ingressou na área pública no ano de 2007, como conselheira tutelar de seu município, uma cidade de médio porte do interior do Estado de São Paulo.²⁵

Após ser aprovada no concurso público almejou e optou por assumir a vaga no CRAS, ao invés de pleitear outros serviços ligados à Saúde e à Educação. Ingressou em outubro de 2008 e atualmente ocupa a função de coordenação.

[...] eu sempre quis, eu realmente, eu acompanhava a história do CRAS. Foram duas psicólogas, três psicólogas, uma coordenadora, que passaram por aqui. E as duas também de fora e vinha e não dava certo; ficava... tanto que a última ela veio já com perfil de Saúde, então quando ela ficou aqui, ela viu que não tinha nada a ver, daí ela logo já conseguiu uma transferência e aí eu fiquei sabendo da vaga e chegando a minha vez, e chamando, chamando e quando chegou, quando eu fui chamada, aí eram duas vagas, para outros lugares [...] que era ligado mais a essa área da psicopedagogia, mas é psicóloga, contratada como psicóloga, e aqui. Aí eu fiz tudo mesmo para ficar aqui.

Teve sua formação escolar básica realizada numa escola salesiana, assim como se graduou numa universidade confessional de uma cidade vizinha. Durante seu curso teve a oportunidade de fazer estágio na área pública, em uma unidade básica de saúde.

[...] eu não peguei essa época do laboratório, mas era só atender na clínica e na escola, e ali não, ali a gente tinha que ir para os postinhos de saúde, e aí já foi diferente, por quê? Primeiro que você vai estar em outro lugar, uma outra clientela, apesar de você estar trabalhando com saúde mental e a saúde física em si, mas era o fato de você ter que sair, porque no consultório você está protegido, e ali você tinha que dar a cara a tapa, se envolver com a equipe multidisciplinar, aí foi onde começou esse trabalho.

É especialista em Psicopedagogia, e além da graduação em Psicologia também se formou em Administração de Empresas. Contou que resolveu cursar a segunda faculdade motivada pelo trabalho em uma organização privada que presta

²⁵ Segundo estimativas do IBGE (2009) a cidade de Berenice tem aproximadamente 80.000 habitantes.

serviços de Assistência Social (entidade filantrópica assistencial religiosa). A experiência de trabalho vivida por quase sete anos nesta entidade (de junho de 1995 a janeiro 2002), no contato com famílias de um conjunto habitacional é uma das referências em sua formação profissional.

[...] É um conjunto mesmo, sabe? Residencial. Agora deve ter umas quarenta famílias. E quando eu fui para lá, fui nesta, nesse desafio mesmo, que era estruturar, até porque infelizmente, ou felizmente, não sei, quem passou por lá antes, foi uma assistente social, então sempre existiu uma comparação. Eu psicóloga, eu não fiz essa opção institucional, só que o que aconteceu? Eu consegui me relacionar bem com as moradoras, que foi o que assustou a profissional anterior, pois ela não conseguiu se relacionar muito bem. Então, eu consegui um contato muito bom. [...] O vínculo nosso sempre foi muito positivo, e isso eu achei que foi um ganho muito grande. Até depois de eu ter saído de lá muitas pessoas ainda me procuravam.

Berenice também foi a primeira presidente do Conselho Municipal de Assistência Social de seu município.

[...] olha para você ver! No meio das assistentes sociais, eu fui escolhida, fui eleita.

Tem inserção em diferentes atividades na sua cidade, as quais são desenvolvidas em caráter de voluntariado. Participa de coral, foi voluntária em uma entidade na qual trabalhava com grupos de adolescente, em outra organizava grupos com pessoas idosas; experiências que, segundo relata, a auxiliam na intervenção que desenvolve com os grupos no CRAS.

Eu participo de muitas coisas, agora eu estou um pouco afastada, mas eu participo muito de grupos, então, grupo na igreja, grupo com senhoras, pessoas da terceira idade. [...] Participo de coral, que são idades variadas também; fui voluntária na casa do adolescente, de Psicologia, um trabalho com um grupo na recepção, um trabalho que eles fazem aí... um grupo de espera, enquanto eles esperam para consulta a gente vai dando orientação. Fui voluntária também com a terceira idade, com grupos também, levando eles a pensarem, a saborear a vida. Então assim, eu percebo que toda essa minha vivência de grupo, me favorece estar no meio de grupo, então, eu não tenho medo nenhum, não me inibe estar no grupo, falar em público, e isso é muito forte em mim. E olha que eu sou meio tímida, eu me acho uma pessoa tímida, mas o estar em grupo me ajuda muito.

Berenice trabalha 30 horas semanais, no único CRAS, até então, em funcionamento na sua cidade. Coordena uma equipe multidisciplinar composta,

atualmente, por um assistente social, uma psicóloga, uma servente e cinco estagiários: duas de Psicologia, duas de Educação Física e uma estagiária do setor Administrativo.

Das reflexões de Berenice que emprestamos a frase que intitula essa dissertação.

Bebida é água!
 Comida é pasto!
 Você tem sede de que?
 Você tem fome de que?...
 A gente não quer só comida
 A gente quer comida
 Diversão e arte
 A gente não quer só comida
 A gente quer saída
 Para qualquer parte...
 A gente não quer só comida
 A gente quer bebida
 Diversão, balé
 A gente não quer só comida
 A gente quer a vida
 Como a vida quer...
 A gente não quer só comer
 A gente quer comer
 E quer fazer amor
 A gente não quer só comer
 A gente quer prazer
 Para aliviar a dor...
 A gente não quer
 Só dinheiro
 A gente quer dinheiro
 E felicidade
 A gente não quer
 Só dinheiro
 A gente quer inteiro
 E não pela metade...
 A gente não quer só comida
 A gente quer bebida
 Diversão, balé
 A gente não quer só comida
 A gente quer a vida
 Como a vida quer...
 Diversão e arte
 Para qualquer parte
 Diversão, balé
 Como a vida quer
 Desejo, necessidade, vontade
 Necessidade, desejo,
 Necessidade, vontade,
 Necessidade...

(ANTUNES, A.; FROMMER, M.; BRITTO, S. *Comida: Titãs*)

CAPÍTULO II

A PSICOLOGIA NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL BRASILEIRA: UMA CONTEXTUALIZAÇÃO

[...] desfazer o mito de que o pobre não tem sutilezas psicológicas e age como um rebanho tangido por determinações sociais e pela fome, como se os segredos da subjetividade fossem próprios das pessoas mais abastadas e intelectualizadas. Todos somos personagens complexos no nosso desamparo.
(SAWAIA, 1995)

Uma vez apresentados os protagonistas de nossa pesquisa, passamos a panoramicamente contextualizar o cenário institucional a partir do qual se formaliza a presença do psicólogo nos serviços de proteção social, a fim de facilitar maior aproximação com os atravessamentos que determinam cotidianamente as situações vividas por esses profissionais.

Já apontamos ao introduzir nosso trabalho, que a partir de 2004 com o início da implantação do SUAS, tem-se o processo de institucionalização da Psicologia nos serviços de proteção social básica, porquanto o psicólogo é chamado a compor a equipe básica dos Centros de Referência de Assistência Social.

Principal deliberação da IV Conferência²⁶ Nacional de Assistência Social, ocorrida em dezembro de 2003, a proposta do SUAS já fora previsto com a

²⁶ Previstas pela LOAS, as conferências nacionais de Assistência Social são da instância máxima de deliberação na área. Acontecem periodicamente, precedidas pelas conferências municipais e estaduais nas quais são eleitos representantes para a participação no encontro nacional.

A primeira aconteceu em 1995 e tematizou “Assistência Social como um direito do cidadão e dever do Estado”. A II Conferência ocorrida em 1997 teve como tema “O Sistema Descentralizado e Participativo da Assistência Social - Construindo a Inclusão - Universalizando Direitos”. Em 2001 - depois do então presidente Fernando Henrique Cardoso ter impedido a realização em 1999 - aconteceu a III Conferência “Política de Assistência Social: Uma trajetória de Avanços e Desafios”. A IV Conferência trouxe “Assistência Social como Política de Inclusão: uma Nova Agenda para a Cidadania - LOAS 10 anos”. Acontecida em 2005 a V Conferência “SUAS – PLANO 10: Estratégias e Metas para Implementação da Política Nacional de Assistência Social” focou a atenção na discussão

promulgação da Lei Orgânica de Assistência Social, em 07 de dezembro de 1993 (8.742/93), que por sua vez, regulamentou os artigos 203 e 204 (título VIII, da ordem social, capítulo II) da Constituição Federal (BRASIL, 2004). Estes afirmam a Assistência Social como direito de cidadania, reclamável; a ser assegurado por meio de política pública universal (a quem dela precisar), não contributiva (não sujeita às exigências de rentabilidade econômica) e de gestão participativa.

No marco da CF de 1988, a Assistência Social passa a compor o sistema de proteção social brasileiro, juntamente com a Saúde e a Previdência, formando o tripé da Seguridade Social²⁷, numa intenção de descontinuidade com a herança histórica que concebe à Assistência Social um caráter conservador, filantropista; com ações descontínuas distantes da responsabilidade pública estatal, movidas por boa vontade, imperativo moral junto aos “pobres e necessitados”. Ratificando tais princípios tem-se na LOAS a proposição

uma nova institucionalidade [...] pautada no comando único das ações, na participação popular, na intersectorialidade e articulação com as demais políticas sócioeconômicas, conferindo assim um novo patamar na abrangência e significado desta política no que se refere ao conjunto de serviços, programas e projetos implementados. (ALVES, 2010, p. 154)

A tarefa de concretizar uma nova institucionalidade como cita Alves (2010) é intensamente dificultada por tal herança advinda de uma “[...] história secular de vícios e equívocos impostos pelas classes dominantes a uma assistência aos pobres, que resiste em fazer parte do passado e se restabelece com facilidade no presente. (PEREIRA, 2004, p.55)

de metas para a concretização do disposto em lei. Em sua sexta edição o tema foi “*Compromissos e Responsabilidades para Assegurar Proteção Social pelo Sistema Único da Assistência Social (SUAS)*”. Finalmente, em 2009 foi trazido à cena o controle social, sob o tema “*Participação e controle social no Suas*”.

²⁷ Uma abordagem verticalizada do processo de formatação do sistema de seguridade social brasileiro, com a inserção, em 1988 da Assistência Social configura uma intrincada empreita. Para tanto, seria necessário retomar elementos históricos do ordenamento institucional do Estado brasileiro e as modificações sofridas a partir da década de 1980, com suas intenções de ruptura e continuidades. Nessa direção encontramos variados estudos; salientamos os trabalhos de pesquisa e publicações desenvolvidos no âmbito do Serviço Social. Sugerimos Boschetti (2003); Mestriner (2001); Mota (2000); Pereira (1996, 2000); Raichelis (2000), Souza (2004); Vieira (1992, 1995, 2004); Yasbek (1996); Sposati (2001, 2001, 1995, 1997, 1999), esta última coordenadora do Núcleo de Estudos e Pesquisas em Seguridade e Assistência Social- NEPSAS.

Accorsi Pereira (2005) em sua tese de doutoramento²⁸ identifica as raízes da Assistência nas práticas de cuidado aos pobres anteriores ao advento do capitalismo como formação econômica hegemônica, num momento histórico em as relações sociais criadas e reproduzidas a partir da base material da vida social prescindiam da idéia de mobilidade social, já que o lugar social das pessoas era concebido como designação divina. Na ordem feudal a responsabilidade pelo cuidado àqueles severamente impedidos de acessar os bens produzidos cabia ao senhor proprietário de terras, que tinha “os seus pobres” vinculados ao território de que era dono. Tal ação também era estimulada pela Igreja Católica como forma de penitência aos que, segundo seus critérios cometiam pecados. Os pobres eram os considerados, por diferentes motivos, impossibilitados de desenvolver atividades laborativas.

Além da obrigação por parte dos “*donos*” de cuidar dos seus pobres, como se fosse um elemento material de posse como outro qualquer, acrescia-se então a ação da Igreja, incentivadora de **valores como a caridade e solidariedade** ao próximo, como máximas para se ganhar dividendos futuros. [...]

Os pobres apresentavam características que os vinculavam às figuras de portadores de deficiências físicas e mentais, idosos, crianças de parentesco próximo. Enfim, aqueles que, por diversas situações, encontravam-se desprovidos de qualquer possibilidade de proteção. (ACCORSI PEREIRA, 2005, p. 100-101, grifos da autora)

Ainda no período pré-Revolução Industrial, nas sociedades pré-capitalistas, juntamente com as ações privadas de caridade são identificadas algumas iniciativas de legislações²⁹ dirigidas aos pobres. Essas comumente são consideradas protoformas de políticas sociais, [...] “não com o fim de garantir o bem comum, mas com o intuito de manter a ordem social e punir a vagabundagem” (BEHRING; BOSCHETTI, 2006, p. 47)

Na sociedade na qual o homem “ganha a liberdade” e torna-se indivíduo - livre de seu amo para vender no mercado sua força de trabalho para outro “homem

²⁸ A autora parte da publicação do sociólogo francês de Robert Castel (CASTEL, R. **As metamorfoses da questão social**: uma crônica do salário. Petrópolis: Vozes, 1998.) ressaltando que não se trata de mero transportar mecânico de uma análise do contexto da sociedade européia para nossa realidade sócio-histórica, e sim de buscar elementos “passíveis de serem vinculados à realidade local” (ACCORSI PEREIRA, 2005, p.99).

²⁹ As autoras referem-se ao conjunto de leis inglesas desenvolvidas no momento antecedente à Revolução Industrial: Estatuto dos Trabalhadores (1349); Estatuto dos Artesãos (1563); Lei dos pobres elisabetanas (1531- 1601); Lei de Domicílio (1795); Lei Revisora das Leis dos Pobres (ou nova Lei dos Pobres - 1834).

livre” - a produção da pobreza adquire características que a distinguem significativamente do período anterior. Quem claramente nos explica é Netto (2004)

[...] se era antiqüíssima a diferente apropriação e fruição dos bens sociais, era radicalmente nova a dinâmica da pobreza que então se generalizava.

Pela primeira vez na história registrada, a pobreza crescia na razão direta em que aumentava a capacidade social de produzir riquezas. Tanto mais a sociedade se revelava capaz de progressivamente produzir mais bens e serviços, tanto mais aumentava o contingente de seus membros que, além de não ter acesso efetivo a tais bens e serviços, viam-se despossuídos das condições materiais de vida de que dispunham anteriormente. Se nas formações de sociedade precedentes à sociedade burguesa, a pobreza estava ligada a um quadro geral de escassez (quadro em larguíssima medida determinado pelo nível de desenvolvimento das forças produtivas materiais e sociais), agora ela se mostrava conectada a um quadro geral tendente a reduzir com força de situação de escassez. [...] a pobreza acentuada e generalizada no primeiro terço do século XIX – o *pauperismo* – aparecia como nova precisamente porque ela se produzia pelas mesmas condições que propiciavam os supostos, no plano imediato, da sua redução e, no limite, da sua supressão. (p.42-43, grifos do autor).

Com isso, a pobreza além dos já assolados no Antigo Regime, passa a assombrar também os antigos camponeses e artesãos, que só dispunham de sua força de trabalho para garantir sua sobrevivência. Se antes aqueles para os quais se dirigiam a assistência eram os considerados impossibilitados de trabalhar, sob o capitalismo também os são aqueles que trabalham, que geram a riqueza (sob o fetiche da mercadoria) apropriada pelos que detém os meios de produção na forma de capital.

A partir do reconhecimento da forte influência do pensamento religioso-conservador que fundamenta práticas caritativas movidas a partir do apelo à solidariedade com o semelhante, Accorsi Pereira (2005) coloca que “não há como negar que, inicialmente, a Assistência se ancorou em torno desses princípios e foi construindo a sua identidade e visibilidade em torno deles.” (ACCORSI PEREIRA, 2005, p.122).

Isso é notório mesmo quando focamos ações no campo estatal.

No Brasil um dos marcos de institucionalização estatal da Assistência Social, a Legião Brasileira de Assistência (LBA) criada em 1942 durante o governo ditatorial

de Getúlio Vargas³⁰ inaugura o que Mestriner (2001) denomina de benemerência estatal, que se vale do trabalho civil, elitizado e feminino. A LBA capitaneada pela esposa do presidente, Darcy Vargas, nasceu da reunião das senhoras da sociedade para incentivar e apoiar os soldados brasileiros (os pracinhas) que foram convocados para lutar na II Guerra Mundial. Com o fim da guerra, transmuta-se em sociedade civil sem fins lucrativos e volta sua atenção para oferecer assistência às crianças e suas mães necessitadas, como fala Sposati (2007, p.20) “congregando as organizações de boa vontade”, articulando uma densa rede de instituições privadas cuja ação trazia a marca “assistencialista, fortemente seletista e de primeiro-damismo.” (BEHRING; BOSCHETTI, 2006, p.108). Em três anos (1945) a LBA instalou-se em 90% das cidades brasileiras. (SPOSATI, 1990).

Conforme análises realizadas por diversos autores (vide nota 27) na história do desenvolvimento da Assistência Social no Brasil, essa é a marca: indefinição de lócus institucional próprio, ausência de um aparato técnico-político e desprofissionalização dos agentes operacionais, descontinuidade das ações (foco nas emergências), primazia das entidades privadas no oferecimento de serviços, com a subsidiariedade do Estado (NERY, 2009). Isso implica em considerar que ainda que as ações no âmbito da Assistência Social inscrevam-se na esfera estatal elas podem não ter o status de política social.

Quando particular a Assistência Social caracteriza-se geralmente por iniciativas institucionalizadas em organizações sem fins lucrativos, quando pública, poderá ter ou não o estatuto de política social, isto é, as ações e programas públicos não lhe configuram o estatuto de política social, ainda que ela incida na esfera pública. (MESTRINER, 2001, p.16).

Lembremos que mesmo após a promulgação da CF e da LOAS, a Assistência Social sofre um revés em seu processo de galgar o patamar de política de direito. Durante o governo Fernando Henrique Cardoso sob os efeitos do acirramento da (contra)reforma³¹ neoliberal do Estado (iniciada com a eleição de Fernando Collor

³⁰ Foi também neste governo, em 1937, que foi criado o Conselho Nacional de Serviço Social, que posteriormente mudou para Conselho Nacional de Assistência Social. A LBA funcionou até 1995, quando foi extinta após uma série de escândalos com envolvimento da família Collor. (SPOSATI, 2007).

³¹ Contra-reforma é o termo adotado por Behring (2003, 2006) para nomear o conjunto de ações iniciadas no governo de Fernando Collor e intensificadas sob a gestão federal de FHC sob o argumento de que era necessário modernizar o Estado, sendo este apresentado pelos ideólogos do

para presidente em 1989) que impõe o desfinanciamento do Estado para ações de políticas sociais públicas é criado o Programa Comunidade Solidária. Este programa, coordenado pela então primeira-dama, fere frontalmente o princípio da primazia da responsabilidade estatal atribuído pela legislação vigente à este campo de atenções da proteção social ao reforçar a idéia de que as expressões da imensa dívida social brasileira podem ser impactadas por intervenções dispersas e focais de agentes privados subsidiados com dinheiro público (BEHRING, 2000). Sobre tal programa Nery (2009) manifesta-se

O tratamento governamental dispensado à assistência social e a instalação do Programa Comunidade Solidária conjugam, de forma conveniente, o discurso e a prática política do então governo, através dos quais o Estado não deve assumir funções que a sociedade e o mercado têm (supostamente) melhores prontidões técnicas e estruturais para desenvolver. O campo das atenções socioassistenciais é campo fértil para transferência de responsabilidades públicas para o campo privado. Primeiramente, porque reforça o legado histórico da benesse, renomeada de solidariedade; e, em segundo lugar, pela também histórica inconsistência da cultura institucional, não favorecedora das intervenções governamentais na área. (p. 70-71)

Ainda cabe lembrar que também durante o governo FHC foi promulgada a primeira edição da Política Nacional de Assistência e a primeira Norma Operacional Básica, a qual pontuou pequenos avanços no tangente a organização da área (como a integração do financiamento da A.S. no orçamento da Seguridade Social), sem, contudo, aventar em proposituras mais contundentes para a concretização de um sistema descentralizado para a gestão estatal da Assistência Social. (NERY, 2009).

Sposati (2007) em texto escrito para a abertura da IV Conferência Nacional de Assistência Social, comemorativa dos dez anos da LOAS, nos lembra que a

neoliberalismo como uma das causas centrais da crise econômica e social brasileira. Nas palavras da autora (em publicação com Boschetti):

[...] Reformando-se o Estado, com ênfase especial nas privatizações e na previdência social, e, acima de tudo, desprezando as conquistas de 1988 no terreno da seguridade social e outros – a carta constitucional era vista como perdulária e atrasada – estaria aberto o caminho para o novo ‘projeto de modernidade’. [...] embora o termo reforma tenha sido largamente utilizado pelo projeto em curso no país nos anos 1990 para se autodesignar, partimos da perspectiva de que se esteve diante de uma apropriação indébita e fortemente ideológica da ideia reformista, a qual é destituída de seu conteúdo redistributivo de viés social-democrata, sendo submetida ao uso pragmático [...] Cabe lembrar que esse é um termo que ganhou sentido no debate do movimento operário socialista, ou melhor, de suas estratégias revolucionárias, sempre tendo em perspectivas melhores condições de vida e trabalho para as maiorias. Portanto, o reformismo, mesmo que não concordemos com suas estratégias e que se possa e deva criticá-lo [...] é um patrimônio da esquerda. (BEHRING, BOSCHETTI, 2006, p. 148-149)

proposta de organização de um sistema descentralizado e participativo para gestão desta área da política pública é debatida desde a primeira edição nacional da conferência de Assistência Social (em 1995) e se repetiu nas edições posteriores em até 2003 se configurar, como já apontado, na deliberação central da quarta conferência nacional.

Retoma-se nessa perspectiva a concepção que está explícita na Constituição Federal de 1988 e na Loas, de que a Assistência Social é uma política social pública de primazia do Estado, ou seja, é ele que deve ser o regulador, deve ter um papel ativo nas políticas públicas, porque só ele tem a prerrogativa de exercer a garantia de direitos (ele tem o poder, a legalidade e a legitimidade dada, delegada pela sociedade para garantir direitos), à sociedade civil cabe o exercício do controle social pautado na constante avaliação e fiscalização de como os órgãos gestores vem atendendo às necessidades humanas da população, e de como os recursos estão sendo repassados às esferas da federação via fundos de assistência social. (ALVES, 2010, p. 151-152)

Assim, como produto de acumulados debates e deliberações, onze anos após a promulgação da LOAS, em 2004, a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) instituiu como forma de materializar o conteúdo presente na legislação pertinente, o sistema que “constitui-se na regulação e organização em todo território nacional das ações sócioassistenciais”³² (BRASIL, 2005, p.39). A respeito do SUAS, Botarelli (2008), psicólogo, pesquisador do tema considera que

Sua coberta não contributiva visa eliminar fragilidades, com desenvolvimento de potencialidades e conquista de autonomia, o que implica novas ações de responsabilizações para o Estado, instituindo a viabilidade de um sistema de fato participativo e descentralizado, que procura privilegiar tanto os aspectos participativos dos indivíduos, como a articulação da sociedade civil, visando responsabilidade estatal, superação do assistencialismo e ampliação do protagonismo dos usuários nos diversos serviços, tornando relevante a abordagem ético-política e, a partir daí, uma contribuição mais efetiva da psicologia. (p. 36)

Com o SUAS, os serviços e ações, estatais e de iniciativa privada (entidades socioassistenciais), passam a ser organizados em dois níveis de proteção: a Proteção Social Básica (PSB) e a Proteção Social Especial (PSE), sistematizados conforme a intensidade da situação de vulnerabilidade social e/ou violação de

³² Também em 2004 foi criado o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome, com a Secretaria Nacional de Assistência Social, locus institucional em nível federal da referida política. Em 2005 o SUAS foi aprovado pelo Conselho Nacional de Assistência Social.

direitos e (des) vinculação familiar-comunitária. A última desdobra-se nos Serviços de Proteção Especial de Média Complexidade e Serviços de Proteção de Especial de Alta Complexidade³³.

Como política que tem como função compor, intersetorialmente, o conjunto de ações para extensão da proteção social brasileira, a Assistência Social agrega um campo de intervenção de caráter preventivo que deve produzir, conforme constante na NOB/SUAS (BRASIL, 2005c)

[...] aquisições materiais, sociais, socioeducativas ao cidadão e cidadã e suas famílias para suprir suas necessidades de reprodução social de vida individual e familiar; desenvolver suas capacidades e talentos para a convivência social, protagonismo e autonomia. (p.89)

A proteção social básica é destinada às pessoas e grupos que se encontram em situação de vulnerabilidade, caracterizadas na PNAS (BRASIL, 2005b) 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. (p. 33)

O caráter preventivo se expressa no conjunto de intervenções – “serviços, programas e projetos locais de acolhimento, convivência e socialização de famílias e de indivíduos, conforme identificação da situação de vulnerabilidade apresentada.” (PNAS, BRASIL, 2005b, p. 34) - que devem compor o nível da proteção social básica, que agrega os serviços que compõem nosso cenário de pesquisa.

³³ Não nos deteremos na caracterização mais detalhada da operacionalidade da Proteção Social Especial (PSE). Contudo cabe dizer que a PNAS estabelece como unidade estatal de referência na PSE o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS).

A PSE é a modalidade de atendimento assistencial destinada a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus tratos físicos e, ou, psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas sócio-educativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outras. São serviços que requerem acompanhamento individual e maior flexibilidade nas soluções protetivas. [...] tem estreita interface com o sistema de garantia de direito exigindo, muitas vezes, uma gestão mais complexa e compartilhada com o Poder Judiciário, Ministério Público e outros órgãos e ações do Executivo. (BRASIL, 2005b).

À exemplo do Sistema Único de Saúde (SUS) que instituiu como lugar de prestação e articulação dos serviços de atenção primária de saúde as Unidades Básicas de Saúde, conhecidas como UBS's e como estratégia principal o Programa de Saúde da Família (PSF)³⁴, os serviços de proteção social básica de Assistência Social adquirem a partir de 2004 uma “casa própria”: os Centros de Referência de Assistência Social, o Serviço de Proteção e Atenção Integral à Família (PAIF)³⁵ é tomado como a principal estratégia no trabalho com as famílias referenciadas.

O CRAS é a unidade pública estatal de operação da proteção social básica, territorializado conforme o porte do município³⁶ (NOB/SUAS, 2005). Insere-se na nova organicidade do Sistema Municipal de Assistência Social e como unidade descentralizada e “porta de entrada” para Assistência Social confere maior capilaridade a essa política. (BRASIL, 2009). Tal qualidade atribui preferência, mas não exclusividade ao CRAS na oferta de serviços socioassistenciais de proteção básica, sendo que estes também podem ser ofertados por outra unidade pública ou entidade privada presente no território de abrangência, que devem se referenciar ao CRAS.

Segundo pesquisa do IPEA (2009) dos 5564 municípios do Brasil, 3831 possuem CRAS. Como os dados referem-se ao ano de 2008 podemos supor que atualmente mais cidades contem com este equipamento público. O Estado de São Paulo – no qual estão situadas as cidades dos profissionais consultados para esta pesquisa - conforme nos informa o sítio eletrônico do MDS, – possui 720 unidade de CRAS's³⁷.

³⁴ Atualmente o PSF é chamado de ESF – Estratégia de Saúde da Família.

³⁵ A fim de melhor caracterizar o conjunto de ações do PAIF como uma estratégia da Assistência Social, a resolução n.109/2009 do CNAS, que aprovou a tipificação nacional de serviços socioassistenciais, alterou o nome deste para Serviço de Proteção e Atenção Integral à Família.

³⁶ Consta na NOB/SUAS (BRASIL, 2005) a seguinte orientação quanto ao número de CRAS por porte de municípios:

- *Pequeno Porte I* – município de até 20.000 habitantes/5.000 famílias – mínimo de 1 CRAS para até 2.500 famílias referenciadas;
- *Pequeno Porte II* – município de 20.001 a 50.000 habitantes/de 5.000 a 10.000 famílias – mínimo de 1 CRAS para até 3.500 famílias referenciadas;
- *Médio Porte* – município de 50.001 a 100.000 habitantes/de 10.000 a 25.000 famílias – mínimo de 2 CRAS, cada um para até 5.000 famílias referenciadas;
- *Grande Porte* - município de 100.001 a 900.000 habitantes/de 25.000 a 250.000 famílias – mínimo de 4 CRAS, cada um para até 5.000 famílias referenciadas;
- *Metrópole* - município de mais de 900.000 habitantes/mais de 250.000 famílias – mínimo de 8 CRAS, cada um para até 5.000 famílias referenciadas.

³⁷ Extraído de MDS em números - <http://aplicacoes.mds.gov.br> .Consulta em maio 2010.

O oferecimento dos serviços no CRAS deve ser feito por equipe técnica e guiado pelo planejamento e conhecimento do território e de seus moradores, suas necessidades, potencialidades e os serviços já existentes. Consoante com o Guia de Orientações Técnicas do Centro de Referência de Assistência Social (BRASIL, 2009) configuram atividades necessárias à implantação de um CRAS³⁸ (que, em tese, devem preceder o funcionamento deste):

- Elaboração de diagnóstico socioterritorial e identificação das necessidades de serviços;
- Planejamento com outras instâncias sociais da implantação da unidade;
- Implantação das condições físicas, institucionais e materiais;
- Seleção, admissão e capacitação da equipe técnica.

O mesmo documento reafirma o disposto na PNAS e NOB/SUA ao apresentar como funções exclusivas do CRAS (e do poder público): a gestão territorial da rede sociassistencial da rede de proteção básica e a oferta pública do trabalho social com famílias do PAIF, com atenção prioritária para as que recebem a transferência de renda do Programa Bolsa Família (PBF) e àqueles beneficiários do Benefício de Prestação Continuada (BPC)³⁹.

O PAIF é ofertado através dos serviços socioassistenciais, socioeducativo e de convivência, e de projetos de preparação para a inclusão produtiva voltada para as famílias, seus membros e indivíduos, conforme suas necessidades identificadas no território. Ainda, quando implantado nas comunidades tradicionais, indígenas, quilombolas, rurais e ribeirinhas, entre outras, deverá respeitar as diversidades, especificidades e características socioculturais das famílias e seus territórios.

Este programa é uma importante estratégia do SUAS de integração dos serviços socioassistenciais e dos programas de transferência de renda. (BRASIL, 2006a)

Em dezembro de 2006 entrou em vigor a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos (NB/RH) que apresenta as diretrizes para a gestão do trabalho no SUAS. Explicitando em seus princípios que “A qualidade dos serviços

³⁸ O documento oferece um quadro detalhado das atividades que compõem cada uma das citadas aqui.

³⁹ O BPC é direito constitucional e consiste no pagamento de um salário mínimo mensal à pessoas com 65 anos ou mais de idade e à pessoas com deficiência considerada incapacitante para a vida independente e para o trabalho, onde em ambos os casos a renda per capita familiar seja inferior a ¼ do salário mínimo. (Fonte: <http://www.mds.gov.br/bpc>).

O PBF é um programa de transferência de renda com condicionalidades que unificou quatro programas de transferência de renda então existentes, de grande porte e de alcance nacional: Programas Bolsa Escola, Bolsa Alimentação, Auxílio-Gás e Cartão Alimentação. (BRASIL, 2006)

socioassistenciais disponibilizados à sociedade depende da estruturação do trabalho, da qualificação e valorização dos trabalhadores atuantes no SUAS. [e que] para se alcançar os objetivos previstos na PNAS/20004, é necessário tratar a gestão do trabalho como uma questão estratégica.” (BRASIL, 2006c, p.19) tal documento aponta que os profissionais que compõem a equipe de referência do CRAS sejam servidores públicos municipais aprovados em concurso público, a fim de evitar a alta rotatividade. O mesmo documento define

Equipes de referência são aquelas constituídas por servidores efetivos responsáveis pela organização e oferta de serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social básica e especial, levando-se em consideração o número de famílias e indivíduos referenciados, o tipo de atendimento e as aquisições que devem ser garantidas aos usuários. (BRASIL, 2006a, p.23)

Além de um coordenador - também concursado, técnico de nível superior e com experiência de trabalho e gestão de programas, projetos e benefícios - a equipe de referência deve compor-se multiprofissionalmente e ser dimensionada da seguinte maneira:

Quadro 1

| Número <u>mínimo</u> de profissionais do CRAS em proporção com o número de famílias referenciadas. | | |
|---|--|---|
| Famílias referenciadas | Capacidade de atendimento anual | Equipe de referência |
| Até 2.500 | 500 famílias | Dois técnicos com nível médio e dois técnicos com nível superior, sendo um assistente social e outro preferencialmente psicólogo. |
| 3.500 | 750 famílias | Três técnicos com nível médio e três técnicos com nível superior, sendo dois assistentes sociais e preferencialmente um psicólogo. |
| 5.000 | 1.000 famílias | Quatro técnicos com nível médio e quatro técnicos com nível superior, sendo dois assistentes sociais, um psicólogo e um profissional que compõe o SUAS* |

* É a partir da realização do diagnóstico territorial que o gestor municipal de assistência social (ou do DF), juntamente com o Coordenador do CRAS, define o profissional que deverá compor a equipe de referência. Poderão compor a equipe: pedagogo, sociólogo, antropólogo, ou outro profissional com formação compatível com a intervenção social realizado pelo PAIF

Extraído de Orientações Técnicas para o Centro de Referência da Assistência Social (BRASIL, 2009)

As atribuições previstas na legislação e nos documentos publicados pelo MDS com a finalidade de orientar o trabalho no CRAS não estabelece diferenças entre psicólogos de assistentes sociais, ambos são considerados técnicos de

referência. Determina-se, por exemplo, que a sala destinada para os atendimentos não seja nomeada como “sala da(o) psicóloga(o)” ou sala da(o) assistente social”, pois a ação da equipe deve ser interdisciplinarmente orientada e “[...] o atendimento particularizado, as entrevistas ou qualquer outra atividade, deverão ser desenvolvidas por qualquer profissional de nível superior que componha a equipe de referência do CRAS e que tenha essa competência.” (BRASIL, 2009, p.52).

Tais profissionais, conforme apontado na já mencionada NOB-RH/SUAS, deverão pautar suas intervenções em princípios éticos comuns aos trabalhadores do SUAS⁴⁰, juntamente com as diretrizes e princípios dos respectivos códigos de ética de cada categoria profissional. O trabalho no CRAS também exige o conhecimento da legislação pertinente à Assistência Social e à garantia de direitos de diferentes segmentos sociais (ECA, Estatuto do Idoso, Estatuto da Pessoa com Deficiência, etc.), habilidade para trabalhar em equipe e mais de outras habilidades necessárias para cumprir as atribuições estabelecidas.

Quadro 2⁴¹

| Conjunto de atribuições dos técnicos de nível superior do CRAS |
|---|
| I. Recepção e acolhimento de famílias, seus membros e indivíduos em situação de vulnerabilidade social até a oferta de procedimentos profissionais em defesa dos direitos humanos e sociais relacionados às demandas de proteção social de Assistência Social; |
| II. Vigilância social: produção e sistematização de informações que possibilitem a construção de indicadores e de índices territorializados das situações de vulnerabilidades e riscos que incidem |

⁴⁰ São eles: **a)** Defesa intransigente dos direitos socioassistenciais; **b)** Compromisso em ofertar serviços, programas, projetos e benefícios de qualidade que garantam a oportunidade de convívio para o fortalecimento de laços familiares e sociais; **c)** Promoção aos usuários do acesso a informação, garantindo conhecer o nome e a credencial de quem os atende; **d)** Proteção à privacidade dos usuários, observado o sigilo profissional, preservando sua privacidade e opção e resgatando sua história de vida; **e)** Compromisso em garantir atenção profissional direcionada para construção de projetos pessoais e sociais para autonomia e sustentabilidade; **f)** Reconhecimento do direito dos usuários a ter acesso a benefícios e renda e a programas de oportunidades para inserção profissional e social; **g)** Incentivo aos usuários para que estes exerçam seu direito de participar de fóruns, conselhos, movimentos sociais e cooperativas populares de produção; **h)** Garantia do acesso da população a política de assistência social sem discriminação de qualquer natureza (gênero, raça/etnia, credo, orientação sexual, classe social, ou outras), resguardados os critérios de elegibilidade dos diferentes programas, projetos, serviços e benefícios; **i)** Devolução das informações colhidas nos estudos e pesquisas aos usuários, no sentido de que estes possam usá-las para o fortalecimento de seus interesses; **j)** Contribuição para a criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com os usuários, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados.

⁴¹ O quadro apresentado foi organizado a partir do trabalho de Botarelli (2008, p.41- 42), que em seu trabalho de doutoramento, baseando-se no documento Orientações Técnicas para o Centro de Referência de Assistência Social (BRASIL, 2006b) sintetizou as atribuições previstas para os profissionais da equipe do CRAS.

| |
|--|
| sobre famílias/pessoas nos diferentes ciclos de vida. Conhecimento das famílias referenciadas e as beneficiárias do BPC e do PBF; |
| III. Acompanhamento familiar: em grupos de convivência, reflexão e serviço socioeducativo para famílias ou seus representantes; dos beneficiários do PBF, em especial das famílias que não estejam cumprindo as condicionalidades; das famílias com beneficiários do BPC; |
| IV. Proteção pró-ativa por meio de visitas às famílias que estejam em situações de maior vulnerabilidade (como, por exemplo, as famílias que não estão cumprindo as condicionalidades do PBF), ou risco; encaminhamento: para avaliação e inserção dos potenciais beneficiários do PBF no Cadastro Único e do BPC, na avaliação social e do INSS; obtenção de dados das famílias e indivíduos para a aquisição dos documentos civis fundamentais para o exercício da cidadania; encaminhamento (com acompanhamento) da população referenciada no território do CRAS para serviços de proteção básica e de proteção social especial – quando for o caso; |
| V. Produção e divulgação de informações de modo a oferecer referências para as famílias e indivíduos sobre os programas, projetos e serviços do SUAS, sobre o PBF e o BPC, sobre os órgãos de defesa de direitos e demais serviços públicos de âmbito local, municipal, do Distrito Federal, regional, da área metropolitana e ou da micro-região do estado e apoio nas avaliações de revisão dos cadastros do PBF e do BPC e demais benefícios. |

Para a concretização das atribuições e atividades acima descritas os profissionais contam com um leque de procedimentos como: entrevistas, visitas domiciliares, e principalmente o trabalho com grupos, que procura combinar diferentes

[...] modalidades dirigidas a diferentes objetivos dos programas, a fim de contribuir para: a circulação de informação [Grupos socioeducativos], a escuta e orientação mais apurada de pequenos grupos de famílias, a promoção de reflexão sobre as relações familiares e comunitárias [Grupo de convivência familiar], o desenvolvimento de capacidades das famílias e a mobilização da comunidade [Grupo de desenvolvimento familiar]. (BRASIL, 2006a)

É neste universo institucional, participando na organização e condução desses procedimentos; no acolhimento e na coordenação de atividades grupais, que o psicólogo passa a institucionalizar-se como profissional da Assistência Social, colocando para a categoria os desafios inerentes a essa área da política social.

Em reportagem do *Jornal Psi* (publicação do CRP/SP) divulgada no início de 2010, Iolete R. Silva, representante do CFP, informou que atualmente aproximadamente 7400 profissionais estão atuando em CRAS. (CRP, 2010).

A nova organicidade proposta à Assistência Social com a Política Nacional de 2004 sinaliza para a consideração dos aspectos psicológicos engendrados nos processos vividos pelas famílias, grupos e indivíduos representantes da classe

subalternizada. Vemos no guia *Orientações técnicas para o Centro de Referência de Assistência Social* (BRASIL, 2006b) que

[...] as ações profissionais relacionadas aos serviços prestados no CRAS devem provocar impactos na dimensão da subjetividade política dos usuários, tendo como diretriz central a construção do protagonismo e da autonomia na garantia dos direitos com superação das condições de vulnerabilidade social e potencialidades de riscos.

Importante lembrar que embora os documentos publicados pelo MDS não ofereçam distinção entre as atribuições de psicólogos e assistentes sociais, no documento *Orientações Técnicas para o CRAS* (BRASIL, 2009), aos primeiros é feita uma observação:

Os profissionais da psicologia não devem adotar o atendimento psicoterapêutico no CRAS. Assim, esses profissionais não devem “patologizar” ou categorizar os usuários do CRAS nos seus atendimentos, mas intervir de forma a utilizar dos seus recursos teóricos e técnicos para: a) compreender os processos subjetivos que podem gerar ou contribuir para a incidência de vulnerabilidade e risco social de famílias e indivíduos; b) contribuir para a prevenção de situações que possam gerar a ruptura dos vínculos familiares e comunitários, e c) favorecer o desenvolvimento da autonomia dos usuários do CRAS. Esses profissionais devem fazer encaminhamentos psicológicos para os serviços de saúde, quando necessários. (p.65)

Sem destoar da observação feita pelo MDS aos psicólogos, no bojo das discussões sobre os desafios postos à categoria pela inserção nos serviços de Assistência Social, em 2007 o Conselho Federal de Psicologia organizou duas publicações voltadas aos profissionais⁴².

Um desses documentos foi organizado juntamente com o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) e destinou-se as duas categorias profissionais atuantes

⁴² Ainda cabe lembrar, como rapidamente mencionado na introdução deste trabalho, que em 2007 já estava em funcionamento na subseleção Vale do Paraíba Litoral Norte e Serra da Mantiqueira do CRP-SP, um Grupo de Trabalho que reúne psicólogos interessados em debater temas afeitos à relação entre Psicologia e Assistência Social. Em 2008 passou a funcionar o GT Psicologia e AS na sede do CRP/06 (Estado de Paulo). Também merece ser notado que desde o início de 2009 está em intenso funcionamento um grupo virtual (psi-as@googlegroups.com) de debates, trocas de experiências e articulação política, no qual tem se feito presentes psicólogos trabalhadores de CRAS's, CREA's, atuantes em órgãos de gestão da política de AS, e órgãos representativos da categoria, além de estudantes de Psicologia de diversas regiões do país.

nos diferentes equipamentos do SUAS, chama-se *Parâmetros para atuação de assistentes sociais e psicólogos na Política de Assistência Social*⁴³.

O outro intitulado *Referências Técnicas para atuação do/a psicólogo/a no CRAS/SUAS*⁴⁴ foi publicado pelo CREPOP (CREPOP, 2007) e é direcionado especificamente ao psicólogo trabalhador do CRAS. No período compreendido entre 23 de maio e 01 de julho de 2007, o CFP deixou uma versão preliminar do documento disponível nos sítios eletrônicos do CFP, CREPOP e da SNAS do MDS, e os psicólogos atuantes nos CRAS foram convidados a lê-lo, para enviar suas opiniões e possíveis propostas de alterações, resultando na versão final tornada pública no mês de agosto. Na apresentação dessa publicação, a então presidente do CFP, Ana M. B. Bock explicitou:

Este documento tem como objetivo trazer para a reflexão, com os profissionais de Psicologia, aspectos da dimensão ético-política da Assistência Social, a atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS e a gestão do trabalho no SUAS. Apresentam-se algumas referências para a atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS sem ter a pretensão de apresentar um modelo único, fechado, mas apontar possibilidades e convocar a categoria à reflexão e a contribuição. (CREPOP, 2007, p. 06-07)

Ambos os documentos - em muitos pontos coincidentes entre si - não anunciam a pretensão de oferecer um receituário de técnicas, e sim propõem elementos para fomentar o debate acerca sobre dos pressupostos que devem orientar as ações no âmbito da Assistência Social.

[...] Estamos falando, então, falando da sua efetividade enquanto política para uma promoção da vida. Insistimos nesta articulação entre a Assistência Social e a afirmação da vida – não por acaso ou por retórica – mas porque é disso que se trata. Esta é a questão a ser aprofundada, o desafio a ser enfrentado por nós, profissionais da Psicologia, intervindo por meio da política da Assistência Social. É preciso estar atento às potencialidades e às vulnerabilidades instaladas nas comunidades,

⁴³ A publicação conjunta CFP e CFESS é composta pelas seguintes seções (além da Apresentação e das Referências): 2.A Assistência Social que defendemos; 3.Serviço Social e Assistência Social; 4.Psicologia e Assistência Social; 5.A atuação de assistentes sociais na Assistência Social e psicólogos(as) na Assistência Social; 5.1.Atuação de assistentes sociais na Assistência Social; 5.2.Atuação de psicólogos(as) na Assistência Social; 5.3.Interfaces entre as duas profissões; 6.Gestão do trabalho na Assistência Social.

⁴⁴ O documento organizado pelo CREPOP (2007) é dividido em: Apresentação; Nota Introdutória; I.Dimensão ético-política da Assistência Social; II.Psicologia e Assistência Social; III.Atuação do psicólogo no SUAS; IV; Gestão do trabalho no SUAS; além das Considerações finais, referências, sugestões de leitura e dois anexos (O processo de consulta pública pelo CREPOP e a Relação dos psicólogos que contribuíram para a construção deste documento).

nos territórios, onde as famílias estabelecem seus laços mais significativos. É preciso ‘ir onde povo está’, já disseram antes. (CFP, 2007, p. 11)

No que tange especificamente à Psicologia o dois documentos fazem referência ao acúmulo da profissão na luta pela Reforma Psiquiátrica e na discussão sobre Direitos Humanos, bem como remetem às reflexões postas à categoria pela Psicologia Social Crítica.

Uma atuação comprometida com a promoção de direitos, de cidadania, da saúde, com a promoção da vida e que leve em conta o contexto no qual vive a população referenciada pelos CRAS tem o suporte teórico e prático de Sílvia Lane, Martín Baró, Sawaia e de vários outros estudiosos da Psicologia Social, da Psicologia Comunitária, da Psicologia do Desenvolvimento, da Psicologia Institucional, dentre outras. (CFP, 2007, p. 14)

Perez (2009, p. 15-18) nos oferece uma interessante sistematização⁴⁵ das principais questões abordadas pelas publicações que citamos. Ressalvando que não pretende esgotar os sentidos do material em questão – o que, de nossa parte, reafirmamos – a autora sublinha os seguintes pontos e diretrizes postas aos profissionais da Assistência Social⁴⁶:

- 1) *Importância de não individualizar problemas sociais e políticos* [atenção para a não psicopatologização de situações cuja origem é sócio-política];
- 2) *Comprometimento com a transformação social e com uma ética voltada para a emancipação humana* [intervenção psicossocial voltada para a promoção da vida];
- 3) *Não inverter demanda* [evitação de uma postura messiânica e ação imediatista por parte dos profissionais];
- 4) *Trabalho com a subjetividade dos indivíduos* [aqui se evidencia a especificidade da leitura do psicólogo, a partir da compreensão dos significados e sentidos presentes nas ações de grupos e indivíduos no campo simbólico afetivo];
- 5) *Fortalecimento de espaços e instâncias de controle social das políticas de Assistência Social*; [apoio e incentivo à participação dos usuários na política a ele direcionada];
- 6) *Função estratégica no sentido de fomentar o debate sobre o reconhecimento e defesa da AS e das políticas sociais na garantia de direitos*;
- 7) *Valorização das relações comunitárias*. [cuidado para não substituir a ação pública pela priorização do espaço familiar]

⁴⁵ Tal sistematização foi organizada em função de sua pesquisa de Mestrado sobre a não participação de mulheres em situação de pobreza em cursos oferecidos pelos CRAS.

⁴⁶ As inserções entre colchetes são nossas.

Na mesma direção do trabalho de Perez (2009), Iolete R. da Silva (2008), representante do CFP, em evento organizado pelo CRESS, coloca que a Psicologia pode também contribuir na qualificação das demandas trazidas ao CRAS, pois nem sempre o que é imediatamente vocalizado (demanda espontânea) deverá ser o foco principal de intervenção dos profissionais. Este se configura como ponto de partida que necessita ser mediado para a compreensão dos processos que a geraram. Isso não significa desconsiderar o que é trazido pela população, e sim estabelecer um diálogo entre o saber técnico e o saber desta, para a produção de uma demanda planejada.

Outro desafio enfatizado pela conselheira e também pontuado nas publicações em tela alude-se à relação com o Serviço Social. Em seus textos é destacada a necessidade de que se faça constante entre assistentes sociais e psicólogos o debate para a construção de uma proposta ética-política para a Assistência Social, sem, contudo desconsiderar a importância de negociações permanentes para definição de responsabilidades específicas de cada profissão.

Neste sentido, esta é uma prática interdisciplinar, política, uma negociação de pontos de vista sobre a representação considerada adequada para resolver problemas concretos, enfrentados no cotidiano. Essa prática representa uma postura, uma atitude diante do compromisso que cada um dos profissionais assume no seu trabalho. (Silva, 2008, p.66)

Empreender uma prática interdisciplinar com os profissionais do Serviço Social; ouvir e intervir em situações de intenso carência e sofrimento ético-político (SAWAIA, 2007); lidar com os atravessamentos institucionais que perpassam a prática; apropriar-se do arcabouço formal jurídico que regulamenta a Assistência Social – diga-se de passagem, ainda em construção - entender-se como profissional, trabalhador da área pública: são muitas as provocações que se colocam cotidianamente para os psicólogos atuantes nos CRAS, na “linha de frente” da concretização de uma nova institucionalidade para a Assistência Social.

Brevemente apresentado o cenário institucional a partir do qual se formaliza a presença do profissional de Psicologia na política de Assistência Social passamos a ouvir tais profissionais.

Maria, Bóris e Berenice, representantes singulares deste momento histórico da profissão Psicologia. Um pouco de suas vozes já ecoaram em algumas páginas

atrás, contudo, a partir do próximo capítulo se farão mais fortes nos meandros de suas histórias, na intensidade de suas experiências.

*A prática de pensar
a prática
é a melhor maneira
de aprender
a pensar certo.
(Paulo Freire)*

CAPÍTULO III

NA COTIDIANIDADE DO TRABALHO NO CRAS, NA COMPANHIA DOS PROFISSIONAIS DE PSICOLOGIA

A vida cotidiana é a vida do homem *inteiro* [...] Nela, colocam-se “em funcionamento” todos os seus sentidos, todas as suas capacidades intelectuais, suas habilidades manipulativas, seus sentimentos, paixões, ideias, ideologias. O fato de que todas as suas capacidades se coloquem em funcionamento determina também, naturalmente, que nenhuma delas possa realizar-se, nem de longe, em toda sua intensidade. O homem da cotidianidade é atuante e fruidor, ativo e receptivo, mas não tem nem tempo nem possibilidade de se absorver inteiramente em nenhum desses aspectos; por isso, não pode aguçá-los em toda sua intensidade. (HELLER, 2004, p. 17-18, grifos da autora)

Inspirados pelas reflexões de Heller (2004) sobre a categoria cotidiano propomos, a partir de agora, uma breve incursão no cotidiano dos profissionais que entrevistamos, com vistas a apreender de que forma, pelas suas práticas, a subjetividade é implicada como dimensão de ação da Política de Assistência Social.

Conforme nos ensina a filósofa húngara⁴⁷ nascemos inseridos na cotidianidade própria da particularidade social que vivemos, é no nível do cotidiano que agimos; que se dá a reprodução social, pela reprodução das relações que constituem os indivíduos. “A vida cotidiana não está ‘fora’ da história, mas no ‘centro do acontecer histórico: é a verdadeira ‘essência’ da substância social.” (HELLER, 2004, p.20). Assim concebida, a vida cotidiana é portanto, insuprimível, o que não elimina seu caráter histórico. Nos termos de Netto (2010)

[...] se em *toda* sociedade existe e se põe a cotidianidade, em cada uma delas a *estrutura* da vida cotidiana é distinta quanto ao seu *âmbito*, aos seus *ritmos* e *regularidades* e aos *comportamentos*

⁴⁷ Agnes Heller juntamente com F. Fehér, G. Márkus e M. Vajda forma o grupo composto por alunos e discípulos mais próximos de G. Lukács, que se convencionou chamar Escola de Budapeste. De acordo com Coutinho e Konder (2004), tradutores da edição brasileira da obra que aqui nos referenciamos, a Escola de Budapeste baseando na perspectiva lukasiana da ontologia do ser social “[...] opõe-se tanto ao historicismo subjetivista (que dissolve as objetivações humanas em sua gênese social imediata) quanto às versões ‘estruturalistas’ do marxismo (que substituem a dimensão ontológica-social por um epistemologismo formalista e anti-histórico)” (COUTINHO; KONDER, 2004, x-xi)

diferenciados dos sujeitos coletivos (grupos, classes, etc.) em face da cotidianidade. (p. 66, grifos do autor)

Os profissionais que entrevistamos - Maria, Bóris e Berenice - junto com seus colegas vivem e constroem cotidianamente nos espaços institucionais a processualidade que dá a concretude à Assistência Social. Certamente eles tem algo a nos dizer sobre essa experiência. Quais são as atividades desenvolvidas? Como são organizadas? Qual a rotina de trabalho? Como se dá a relação com outros profissionais da equipe? Quais as principais dificuldades? Quais as possibilidades de intervenção do psicólogo trabalhando num CRAS? Quais os prazeres e desprazeres? Essas e outras tantas questões fizeram com que conhecêssemos mos um pouco mais “de perto” a Maria, Bóris e Berenice.

Apenas para lembrarmos: os três psicólogos entrevistados são servidores públicos municipais. Maria atua há 27 anos na secretaria municipal de Assistência Social de uma metrópole brasileira e está no CRAS desde a implantação pela referida secretaria, há aproximadamente dois anos e meio. Durante sua entrevista contamos com a presença de Val, estagiária de Psicologia. Seu colega de profissão, Bóris, também possui ampla experiência na área pública (Saúde e Assistência Social), entretanto, também compõe sua trajetória profissional um período de trabalho como psicólogo clínico, atendendo adultos e crianças no consultório particular. Bóris atua há três anos no CRAS de uma cidade de grande porte do interior paulista. Nossa última entrevistada, Berenice, trabalha na área pública há três anos, e há um ano e meio está no CRAS de um município de médio porte do interior de nosso estado.

Nesta dissertação o diálogo com esses profissionais foi guiado pelos núcleos de significação organizados com conteúdo produzido com as entrevistas⁴⁸.

3.1 NUM CRAS “REDUZIDO”, “REDUZIDA PSICOLOGIA”

Quando de sua apresentação⁴⁹ Maria nos contou que das 40 horas semanais de seu trabalho, seis horas e meia são destinadas, por meio de plantão à distância,

⁴⁸ De acordo com procedimentos descritos no item 1.1 desta dissertação.

⁴⁹ Item 1.1.1, p. 42.

para o atendimento de situações emergenciais, como enchentes e incêndios. Para estas situações de calamidade o CRAS funciona como referência para as questões de alimentação e abrigo e sua equipe é mobilizada para realizar atendimentos emergenciais, a despeito da agenda anteriormente preparada.

[...] é o seguinte, a gente tem agenda e normalmente na agenda você tem a questão, ou visita, ou preparação para alguma coisa, ou, e neste ou, ou, ou, tem telefone, informação, de repente aparece uma bomba ali na frente... [...] aí é todo mundo, pára o que está agendado e você descarta, e nós vamos todo mundo. [...] a gente pede retaguarda para todos, a gente vai trocando, vai.. e vai... essa é uma rotina, não tem muito assim: É isso. É fechadinho não.

O atendimento em situações de calamidade altera toda a rotina do CRAS que Maria trabalha, mas este também comporta outras atividades. Maria e Val nos explicam quais são:

[...] Nossa grande rotina, do CRAS, em atendimento do CRAS são informações gerais, cesta-básica que é um benefício que a gente dá, e a gente faz todo um estudo de caso da família, é dado a cada seis meses uma cesta-básica, então são naqueles casos de extrema necessidade, se for possível até visita. É... passagem só de ida...também o recurso financeiro não é muito grande, é pouco, então, você tem que também administrar também os casos; e a grande procura também, são para orientação dos benefícios de Bolsa Família, Renda Mínima, transferência de renda mesmo, a nossa grande demanda aqui.

[...] Tem outros serviços que eu hoje supervisiono, que são CCA's – Centro de Crianças e Adolescentes, [...] que a gente dá supervisão, dá acompanhamento. É uma parceria entre ONG's e o município, então, tem um repasse de verba mensal, com a supervisão nós que assinamos o processo para a liberação dessa verba. Damos toda a orientação, implantação, abertura, funcionamento, fechamento. Enfim... Tem também abrigos, abrigos com deficientes, e abrigos permanentes [...].

Temos também o Núcleo do Idoso, que é outra coisa, que eu esqueci, que também supervisiono [...] Nós ficamos como segunda linha, a primeira é a ONG que atende lá no local. [...]

As visitas; são vários os serviços, os CCA's, a gente tem também um serviço, o A. F. [nome do programa que supervisiona] [...] que atende hoje, quinhentas e poucas famílias, que a gente da supervisão. Acho que é isso né Val?

Val: Mais um acompanhamento do que a prestação de serviços...

Tem também uma outra parte que nós fazemos que é a questão com a população de rua, que a gente faz encaminhamento para albergue. Então nos vamos, fazemos a abordagem, você pergunta... não é uma coisa que temos muito na região, a gente já sabe os pontos, já conhece as pessoas, porque são muitos anos, então logo que aparece um logo a gente já fica sabendo que ele é novo no pedaço [...] Os albergues nós não temos na região, somente nas regiões centrais, então isso é dificultoso, mas nós não temos por conta da própria demanda.

Sposati (2006 apud PEREZ, 2009) tendo como base a proposta do SUAS apresenta duas formas equivocadas de funcionamento do CRAS: o “super CRAS” que opera como uma sucursal do órgão gestor municipal, chamando para si a responsabilidade pela totalidade da política de Assistência Social, ou o “CRAS reduzido”, ou seja, aquele que funciona apenas como um “posto de fiscalização de condicionalidades” dos programas, ou como “agência de despachantes”, realizando apenas encaminhamentos para outros serviços.

A partir do descrito por Maria e Val podemos dizer que o CRAS onde trabalham se aproxima daquele que Sposati (2006 apud PEREZ, 2009) caracterizou como “CRAS reduzido” ou um “plantão social repaginado”, pois a rotina das intervenções é composta por atividades de inspeção e supervisão de serviços oferecidos por entidades da sociedade civil, bem como de cadastro e fiscalização dos benefícios de transferência de renda.

Os profissionais do CRAS mantêm uma relação indireta com os programas e serviços de atenção básica, pois estes são de responsabilidade de entidades da sociedade civil conveniadas. Cabe aos profissionais do CRAS, inclusive à Maria, supervisionar tais serviços e o controle das verbas públicas destinadas a tais instituições. Neste formato de CRAS (um CRAS-não-CRAS) é impossibilitado aos profissionais participarem do planejamento das atividades, bem como não há o contato direto com a população que é atendida nos serviços. Lembremos que o CRAS conta com uma equipe multiprofissional bastante diversificada: três assistentes sociais, psicóloga, pedagoga, nutricionista, advogada e uma estudante de Psicologia.

A situação agrava-se com o acúmulo da responsabilidade de supervisão de abrigos e programas de atenção à população de rua, numa indistinção entre serviços de proteção especial e proteção social básica.

Fornecer orientações e esclarecimentos acerca do programas de transferência de renda compõe o rol de atribuições sob a responsabilidade dos CRAS, contudo, os atendimentos devem ir além destes. O CRAS é parte do SUAS e como tal compõe a rede socioassistencial do território que abrange, oferece serviços de proteção social básica, e é a unidade estatal de referência para essa rede; facilita e articula com serviços de atenção especializada para atender as demandas que ultrapassam seus objetivos e capacidades.

Ao contar da rotina das atividades Maria nos fala sobre como a equipe se organiza para executar os atendimentos e sobre as famílias que são por eles atendidas.

[...] A gente tem agendamento de dia de atendimento. Normalmente fica por período - como eu te expliquei a questão das horas - fica período uma dobradinha, uma assistente social, e a gente coloca “outros”, e os “outros” seriam ou a psicóloga, ou uma pedagoga, ou uma nutricionista. Então fica essa dobradinha no período, então você tem o dia de atendimento, o dia de visita, o dia pra fazer alguma coisa interna: ver seus e-mails, coisas assim. Normalmente a rotina se divide assim semanalmente.

[...] Tem uma ordem. Primeiro o assistente social, segundo é o outro. É por ordem de chegada. Funciona assim, a recepção atende. Chega, fala ali na recepção: “Sou fulano e é a respeito disso.” Aí elas passam; se tem salinha também, porque nós temos duas salas de atendimento e se não tem eles aguardam...

O assistente social é o profissional de referência no atendimento às demandas de ordem material; este recebe a colaboração dos “outros” profissionais. Nesta configuração não se encontra espaço para a ação psicossocial no CRAS.

Val: Primeiro é o assistente social, primeiro é assistência, a assistência social que vai ver as demandas e fazer aí os encaminhamentos.

A Assistência Social é tomada como espaço para atendimento das necessidades materiais da população e estabelece-se uma hierarquia das necessidades, na qual tem primazia o trabalho do assistente social, pois este é tido como profissional responsável pela Assistência Social. O trabalho ainda é dificultado pela escassez de recursos diante da situação de miserabilidade da população da região de abrangência do CRAS. Maria incomoda-se com tal situação, reconhece que é geradora de sofrimento e nos chama atenção para o necessário cuidado em não psicologizar as expressões de situações de extrema pobreza. Entretanto, em sua concepção, não há alcance para o trabalho do psicólogo nestas situações, a dimensão subjetiva é negada, e não se encontra um lugar para a ação do psicólogo no CRAS.

Eu acho assim, que a gente tem um olhar. Assim... um olhar muito sério... de assim dos anos de vivência, que a gente tenta [...]

Um exemplo: tem uma família que já nos procurou, já recebeu cesta-básica, não recebe benefício nenhum, no momento está com o cartão do Bolsa Família bloqueado, mas dois filhos que são gêmeos - é... o terceiro não está - que estão freqüentando um serviço, são adolescentes. E assim: um é super complicado,

muito agressivo, tal tal. O outro não. E vive dando... Então eu já fui fazer visita com a diretora do serviço, já fui fazer visita. Tem a assistente social da tarde, que é a... V., que chegou agora [...] ela também já foi, então a gente está buscando. Para você ver, tem o serviço, a família já foi atendida aqui, a família também já foi atendida pela saúde, mas a gente não tem muito recurso, a gente está tentando; não tem ainda um resultado, então você veja só quantas... Este caso sim, como está no serviço a gente está fazendo visita, está vendo como é que está dando para encaminhar. Então, eles estão freqüentando, porque um não estava freqüentando agora voltou a freqüentar, então a gente está com todo... Na escola estão indo também, mas assim, o pai faleceu de AIDS, o irmão mais velho também, tem um problema de drogadição sério, uma irmã, enfim, é um caso meio assustador. A irmã tem um relacionamento com uma pessoa de 53 anos, ela hoje não freqüenta o serviço, até o ano passado ela freqüentou, mas a gente não conseguiu (...). Então é isso. Mas é isso... Realmente não tem para o psicólogo, dentro dessa estrutura, que está colocado hoje não tem...

[...] Então, sinceramente, hoje, e o olhar de um psicólogo no CRAS, eu acho que só se fosse reestruturado, porque se não, acho que é um profissional que é um desperdício. Não sei o que a Val acha.

[...]

Val: Não dá pra ser um serviço isolado, mas o olhar da psicologia ainda é meio evasivo. Porque... as questões vem primeiro para assistência social. Porque de fato não entra como um trabalho da Psicologia.

É a necessidade imediata! É a fome, é a miséria! É... entendeu? [...] É... Então fica muito difícil você entrar... é mais sofrimento... Fica difícil até te dizer.

Porque, você veja bem, não dá para você fechar um diagnóstico! Não dá pra você ter uma rede: “não, eu vou encaminhar pra cá, vai ser atendido, essa família vai...” Entendeu? ... Não, ela tem o problema do dinheiro! Ela tem o problema da condução! Para ela vir aqui, às vezes foi um... muito difícil! [...] Então você percebe como coisas mínimas vão truncando esse... não adianta nem ela querer!... tá!

Quando eu falo em termos de reestruturação eu te digo reestruturação mesmo da lei maior, de país, entendeu! Lá na educação! “Isso”. “Isso”. Vamos exigir “isso”, vamos... entendeu? Vamos entender o que é “esse” profissional, “esse”, “esse”, “esse”, “esse”. Para não estar caindo nestas questões de que: “não, eu vou encaminhar para o psicólogo, eu vou encaminhar para o psicólogo! A criança tem algum... probleminha... ela é super normal... não! Vamos encaminhar... Então, é a escola, é a a Saúde!. Por quê? É o papel da saúde, diagnosticar. Acompanhar. Fechar. Lá. Na casa... É problema de moradia! [...] Como é que pode doze pessoas morar num quadrado destes! Menor que... entendeu? Então... são condições sub humanas, gente! Como é que pode, ratazana, “deste” tamanho vindo pelo... pelo esgoto! É.. o córrego, é... entendeu? Vem comer! Como é que pode? E sobrevive! [...]. É na educação, é na saúde... e depois... eu tenho certeza que as coisas vão caminhar! Eu não vou ver! (risos) Quem sabe aí...

Vivendo este quadro que Maria nos descreveu as famílias que procuram os serviços do CRAS são apresentadas como não tendo perspectivas e ânsia de mudanças, movidas pelos carecimentos materiais. Para tais, num CRAS restritamente formatado o que a Psicologia pode oferecer são os ouvidos.

Eu acho que um descrédito que não... Parece que aquela cesta básica é o que vai resolver a situação. Não tem perspectiva! Eu sinto assim, não sei se a Val sente! Mas eu sinto muito das mulheres, sem perspectiva, sem ver um futuro... na mesmice e... “não tem nada que eu possa fazer para modificar.”

Val: Eu vejo que as famílias, elas têm isso de assistencialismo, sim! Vem buscar isso, sim! Até quando a gente oferece outras coisas, como... ou outros equipamentos que eles podem estar tendo um acompanhamento, as famílias acabam né, meio... mas... as famílias estão desestruturadas. O próprio CRAS não tem tanta possibilidade de estar indo de encontro com a necessidade da família devido a essas questões burocráticas. Mas, é sempre buscando mesmo o assistencialismo. [...] As famílias são tão acostumadas a receber que, quando tem um trabalho diferenciado de capacitação, de reinserção ou como uma outra coisa, eu vou participar para fazer o quê? Só para participar de uma reunião, para conversar, para debater? Não estou meio que lucrando nada, não estou recebendo nada... é mais difícil! Porque já estão acostumadas a... pelo menos é o que eu vejo!

[...] Eu acho que até... As vezes, até você ouvir. Às vezes, até o fato de você ter um pouco mais de... (breve pausa)... a questão mesma aguçada para você sentar e ouvir o outro... tá? Aí a pessoa vem buscar uma informação aqui a respeito de um cartãozinho de um benefício, mas você senta, você preenche, você ouve, você... dá atenção, você... a pessoa sai... Ai você fala, “Poxa, hoje eu me senti profissional, eu me senti psicóloga, me senti...”

Estamos há algum tempo em conversa com Maria. É tempo de sabermos mais sobre o CRAS onde trabalham Bóris e Berenice.

3.2 ATENÇÃO, OBRAS! CRAS’S EM CONSTRUÇÃO.

O território onde está situado o CRAS onde atua Bóris abrange vinte e dois bairros da região leste do município onde vive. Foi implantando para cumprir a legislação federal e os profissionais perceberam-se tendo que iniciar um novo trabalho sem muitas referências, com todas as dificuldades que tal processo implica. Buscavam (e buscam) apoio em assessorias fora da cidade e na própria, por meio de supervisão e cursos, além de se voltarem para o material publicado pelo MDS.

[...] eu voltei para a secretaria [de assistência social], daí me passaram as coordenadas, eu não sabia o que era CRAS, eu não sabia nem do que estavam falando, a secretaria muito menos, tipo assim:: “Tem um programa do governo federal que está chegando agora tal, uma coisa que está chegando agora, uma coisa chamada CRAS e [...] e na composição da equipe precisa de um psicólogo, né, os assistentes sociais e psicólogos, digamos assim, é a base da equipe, daí vêm outros profissionais dependendo das necessidades; e você vai implantar o CRAS da região leste [...] Daí eu vim parar aqui, alugaram essa casa e pensei “E agora, o que fazer?...” Daí a gente começou a estudar, pegar toda a papelada que tem do programa para estudar, começamos a ter algumas

discussões aqui, porque não tinha muito onde se referenciar também, até porque as outras unidades, locais que a gente procurou acho que estavam no mesmo nível, ou pior que a gente, né.

[...] E teve com uma outra psicóloga também aqui da cidade, que veio trabalhar um pouco, a questão do trabalho em grupos [...]

[...] Então veio essa psicóloga dar algumas, algumas orientações para gente neste aspecto, né, mas mesmo assim a equipe ainda se sentia contida por não saber onde estava pisando e como tudo que é novo você tende a retrain, para se proteger – leitura de psicólogo (risos).

[...] Então, a gente começou não fazer; o atendimento continuava sendo como se fosse o plantão na verdade, né, porque a gente não sabia bem para onde ir e a secretaria não sabia explicar e o; não sei se você já leu o manual do CRAS, mas aquilo lá também não diz coisa com coisa, né.

O nascente CRAS traz a herança do plantão social, mas aos poucos está se configurando como CRAS propriamente dito, oferecendo um conjunto de atividades diversificadas, tendo como base o território onde se situa. O plantão social não foi extinto, continua em funcionamento e o articula-se com ele. Como o plantão social plasma as ações da Assistência Social, a política de A.S. pode ser reduzida a repassar recursos de ordem material (cesta-básica, leite, e mais recentemente, o Bolsa Família) e tal herança afeta também a demanda por parte da população atendida, que “estranha” o novo equipamento público.

[...] Então a equipe tentou fazer algumas coisas em termos da casa, começar a chamar gente, fazer curso de artesanato, enfim, promover algumas coisas, mas nunca aconteceu, da maneira que deveria acontecer; então você tinha grupo de cinquenta pessoas, vinha quatro, cinco pessoas, então era muito complicado. Os grupos socioeducativos eram os grupos que vinham mais pessoas, mas era muito complicado também para eles, por quê?...Porque nossa cidade sempre primou pelo plantão social, então tudo é feito no plantão social e foi inculido uma, uma mentalidade na população de que se eles fossem até o plantão social, que o plantão social é o lugar que se ia para pegar cesta básica, recurso de óculos tal tal tal. Então quando o CRAS chega, ele chega sem recurso nenhum, ele vem para fazer um outro trabalho né, quer dizer, o que a gente fala aqui para o pessoal o tempo todo: o CRAS ele vem para não dar mais o peixe, mas para ensinar o pessoal a pescar, a família a pescar; ele não vai ficar focado na mulher, da cabeça da família, mas em todos os componentes. Isso foi muito complicado no início para a população [...]

[...] Então hoje em dia se a pessoa precisa de um recurso ela passa no plantão social e solicita o recurso, se ela é da nossa área de abrangência, o plantão encaminha diretamente para o CRAS. Se a pessoa é do CRAS e precisa de um recurso, a gente faz o encaminhamento para ela tirar no plantão, então é esse o trabalho que a gente faz hoje, mas uma coisa não tem nada a ver com a outra, tá.

A prática dos profissionais que atuam no CRAS está sendo construída ao mesmo tempo em que se implanta o CRAS. Bóris destaca que o grande aprendizado desses anos iniciais de atividade do CRAS foi o de começar a trabalhar direto na comunidade, sair da sala de atendimento e ir ao território.

[...] esse ano a gente começou a ter alguns insights, de toda a experiência que nós passamos, e começamos a perceber que o trabalho tem que estar saindo de dentro, ter que sair daqui e ir para a comunidade. Então hoje em dia, a gente está com um trabalho em comunidade, num bairro aqui perto que foi pego como piloto, onde já que eu tenho que ensinar a pessoa a pescar e não dar o peixe, então nada mais óbvio que eu também ir na comunidade para ouvir o que essa comunidade tem para me dizer, quais são as necessidades dela; não adianta eu fazer artesanato de crochê, de não-sei-o-quê aqui se não é isso que o cara está precisando, o que ele quer, né! Então nisso a gente está se aproximando da comunidade hoje, a gente começa a entender melhor quais são as necessidades da comunidade e por aí vai. E quem sabe seja esse realmente o caminho, a gente não sabe precisar ainda porque a gente não tem muitos dados, ainda tem pouco tempo, praticamente a gente começou isso agora.

[...] E o que a gente está tentando despertar no momento é a questão do senso de responsabilidade, de coletividade, de comunidade entre eles, para que se possa levar alguma coisa, porque eles pensam que tudo muito mágico, tipo: vamos fazer uma comunidade hoje, amanhã a gente está ganhando dinheiro, depois de amanhã a gente está morando num lugar bem legal. [...] Então a gente está começando a despertar, mostrar para essa comunidade que ela pode ser igual o que tem do outro lado do morro, que é a cidade. Porque assim: a gente nunca vai chegar até a cidade, porque a cidade está fechada para a comunidade, para a cidade é tudo pobre, tudo bandido, então quando a gente começa a trabalhar esses valores a conversa começa a mudar; a própria comunidade começa a mudar, os interesses, então eles estão começando o trabalho, o CRAS fica na retaguarda e eles organizam as reuniões, eles organizam os horários, as pessoas, tudo... vamos ver no que vai dar... mas em termos assim de trabalho parece que a coisa está vingando.

[...] mas assim, uma coisa que me parece que já é clara é essa coisa da intervenção in loco; você vai para a comunidade e é lá que você vai comprar briga, é lá que você vai entender porque a D. Maria vive aqui, o que está acontecendo com o S. José, como está aquela criançada. E o bairro que a gente pegou é um bairro muito louco, é um lixão, na verdade é comunidade...

Os profissionais do CRAS coordenam além do acolhimento inicial - que se dá na sede do CRAS - grupos socioeducativos e grupos de convivência.

[...] toda primeira sexta-feira do mês tem o grupo socioeducativo, tá. [...]. Acontece no centro comunitário. Então como é perto, toda primeira sexta-feira o centro comunitário é emprestado para gente fazer o grupo socioeducativo. Então, nesse meio tempo as assistentes sociais se mobilizam, veem as famílias mais próximas, ou que estejam interessadas, que seja o caso, a gente manda o convite para todas as famílias para comparecer nesse dia para o grupo. As famílias mais assim, mais interessantes, que são mais próximas, mais colaboradoras, que frequentam né, de uma certa forma são mais assíduas no CRAS, essas aí em algum momento são encaminhadas para grupo de

convivência. Então tiveram várias tentativas de grupos de convivência e tal e nunca deu certo.

[...] O socioeducativo é um grupo aberto a toda área de abrangência, então esse mês nós vamos falar sobre cidadania, daí faz uma cartinha para todo mundo: “Estamos convidando você e sua família para vir na palestra na...” Sem compromisso.

O cotidiano do CRAS, como um serviço público em formação e que depende de constantes negociações com o gestor público no sentido de conseguir as condições mínimas para o desenvolvimento do trabalho, exige dos profissionais que estão diretamente envolvidos irem além dos estereótipos comumente atribuídos a cada área.

[...] Aqui é o seguinte: não tem psicólogo, não tem assistente social, aqui todo mundo faz tudo, não dá para você ser psicólogo só, assistente social só, faxineiro só, recepcionista, não dá, não dá! Pela demanda, pelo tipo de trabalho, o negócio é diferente, então eu limpo o chão, sabe, eu também faço coordenação quando a coordenadora sai, eu viro coordenador, outro vira, não importa. É aquela coisa assim multiuso, né. Então eu chego de manhã, geralmente... não tem uma rotina, depende do que está acontecendo.[...]

[...]

Você discute orçamento, você trabalha no computador, faz programação, você pega a criança e leva no banheiro para trocar a fralda, porque a mãe não sabe trocar, e você pega a outra que está com piolho e vai lavar a cabeça para tirar o piolho, tudo isso a gente faz, faz lanchinho, estoura pipoca para o pessoal, dá café, faz relatório, faz estatística, tira fotografia, filma...

E irem, na relação com a comunidade, reconfigurando o modo de encaminhar as atividades propostas e organizando as atribuições entre os profissionais.

As primeiras [reuniões do grupo socioeducativo] que nós fizemos foi uma coisa muito assim: palestra. Senta aí que eu vou falar. [imita som de pessoas roncando], dormiu todo mundo (risos). Então hoje o grupo é mais interativo [...] Trabalho social assim em termos de comunidade sempre foi grupo, então quando eu cheguei aqui e vi aquela coisinha sacal, quadradinha, disse: “Ai gente, vocês me desculpem, mas eu não sei fazer assim.” Tanto é que quando no meu primeiro grupo, quando foi que eu fui fazer - porque cada mês é uma dupla que faz, a gente se alterna, se combina, então esse mês sou eu e você, então eu vou falar e você organiza o data show, o material, o convite; no mês seguinte a gente inverte, você vai falar de um tema e eu vou organizar; e a gente vai rodiziando entre a equipe, e tem uma tabela lá, uma escala de quem é quem. Então, o grupo socioeducativo é isso!

[...]

Esse foi o primeiro grupo que a gente fez, a coordenadora e eu participei com ela [mostrando uma foto], aí que eu estava te falando: começou aquela palestra e aquilo foi me irritando (risos), e a minha vontade é botar o povo de pé, vamos dançar, vamos pular, sabe, eu já trabalho de outra forma: “Pensa comigo, e o que você acha? E ela? Ela acha assim, ela acha assim...” Daí o grupo

socioeducativo deixou de ser chato, então tem uma dinâmica agora que rola legal para que a coisa aconteça.

[...]

Igualmente a questão do grupo de convivência, antigamente a gente dizia: “Olha, nós vamos falar de sexualidade com vocês” e chamava a mulherada toda aqui e... sumia todo mundo, né! (risos). Você vai mexer com coisa que não é para mexer? Então não parava um perto, né! Escutava tudo direitinho e depois não voltava mais. Agora foi feito diferente, várias mulheres, a partir do grupo socioeducativo que foi falado sobre violência doméstica; as próprias mulheres se organizaram para montar um grupo para falar sobre violência doméstica. Aí foi proposto para a assistente social criar esse grupo. Então a comunidade solicitou e hoje tem um trabalho que é feito com essas mulheres; elas convidam a vizinha, quer dizer, a coisa vai acontecendo, a cada quinze dias numa sala aqui da igreja, a cada quinze dias tem um tema a ser debatido...

Bóris “aproveita” a experiência que adquiriu em sua trajetória no serviço público e a reinventa no CRAS.

Até porque éé, principalmente quando o trabalho não obedece a uma rigidez da coisa assim muito... então pede uma criatividade. E eu sou uma pessoa muito criativa, eu gosto de criar, eu gosto de inventar, né. Tá aqui, daqui a pouco eu estou na rua, vamos fazer, vamos acontecer, vamos mudar.

Assim como no CRAS onde Bóris atua, o CRAS onde Berenice ingressou para trabalhar como psicóloga também foi implantando às pressas para atender as exigências postas pela promulgação da Política Nacional de Assistência, com o SUAS. Portanto, iniciou suas atividades sem atender às alguns dos eixos estruturantes colocados pela legislação, como a territorialização, que deve ser precedida de estudos que indiquem ao órgão gestor municipal os locais de maior vulnerabilidade. A unidade abrange treze bairros da região oeste da cidade.

Berenice começou a trabalhar no CRAS quando este já estava em funcionamento, e diante disso – conta-nos - preferiu, inicialmente, dar continuidade ao trabalho que estava sendo desenvolvido, no acompanhamento de alguns grupos já formados. Porém, não se furta de imprimir um outro ritmo ao novo lugar de trabalho.

[...] E aí quando eu vim para cá, lógico, quis manter o trabalho delas, porque elas já tinham essa questão de grupo, então tinha o grupo de idosos, o grupo de família, as mães, porque homem é a coisa mais difícil de aparecer no CRAS né, e os adolescentes, eram pouquíssimos também. Então como eu entrei em outubro, achei que não era justo mexer em nada, então eu só acompanhei e para esse ano dar a cara, dar a minha cara no trabalho.

[...] Como eu peguei o bonde andando, o que era modelo no ano passado [2008]? A assistente social ficava na sala, ficava na sala não, a gente ficava lá

no fundo, na sala das técnicas, então é ficha, cadastro para a cesta-básica. Então ela vinha e fazia. Cadastro para leite, cadastro para óculos, e ela só fazia isso. Só papel. E eu como sou muito chata, começava a questionar: “Mas quantas famílias têm?” “Ah, não sei.” “Mas todas as famílias que estão aqui dentro, todas recebem cesta e óculos?” “Não.” “Todas recebem, cesta, óculos e leite?” “Não.” Gente, tinha que ter uma informação: “Tem cem famílias, dessas cem famílias, cem recebem cesta-básica, dessas cem famílias que recebem cesta-básica, trinta recebem leite e...” Não tinha nada disso. Eu comecei a cutucar. Aí saiu a coordenadora, que também não tinha esse enfoque. Como eu entrei já final de ano [...] eu também não abria minha boca, ficava só observando e aí quando foi em janeiro eu falei: “Bom, a gora a gente precisa conhecer as ferramentas né, que famílias são essas?” Aí eu comecei a levantar... era muito mais cômodo ficar ali preenchendo cadastro, coloca na pasta, é prático, joga ali dentro, nem é por ordem alfabética dentro da pasta. [...]

A medida em que Berenice vai participando de cursos sobre o SUAS, vai apropriando-se dos marcos regulatórios existentes e sentindo as dificuldades, limites, geralmente de ordem política, para sua implementação; e, ao mesmo tempo dispõe destes como uma fonte de orientação para construir o trabalho no CRAS. Percebe que o CRAS onde atua não foi implantado respeitando o critério de territorialização e avalia que a população atendida não corresponde exatamente ao prescrito. Contudo, considera que não poderia parar o trabalho em função do vínculo já construído com as pessoas em acompanhamento.

[...] É devagar, mas a gente está indo. Mas eu acredito, sabe, eu acredito muito, graças ao quê? Graças ao estudo. Porque a gente sem essa capacitação a gente não tinha fala, a gente ia continuar com a cesta-básica estocada ali, disputando a sala entre o assistente social e eu, ia estar do mesmo jeito. Mas “Opa, peraí tem alguém que falou.” E é onde a gente está conseguindo. E lógico, o resultado [...] é muito cobrado também [...]

[...] quando foi criado o CRAS foi lá nesse Jardim América, junto do “Inferinho”, próximo desse “Inferinho” né, mas que vulnerabilidade era essa? [...] Lógico, consumo e venda de drogas, mas isso não deve acontecer só lá, qualquer bairro da cidade tem, então esse não era o problema. E vulnerável, mas poxa a maior parte dos moradores trabalhando na M. [grande empresa situada na cidade]? Com carro? Fizeram o puxadinho para colocar o carro na garagem, e não era carro fusquinha, entendeu? Então, o que é vulnerabilidade? Daí, isso para mim não ficou tão palpável. Aí, agora com essas questões das formações, então nós estamos fazendo desde março uma capacitação da Secretaria Estadual sobre CRAS, implantação e implementação de CRAS, e ao mesmo tempo também logo já veio essa da U. T. [nome de uma universidade da região] que é do SUAS. Aí quando eu comecei a ver isso e falei: “Gente!” [...] eu cheguei para minha secretária [gestora da Assistência Social] e falei assim: “Olha, nós estamos brincando de CRAS! Não é CRAS isso que nós estamos fazendo.” “Por quê?!” “Primeiro, porque é a região. Nós estamos do lado de padaria, tem comércio, sacolão, farmácia que tem a rede de paga conta. Nós estamos muito bem instalados, né, assim, a rua asfaltada. Eee a clientela? E o fato do carro? A gente não tem acesso, eu sei que existe lá, conheço o bairro, que um bairro que

não é asfaltado, não tem calçamento, e eu não sei como é o índice de vulnerabilidade lá!

[...] o mapeamento foi feito no final do ano passado aqui, aí eu já estava e acompanhei as meninas indo fazer pesquisa, eu falei: “Nossa, então o negócio já começou errado!” [...] Então, quer dizer, ficou um negócio assim meio mascarado, mas e aí agora essas famílias? Que querendo ou não, elas existem. E as famílias existem, tem que fazer alguma coisa, que foi essa questão do vínculo [...]. Bom, então vamos esquecer essa questão, sabe, se é mais ou menos vulnerável, vamos engavetar isso, vamos viver com a realidade delas.

Como Bóris, Berenice sabe que a proposta de trabalho do CRAS deve diferir do plantão social e que isso implica em uma nova rotina de trabalho dos profissionais envolvidos. Passa a questionar o modelo que adotado no CRAS onde ingressa (realização de cadastros sem um tratamento das informações recebidas), no sentido de possibilitar a obtenção de dados sobre a população para fundamentar a oferta de outros serviços além do repasse da cesta-básica. Busca implantar o modelo previsto nas regulamentações do Ministério de Desenvolvimento Social.

Como que nós vamos traçar o caminho?” Lógico, eu corri atrás da DRADS [Diretório Regional de Assistência e Desenvolvimento Social], conversei muito com a coordenadora da DRADS, nós temos um acesso legal e a orientação foi de que se conhecesse outros CRAS's. Fiz contato por telefone [...] mas o que deu para perceber? Que cada CRAS é um CRAS, ele não tem uma metodologia, ele não tem nada específico, por mais que tenha um material, tenha papéis direcionando isso, mas são realidades diferentes. Então, eu falei assim: “Se é o Bolsa Família, então vamos fazer, vamos continuar o trabalho, os grupos das mães do Bolsa Família, mas vamos conhecendo essas mães. Porque até então o enfoque maior era com as mães que recebiam cesta básica, porque existe este programa, de cesta básica; não sei se é bem um programa né, existe essa questão... [...] que distribui cesta-básica para as famílias. Então era uma cobrança, se a mãe recebe cesta-básica, vem, ou recebe leite, aquele programa Viva Leite, vem. Então não, eu falei: “Vamos fazer o seguinte: vamos focar as famílias do Bolsa Família, segundo as metodologias...” Daí os papéis, começa a ler os livros, eles falam que é isso, então vamos por aqui. Nós fizemos um cadastro e distribuimos em grupos. Quando nós realizamos o cadastro tinha duzentas e poucas famílias, só que eu falei assim: “Bom, peraí, tem muito mais que isso!” Porque a gente tinha os informativos da Caixa, e onde estão essas famílias? Como nós vamos fazer isso? Então, foi através de rádio, aqui a gente tem uma televisão, do município, da prefeitura, divulgamos para as mães procurarem. E foi onde nós chegamos nessas duzentas e poucas mães, mas que eu sei que isso não é a realidade, tem muito mais, mas que a gente não consegue esse acesso.[...]

[...] Foi mesmo um desafio porque cada semana a gente tinha que sentar para montar o que nós íamos fazer, não tinha roteiro pronto. A princípio eu imaginava que fosse ter um roteiro, uma coisa que era só seguir aquilo. Mas não, né. Bom, então o que nós vamos fazer?

[...] nós vamos ter que agora desenvolver baseado nos modelinhos [previstos nos documentos organizados pelo MDS], porque isso tem grupo de apoio, grupo

operativo, socioeducativo, tem três categorias, que seriam tipo de palestras, de convivência, e o mais específico. Então a gente montar alguma coisa nesse sentido, mas aí agora está sendo um período de inscrição, de reativação das inscrições para poder a gente pensar até o final do mês como a gente vai dividir isso.

A participação em cursos possibilita também o contato com profissionais de outras cidades, a troca de experiências, o que é bastante valorizado por Berenice, pois a faz perceber que o modelo de trabalho no CRAS ainda está em construção, e ela se reconhece como partícipe desse processo, com todas as dúvidas, angústias implicadas.

[...] Porque eu acho hoje que a gente está aqui mesmo desenvolvendo um trabalho, entendeu, desenvolvendo um modo de trabalhar, porque aí eu nesse curso mesmo eu vejo, J. [cidade da região] muito bem estruturado, mas que eles tiveram capacitações e mais capacitações específicas para a equipe [...]. Então quer dizer, o que percebo? Que cada um vai ter que criar a sua realidade [...]

Pelo relato de Berenice também percebemos que a secretaria municipal de Assistência Social também está se apropriando do modelo proposto pelo SUAS para a gestão desta política a medida em que o CRAS está sendo organizado. Esse processo é, em partes, facilitado pela maior proximidade entre o gestor e os funcionários, possível em municípios de menor porte. Nota-se que, neste caso, são os funcionários do CRAS, mais precisamente Berenice, que leva as informações, constrói as demandas para a secretária e não o inverso, o que pode significar maior autonomia para a implantação e consolidação do SUAS no município, mas também pode vir acompanhado de sentimentos de insegurança e falta de apoio.

[...]. Então só que daí nós entramos o ano sem a coordenação, eu e a assistente social. E a secretária é formada em Pedagogia, a secretária de Desenvolvimento Social, então ela entrou aprendendo também. Lógico ela mantinha um respeito, ela deu autonomia para que nós fizéssemos as coisas, acompanhássemos o andamento do CRAS, mas ao mesmo tempo nós ficamos com muito medo. Primeiro a gente depende de coordenador, porque não adianta a gente montar alguma coisa, daqui a pouco chega um coordenador e não é nada disso! E eu que também estava aprendendo, estava recente, falei: “Nossa, eu preciso de alguém para me orientar!” Então ficamos esperando. Aí quando chegou em fevereiro, ela me convidou por eu ser daqui [...], por eu já conhecer a rede, ter acesso a muitas coisas, então daí ela me convidou para a coordenação. Só que eu acumulava e aí foi “Bom, o que nós vamos fazer?”

No início de 2009 Berenice assumiu a coordenação do CRAS, a convite da secretária de Desenvolvimento Social e, durante alguns meses acumulou as funções

de psicóloga e coordenadora, até a chegada de outra profissional de Psicologia. O contato – que antecedeu o convite - entre Berenice e a secretária aconteceu de um encontro em uma atividade religiosa. Berenice aproveitou a oportunidade para convidar a secretária para conhecer o CRAS, e ela o fez. Pouco tempo depois, Berenice foi convidada a assumir a coordenação.

[...] Tá certo, a secretária me convidou [para assumir a coordenação do CRAS] porque ela me conheceu no dia quinze de dezembro e, dia vinte e dois de dezembro [de 2008] ela foi nomeada. E ela me conheceu [...] à paisana, vamos colocar assim né. No dia vinte e dois, e eu nem sabia que era ela, que eu fiquei sabendo. Eu a conhecia através da igreja, a gente se conheceu na novena de Natal. E quando a menina veio parabenizá-la, aí eu: “Ah, então você que é a secretária! Ah, então eu sou do CRAS e não sei o que.” E já convidei ela para vir aqui no dia seguinte (risos)

[...] No dia seguinte eu cheguei e a mulher já estava aqui, oito horas da manhã e a mulher já veio, e com a agenda na mão, que ela é muito assim, sabe, com agenda na mão, quis conhecer tudo e já pediu meu currículo...

No processo de construção do CRAS as atividades grupais vêm se fazendo presente e Berenice nos conta que as oficinas e cursos com atividades de caráter profissionalizante (oficina de ovos de páscoa, soldador, estética, entre outras) funcionam como um chamariz para a população conhecer e participar do CRAS. Tais atividades através de parcerias com órgãos como o SENAI e SEBRAE, com profissionais que se apresentam para efetuar trabalho voluntário e/ou com entidades da cidade que já ofereciam serviços assistenciais. A partir daí são organizados os grupos, considerados como o lugar privilegiado para a “escuta”. O CRAS passa a se constituir como um lugar de referência para a comunidade.

Aí, veio meio que oferecido essa oficina de chocolate. Na verdade, a monitora, que é uma pessoa que tem experiência em CRAS, ela veio do estado do Rio [...] ela veio para oferecer o curso de chinelo. Quando eu vi o preço do chinelo, tinha chinelo até de R\$80,00 (risos), eu falei assim: “Muito lindo! Mas como vamos fazer com isso?” Aí ela falou: “A gente trabalhou com chocolate...” Falei: “Chocolate!” E estava antes da semana santa e tal, então eu falei “Vamos fazer o seguinte, vamos montar uma oficina de chocolate.” Eu tinha contato com a irmã, que é um abrigo, e ela tem uma cozinha, tem uma estrutura muito legal. Aí conversei com ela e ela falou: “Vamos fazer uma parceria aqui.” Então ela cedeu o espaço e nós levamos a monitora e o material. Então as mães fizeram tudo isso a custo zero e foi muito proveitoso. E achei isso interessante, por quê? Porque elas não se imaginavam fazendo isso, porque chocolate é um negócio caro, e perto da Páscoa. E aí depois a avaliação foi o quê? “Nossa esse ano eu fiz o ovo de páscoa para meu filho!” Ou “Eu fiz e consegui vender!” Então, eu achei interessante como uma coisa simples, que era quatro horas só, mas que rendeu, deu resultado, e elas se sentiram importantes com isso, né. E ao mesmo tempo também veio uma voluntária de estética e, mas ela já veio assim com uma

ideia pronta, de salão, aí eu falei “Mas, nossa! Minha estrutura aqui é pequena.” E ela trabalha muito com sobancelha definitiva. [...]. Então vamos fazer a oficina de sobancelha. [...] Oficina, que é mais rápido. E foi dada essa oficina, onde foi feita a questão da auto-estima.

[...] E o que eu vejo no CRAS? Quando eu falei que a gente estava brincando de CRAS, e inclusive essa capacitação da SEADS [Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social] tem cobrado muito isso, as metodologias, organizar o que existe. E realmente o CRAS é um espaço diferente, é um espaço, que sempre falam né, é a porta de entrada, mas ele também tem que ser a porta de saída, porque a gente não pode ficar com essas famílias eternamente aqui com a gente, a gente tem que preparar para caminhar, para que elas caminhem sozinhas, tem que ter acesso a outras famílias, a outra clientela que é no caso o idoso que a gente não tem aqui, as crianças em si, a gente não tem específico com crianças, porque também o nosso espaço.... E aí a questão da carga horária, então nós priorizamos mesmo a questão da família, de vir mesmo e ser ouvido.

[...] Porque eu percebo que, lógico, existe essa necessidade da cesta-básica, dos benefícios, do Bolsa Família, do Renda, existe isso, mas mais do que isso, é saber que vem aqui: “Oi, vim aqui te ver!” “Oi, você sumiu!” Vem fala alguma coisa “Meu marido aconteceu isso e tal tal tal...” E daqui a pouco sai. Pode até, mesmo que venha para ouvir que não vai ganhar a cesta esse mês, mas a pessoa está aqui. E eles sempre comparam muito com a antiga Promoção Social; até o ano passado era Promoção Social, que lá era muito frio, eles eram atendidos no balcão e, - que isso foi uma coisa que a nossa secretária fez questão de quebrar - ela alugou uma casa, só que no centro da cidade, e aí quer dizer, mais distante. Aí mais ainda o CRAS sendo a referência, mais próximo da realidade das pessoas [...]. Tanto quando eu ainda coloquei, quando fui comunicar da transferência eu falava para elas: “Gente, vocês tem direito de ir e vir, vocês podem ir lá, só que vocês vão atravessar a cidade para ir lá ouvir a informação que a gente dá aqui.” [...]

Tanto Berenice, como Bóris denotam intenso compromisso com a construção de uma proposta diferenciada de Assistência Social e preocupam-se com os outros CRAS que estão para serem implantados em seus respectivos municípios. Berenice assim se expressa

[...] porque eu já me preocupo com outros CRAS; eles [a prefeitura] já tem a intenção... que é do outro lado da cidade [...]. A primeira coisa que eu já pensei é o mapeamento. Não fica preocupado em construir as paredinhas, com a inauguração, essa coisa toda não, vê o mapeamento primeiro, vê se cabe realmente. A princípio a gente desconfia, mas vê realmente o que é, faça o negócio mesmo, de verdade.

Na configuração de CRAS “nem super, nem mini” estão presentes maiores possibilidades para a intervenção do psicólogo. Diferentemente de Maria e Val, Bóris e Berenice identificam no conjunto de atividades empreendidas no CRAS uma escuta mais ativa com a qual a Psicologia deve contribuir.

3.3 O PSICÓLOGO NO CRAS EM CONSTRUÇÃO

Algumas linhas atrás Bóris afirmou que segundo seu entendimento da proposta do CRAS, este não “para dar o peixe, mas para ensinar a pescar”, o que amplia o espectro de atividades para além do repasse de recursos, sendo importante a presença do psicólogo como o profissional que ouve a população em seus anseios e não naquilo que explicita querer/precisar (demanda manifesta). Para Bóris o psicólogo tem que ver, ler, perceber o que não é manifesto, o conteúdo latente trazido por aqueles que dispõem dos serviços do CRAS.

[...] agora com a vinda do CRAS começa a tomar uma outra forma, então o psicólogo volta a ter um papel de importância dentro do trabalho da Assistência, diferente do trabalho do psicólogo da saúde, que está trabalhando hoje só com psicose, crianças psicotizadas [...]

[...] Eu acho que é uma outra leitura, né. Então isso no CRAS é uma coisa muito importante, que está mudando, graças a Deus! [...] eu vejo a diferença nos atendimentos que eu já fazia em outras unidades que eu trabalhei, a diferença era quando eu sentava, punha a outra pessoa sentada e escutava essa pessoa, não no que ela queria, da cesta básica, sabe, mas nos anseios dela, nas coisas que ela sente, então isso está acontecendo. “Nome? Mora onde? Quantos parentes? Quantos não-sei-o-quê. Ganha quanto?” E a gente não pergunta nada disso, né., não faz parte, claro que dentro deste contexto agora você trabalha tudo isso, mas será mais com a família mesmo...

Eu acho que trazer essa visão, esse outro lado, é poder fazer a leitura do latente da coisa, entendeu? Porque muitas vezes a coisa emperra e a gente vê que emperra porque você fica muito preso ao manifesto, àquilo que você está vendo, e às vezes você fala: “Putz, faz três semanas que o cara não aparece no CRAS por causa disso!” “Fulana, mas se fizer assim?” “Ahhh” Mágica! Sabe? Por quê? “Ah, mas eu não tinha visto isso.” “Mas é claro que você não viu isso! Não que não pudesse ver isso. Mas é uma coisa assim que... vem de um ranço também de profissão... mas é, acho que isso tá uma incrementada muito legal na relação.

A fala de Bóris além de nos apontar o que considera a característica da leitura do psicólogo no CRAS também nos revela a tensão posta na relação entre o trabalho de assistentes sociais e psicólogos. Considera agradável e democrática as relações interpessoais que se estabelecem entre os membros da equipe, entretanto, como veremos adiante, não deixa de apontar críticas aos assistentes sociais.

Ah... a equipe é muito boa, ela é coesa, quer dizer, eu tenho duas assistentes sociais que são mais novas, praticamente recém-formadas, com dois, três anos de formação e tenho um grupo de mais assim veteranos, então dá um equilíbrio legal; a equipe é muito aberta, muito boa, muito ouvinte, sabe, a gente consegue

ter consenso nas coisas, tudo... não fica uma coisa verticalizada, tudo horizontalizado, até pela própria coordenação que faz questão, sabe, ela não diz: “vai fazer isso”; “o que vocês acham”, “como nós vamos fazer, resolver”, então é uma coisa bem democrática, bem legal.

No arranjo das atribuições de cada profissional no CRAS onde ele atua, o território é subdividido entre as assistentes sociais e Bóris atua como “coringa”, acompanhando os atendimentos feitos (discussão das situações), coordenando atividades grupais (sócio-educativo e convivência), além de articular palestras em outros equipamentos públicos do território.

[...] na verdade eu fico como coadjuvante das assistentes sociais nos casos. Por quê? Porque primeiro eu não trabalho com cesta básica, eu não trabalho com nenhum tipo de recurso, [...], Bolsa Família, essas coisas, que é uma área delas, então o que eu faço? Eu faço muita discussão de caso com elas, faço atendimento em dois grupos, trabalho o grupo familiar, faço grupo socioeducativo, grupos de convivência, faço palestras nas unidades, entidades, creches, escolas, faço observação nas escolas com crianças, faço diagnóstico para encaminhamento... e por aí.

[...] mas não sei te definir, o que eu estou fazendo aqui ainda. Não aplico teste, faço diagnóstico junto com o Serviço Social, faço algumas interferências de atendimento quando elas [assistentes sociais] ficam muito na parte manifesta da coisa e não trabalham o latente, daí eu entro para trabalhar mais a questão latente, daí eu começo a assinalar coisas e elas começam a achar que eu tenho bola de cristal; e não tem nada a ver, é só uma questão de focar. Então acho que isso é legal, e começa a aprender também, né, a gente aprende, é uma via de mão dupla.

O processo transferencial e contra-transferencial é muito complicado para eles[assistentes sociais] trabalharem, entendeu. Quer dizer, eu não sei, acho que falta um pouco disso, de saber a questão transferencial e contrasferencial, acho que é um ponto assim fundamental dentro do trabalho em comunidade, com pessoas, né, porque senão vira assistencialismo mesmo: “Porque a senhora é burra, porque a senhor não veio aqui antes buscar a cesta básica!” Sabe? Por que não dizer: “Qual é o problema? Por que a senhora não veio?” Não tem esse feeling, essa empatia, então a gente está aprendendo aqui, aprendendo a ter empatia e não ter simpatia e sim ter empatia e, separar o que é particular do profissional, que também é muito complicado: “Não, porque o meu marido também me batia!” “Calma, você não tem que contar do seu marido.” Entendeu?! Então eu acho que isso, à medida que a gente conseguir implementar, a gente está trabalhando muito nesta direção, a coisa muda, é um outro olhar, é uma outra maneira de agir, eu acho que é muito legal complementado claro com essa parte do social... a filosofia marxista deles tal...que eles falam...

[...] porque se você não trabalha com recursos, você não trabalha com nada da Assistência diretamente e a proposta é trabalhar com auto-estima, trabalhar com a parte emocional do sujeito, quer dizer, basicamente você tem que [...] ter um feeling legal, senão a coisa não flui, vira assistencialismo, vira atendimento público, essa coisa pejorativa mesmo do bate-carimbo, volta-amanhã, volta-semana-que-vem. Eu não sei, essa é a minha ideia, eu acho que tem que

arregaçar a manga e criar, né! Porque quando você trabalha no grupo, ou na comunidade a criatividade é uma coisa que assim todo momento eles pedem [...]

A posição de coadjuvante é dada ao psicólogo, então, porque este não opera com aquilo que historicamente caracteriza a Assistência Social, o repasse de recursos materiais. Com isso, o profissional de Psicologia oferecendo a leitura de outras dimensões presentes no atendimento para entender “*Porque muitas vezes a coisa emperra...*” (incluído o que ele denomina de transferência e contra-transferência). Interessante observar que tal posição não implica, neste caso, numa relação de superioridade do Serviço Social em relação à Psicologia – ao contrário – por vezes, segundo nos aponta Bóris, essa leitura aparece como algo mágico, reveste-se de ares extraordinários, o que pode contribuir para uma tendência psicologizante.

Por vezes, a tensão provocada pela presença de “um estranho no ninho” torna-se mais explícita:

Tem uma coisa que eu escuto muito: “Isso aqui você não pode fazer porque você está numa secretaria social, você é psicólogo, isso aqui é uma secretaria social não é para psicólogo”. Mas gente, não é só o... sabe. Não é porque a D. Maria está doente que eu vou dar o remédio e pronto. [...]

[...] mas a nossa visão é muuito diferente. Então quando você checa algumas coisas, sabe, o pessoal olha torto para você, fica, se deixar te devora... “quem é você para falar do meu usuário!” Sabe? Eu não estou aqui para pegar o seu usuário, não quero fazer isso, só estou falando “Dá uma olhadinha nisso.” É difícil! E quando descobrem daí parece que fica mágico! Nossa!

O grupo aparece como unidade de trabalho privilegiada para o psicólogo, entendido, inclusive como o profissional que tem mais habilidade para coordenar atividades grupais.

[...] a questão do trabalho em grupos, porque existe uma deficiência muito grande na parte do social de trabalhar em grupos. A gente enquanto psicólogo tem a prática de grupos eeee o Serviço Social não tem essa prática como a gente tem, né.

[...] mas tem uma resistência muito grande e não é só aqui, mas a gente num outro curso com uma outra pessoa durante dez meses, onde os assistentes sociais aprenderam um pouco sobre dinâmica de grupo, com trabalhar com grupo, porque é uma coisa muito fóbica, muito difícil de encarar, e elas dificilmente fazem trabalhos do que jeito que tem que ser feito. Geralmente é uma coisinha, abre uma discussãozinha, bate-papo, discute e acabou, não é muito profundo não.

Bóris argumenta que o grupo possibilita reunir num mesmo local um conjunto variado de experiências individuais, mas ao mesmo tempo permite o reconhecimento mútuo dos participantes a partir dessas experiências. A troca de experiências permite insights.

É porque o trabalho individual, o que acontece? Você tem que ter uma gama na sua cabeça de modelos para você poder trabalhar e entender o outro. Quando você trabalha em grupo, você tem os modelos vivos, quer dizer então facilita. Por exemplo, essas mulheres que tem problema com violência doméstica, quer dizer, eu nunca apanhei de mulher, você vai muito por dedução para um monte de coisa, né. Quando você põe uma confrontando com a outra, o resultado, elas falam uma com a outra, quer dizer, a maneira como fala, então a coisa fica muito mais perto, fica com muita credibilidade. Eu já escutei usuário falando para mim: “É, mas você nunca passou por isso, né, você não sabe o que é isso.” Claro daí você fica: “Não é o caso de eu ter que passar para poder falar, eu tenho um embasamento para estar falando isso.” Mas é diferente quando uma que apanhou e outra apanhou, ou bateu, e a coisa acontece ali, então o grupo ele é muito rico. Quando você vai trabalhar com adolescentes, então, meu Deus! [...] então quando os adolescentes se conversam é outra coisa, é muito rico; o grupo te dá uma riqueza de elementos, de material. Gente!

Todavia, esse grupo - seja o grupo socioeducativo, seja o grupo familiar - é tomado a partir de uma leitura que ainda mantém a cisão entre objetividade/subjetividade. O assistente social é o profissional que trabalha com a objetividade (a necessidade material: a cesta básica, o Bolsa Família, etc.), e tem dificuldades em se aprofundar na abordagem com grupos, e o psicólogo é o profissional que trabalha com a subjetividade, e esta é entendida como aquilo que não se vê diretamente, aquilo que tange ao um mundo interior ao sujeito, que está escondido e que dificulta o desenvolvimento (“o emocional”, “a autoestima”).

[...] você tem que fazer uma leitura assim e ao mesmo tempo você tem que fazer uma leitura social, então é uma coisa muito louca, né, como que rola isso... [...] com uma família que a gente fez um... praticamente, foi um piloto também. Era uma situação de um pai de 80 anos, rejeitado por 12 filhos e era uma briga, um auê, e a gente consegui integrar essa família e foi uma coisa muito legal, porque rolava o lado psicológico, social, rolava tudo; eeee em pouco tempo assim, eu trabalhando com a assistente social I., a gente montou e conseguiu fazer um trabalho muito bom, hoje a família está todo mundo se abraçando, se beijando, então aquela coisa linda, maravilhosa, né. Eeee, mas parece que deu clique também de como a coisa tem que funcionar, então todos participam, todos, não é aquela coisa do pai como bode expiatório da história tal, então foi muito legal, e me parece que a coisa rola mesmo por aí...

Essa família que foi atendida, quando estava aquele pai e o pai isso, o pai aquilo e aquele homem morrendo; aí você põe a família e começa dar um, uma coisa, uma catarse na família, uma coisa louca. Gente é muito bom! Eu falo que é orgásmico! (risos). Então tem que ser, eu acho que sempre o grupo vai propiciar

uma visão muito melhor quando é uma coisa mais geral. Casos específicos, casos mais complexos, aí você prepara e traz para a sala e trabalha. Mas tem que ser; você vai trabalhar família, é grupo, vai trabalhar comunidade, é grupo, então tudo é grupo, então tem que ter uma coesão, tem que ter... comunidade, né, para poder trabalhar.

Apesar de em alguns momentos afirmar que o psicólogo tem que centrar na pessoa que está sendo atendida (o usuário, o paciente, o cliente) e ao mesmo tempo fazer uma leitura social, a subjetividade não é concebida como constituída a partir do contato, da atividade do sujeito com o mundo material.

Bóris tece críticas à “filosofia marxista dos assistentes sociais”. Em suas críticas a teoria social de Marx é tomada como base para um assistencialismo que vitimiza, tutela e despotencializa a população atendida no CRAS; uma apreensão que sustenta uma abordagem liberal acerca da matéria-prima de seu trabalho como profissional de Psicologia.

Éééé utópico, né! Porque se funcionasse não tinha acabado! Então quer dizer, eles têm uma filosofia, uma corrente que eles aprendem na escola o tempo todo, pelo que senti, não sei se é isso, mas é uma coisa meio massificante assim, essa coisa do Marx eee, eu fico só assim escutando... Ah, porque tem que ter tudo para todo mundo; eu acho que não é bem assim não, Marx que me desculpe, lá pode até ser que funcione; eu não estudei muito essa coisa da; . por sinal eu estou pensando em começar a ler para entender, maas eu acho que a coisa não é bem assim! Sabe! Eu acho que você tem que correr atrás um pouco das coisas também. “Coitadinho, pecado, judiação!” “Ele tem dois braços, tem duas pernas, ele pensa, sabe...! Não sei, posso estar falando a maior bobagem, mas eu acho que esta questão, essa mentalidade também acho que atrapalha um pouco nesta questão do desvalorizar, entendeu, porque sempre é o mesmo discurso, “porque a burguesia, porque não sei o quê”, eu não sei, ainda não digeri, não dilui, não sei como é que é. [...]. Então tem posturas que a gente assume as vezes que elas querem me matar! “Ah, porque ele está carente” [...]

Apesar, ou mesmo até por conta das críticas que faz e sofre, nosso entrevistado aponta que seu trabalho tem inserção na equipe de assistentes sociais.

[...] Então isso no CRAS é uma coisa muito importante, que está mudando, graças a Deus! Então hoje é, as meninas [profissionais do Serviço Social] as vezes falam: “Ó Bóris chegou não sei o quê, tal, uma família assim, tem uma mãe que veio aqui, porque a filha não vai na escola, mas ela também não olha essa filha, parece que ela não dá atenção para a filha.” Então a gente vai trocando de ideias e fica uma coisa muito mais gostosa, quer dizer a leitura já está sendo diferente. [...]

Quando perguntado diretamente sobre sua perspectiva teórica na Psicologia, assim respondeu:

*Eu sou rogeriano⁵⁰ na verdade. (risos). Quer dizer, na verdade, eu gosto muito de Rogers, eu gosto muito de Bion⁵¹, mas não sou obcecado também, de ficar ali óó; eu sou muito eclético, eu gosto muito de dizer que cada um é um, então não dá para você fixar só numa linha tal, eu não gosto. Dependendo do que vai rolar no setting a gente trabalha, e isso é muito legal, então uso técnicas de Bion, trabalho com grupo operativo, mas é muito do que rola, eu não sei me programar muito, fazer uma programação para ir fazer um grupo, entendeu? Eu gosto de chegar no cru assim e ver o que vai rolar hoje; sei mais ou menos como é o funcionamento e deixa a coisa acontecer e funciona muito legal, [...] eu não sei, eu me sinto muito mais livre para trabalhar, do que essa ideia de ficar preso a uma situação que daí eu tenho... já não chega a minha obsessão e ainda tem que ficar não pode isso, não pode aquilo (risos), deixo quieto e vamos ver o que vai rolar. O tempo é, são duas horas de trabalho, nessas duas horas o que rolar rolou. E funciona; em um tempo, não é também um negócio inconsequente, claro, tem um propósito aí.
[...] eu trabalhei muito com grupo na minha vida, sou meio na linha de Bion assim tal, eeee sempre gostei, fiz residência com grupo, nas unidades que trabalhei sempre trabalhei com grupo e tudo mais, né. Trabalho social assim em termos de comunidade sempre foi grupo.*

Para Bóris a ação do psicólogo na área pública deve objetivar “desenvolver o poder nas pessoas”, compartilhar lugares e saberes de poder, questionando as posições cristalizadas (o lugar de “doutor”). O psicólogo pode fazer com que o próprio usuário possa perceber o que acontece com ele, levando-o a questionar. E aí se tem o limite institucional para o trabalho, pois tal propósito esbarra no interesse político dos governantes. Aponta-nos com isso para uma partidarização da gestão pública das políticas sociais, ou seja, quando os conjuntos de ações das políticas públicas se restringem a ações de governo e são submetidas aos interesses de partidos políticos.

Sabe tem uma coisa assim que eu pensei – isso é pensamento meu [...] a gente o ser humano, as pessoas vem de uma formação de poder, quer dizer, quando você tem poder, como todo mundo, o mundo se move assim, essa é a ideia, então você tem que ser poderoso. E quando aparece a questão da política pública o poder é o que menos importa! O poder é quando você detém alguma coisa e o outro tem que ser submisso a você. E agora nessa política é ao contrário, você tem que fazer, tem que se igualar, tem que delegar poderes, tem que fazer o outro também ter poder. Quer dizer, como é que eu vou criar cobra na minha casa! É uma coisa louca! [...] Você tem uma política onde você está querendo desenvolver o poder nas pessoas, poder no ponto de vista de crítica, de cidadania, seja lá o que for, e ao mesmo tempo você tem que abrir mão dos seus poderes. Antigamente eu era o Dr. Psicólogo que vejo a alma de todo

⁵⁰ Denomina-se rogeriano o profissional que orienta sua prática profissional pelos postulados da Psicologia humanista desenvolvida por Carl R. Rogers (1902-1987). Rogers, psicólogo estadunidense criador da Abordagem Centrada no Cliente, cujo principal característica metodológica é a não diretividade, seja no processo psicoterápico individual ou nas atividades em grupo.

⁵¹ Wilfred R. Bion (1897-1979) médico psiquiatra inglês que desenvolveu uma leitura psicanalítica da dinâmica das relações grupais.

mundo, que interpreto, que analiso, sabe, mas “peraí”, não é assim! Hoje eu tenho que contar para ele que ele também pode fazer isso, de perceber na casa dele como a coisa rola; e isso não me tirou poder nenhum: vou perder o cliente? [...]

Então eu, a minha visão, em termos de psicólogo no serviço público para trabalhar com as coisas é essa: quando você mexe com usuário e o usuário começa a pensar é uma ameaça para o poder. E eu não sei como é que eles vão fazer, porque para eles não caiu a ficha ainda de que o CRAS veio para fazer o cara pensar!

[...] como você faz um trabalho com o usuário se você não pode conscientizar, pois se você conscientiza eles cortam o trabalho. Isso interfere; eles vão perguntar, eles vão saber criticar, eles vão... é muito perigoso. Embora a gente tenha uma liberdade de ação muito grande: “Faz, pode fazer, deixa fazer.” Só que na hora que não é para fazer mais também acaba e ninguém avisa, né!

Este relato de Bóris já sinaliza para aquilo que mais lhe causa aborrecimento em seu trabalho como servidor público. Porém, temos ainda que ver como Berenice tem pensado e sentido sua experiência como psicóloga no CRAS.

Ao falar sobre isso, Berenice também se remete às interfaces de seu trabalho com os assistentes sociais.

Mesmo citando uma assistente social que, durante sua passagem pelo Conselho Tutelar contribuiu para que passasse a pensar sobre os processos subjacentes às situações que acompanhava, ao falar sobre sua experiência com os profissionais de Serviço Social, Berenice aponta que a este cabe atender a necessidade material sem necessariamente ouvir o que o usuário tem a dizer, e o psicólogo como profissional formado para ouvir o outro. Buscando não condenar, culpabilizar individualmente, o profissional de Serviço Social, Berenice atribui tal condição à de formação de tais profissionais, à constituição de uma cultura profissional que atribui tal característica aos assistentes sociais.

Para Berenice o CRAS tem que se configurar como um local de acolhimento, um “porto seguro” para as famílias do território, ampliando a concepção de se ter um local onde se vai apenas em busca de recursos materiais. Um local de diálogo, onde elas possam ser ouvidas em seus carecimentos.

[...] Porque realmente o que as pessoas vem buscar é um alívio. Alívio de ansiedade, de tensão, de tristeza, e se ela conseguir... e aí tem o vínculo, e o vinculo é essencial em qualquer coisa [...]

Ao narrar sua experiência profissional anterior ao CRAS numa entidade socioassistencial, Berenice fundamenta nossas palavras. A partir dessa experiência

identifica-se com o trabalho voltado à população usuária da Assistência Social e, por meio do contato com profissionais de Serviço Social passa a construir um olhar para as diferenças na intervenção da Psicologia.

[...] É um bairro próximo aqui, é o Jardim América, hoje faz parte do CRAS também. [...] E foi mesmo... e qual era o objetivo? Era tentar entender, primeiro, o que estava por trás, e isso não era claro para mim, e como eu não tinha esse estudo, esse referencial, o que estava por trás desse sofrimento todo, desse querer levantar e ficar sentado na beira da rua sendo que tem um monte de coisas para fazer, mas elas ficavam assim mesmo tomando um sol, não cuidavam da casa, não cuidavam dos filhos, mas que ao mesmo tempo – lógico, é um bairro, mas que não é tão retirado, então quer dizer, dava para correr atrás de um serviço, de alguma coisa – mas o que estava por trás disso? Só que eu fiquei lá esse tempo todo e não consegui descobrir, porque como a minha convivência, o meu porto né, era no meio das assistentes sociais, então não havia esse questionamento. “Ah, esse povo não adianta! Isso é cultural, o que eles querem é cesta-básica.” Ou não, ou “Ah, vamos encaminhar para tal coisa...” Essa era a questão, né. [...] Então eu fiquei nesse meio, e lógico, dá uma insatisfação. Porque eu falava: “Gente alguma coisa tem que mudar; alguma coisa elas tem, tem que despertar para isso.” Para ver que não é só isso, que vale a pena subir coisa de cinquenta, nem cinquenta, trinta metros, tinha um EJA [Educação de Jovens e Adultos] que poderia estar voltando a estudar e arrumar um emprego melhor, passar num concurso que fosse na prefeitura mesmo, é fazer alguma coisa, mas não se via uma perspectiva. [...]

Para cumprir esse objetivo, o psicólogo profissional que tem que ter humildade e simplicidade para colocar-se ao lado do usuário (facilitar a construção do vínculo) e oferecer-se para a escuta, procurando identificar o que está por trás do sofrimento apresentado, da apatia, da falta de cuidado consigo (auto-estima).

Eu acho que é essa questão mesmo do respeito, sabe, é o respeito, a disponibilidade, lógico, dentro do limite, dentro do horário, essa questão é até educativa, mas eu creio que o psicólogo favorece nesse ouvir mesmo, estar disponível para ouvir o outro. Porque por mais que – não desmerecendo o assistente social – mas infelizmente essa formação pode até ser cultural... Porque igual no caso, o M. [o assistente social], ele é novo, é recém-formado também, tem pouco tempo, mas essa convivência que eu tive anterior é mais mesmo satisfazer a necessidade: “Olha, isso aqui não é meu, então eu vou encaminhar.” Encaminha, encaminha e nem sempre essa questão mesmo do ouvir, porque aquela história, nem sempre as pessoas querem só comer, elas querem serem ouvidas. E aí é isso, eu percebo essa diferença: “Senta aqui, somos iguais.” Essa questão mesmo do, desse preconceito da Psicologia, que Psicologia é para louco, essa coisa toda, de clínica, então quando vem aqui até... e a gente coloca essa diferença, que é o trabalho do grupo, do coletivo, das oportunidades para todos, da mesma fala para todos. Então você percebe que quebra essa imagem do psicólogo, não sendo uma pessoa que está ali responsável pela minha cura, não, é alguém que me ouve, divide comigo alguma coisa, ou até me encaminha a partir de um ouvir. Eu vejo essa diferença, e que realmente tem que ser, tem que ser muito simples; o perfil do psicólogo na área

social – eu não estou querendo me vangloriar – mas tem que ser, porque a gente percebe, a imagem acaba distanciando. [...] a gente consegue se relacionar muito bem, porque é a simplicidade, é a humildade no ouvir, saber “Olha, isso aqui não tem jeito, infelizmente isso não dá. Esse mês vai ter que esperar mesmo” E eles saberem e aceitarem isso, é acolhida mesmo. Então, eu percebo bem isso, [...] elas, a maior parte, sempre mulheres se sentirem a vontade para colocar coisas do passado muito triste

[...] é a simplicidade, o segredo é esse. A gente nem usa tanto termo técnico, eu até me perco com isso. Por quê? Porque, lógico, a gente se orienta em alguma coisa, mas se você for falar muito difícil, aquilo vai distanciar, e não é isso, você percebe que não, no dia-a-dia a vivência mesmo.

Contudo, as explicações oferecidas terminam por se restringirem ao alívio da ansiedade, da tristeza e, com isso, na tentativa de responder às questões postas pela população (em sua maioria, mulheres) acaba por expressar posições marcadamente morais e que naturalizam processos produzidos sócio-historicamente, reproduzindo e legitimando a relações de subserviência. Assim, a acolhida pode confundir-se com produzir a resignação diante do não cumprimento de algum direito; a explicação oferecida para os conflitos com os filhos remete à diferença natural de personalidade de cada um, a situação de uso abusivo de álcool do marido é por escolha dele próprio, e a dificuldade de conseguir emprego é devido à baixa auto-estima e, claro, à falta de qualificação profissional.

[...] Olha, é a baixa autoestima, sabe; o relacionamento com o marido indesejado, ou o controle que não tem sobre os filhos. Então, elas sempre vem falando isso, e a gente tenta questionar tudo isso, a gente leva elas a pensarem sobre isso. Porque não é o controle dos filhos, porque ela não vai ter mesmo, seja desde pequeno até grande, é a personalidade, então ir olhando para isso. O marido tal, o marido, ele bebe, mas a escolha é dele, então se ele está doente ele quer ficar nisso, será que vale a pena você ficar, estar entrando nisso também. [...] No caso do chocolate [oficina] né: “E a vergonha de oferecer?” “Olha aí, mas você está fazendo uma coisa tão bonita!” Sabe, essa coisa assim que, e o interessante que eu acho assim, o horário é oito e meia as dez, uma hora e meia né, e da uma e meia as três, e as vezes a gente atrasa. Quando eu ficava no grupo, eu atrasava porque as vezes estava resolvendo alguma coisa aqui e tal e numa boa! Elas continuavam lá fora conversando, esperando dar o horário. E entrava, aí eu ficava preocupada com o horário, porque poxa, a gente tem que respeitar né. Mas se deixar fica a tarde inteira conversando, entendeu...

[...] mas priorizando quê? Essa escuta. Porque só partir daí que você pode falar nessa questão mesmo da politização, da questão da consciência dos direitos, dos deveres, porque se você não tiver esse local que você sabe que vai ser ouvido, você só chega a brigar, e é o que acontecia antes na secretaria. Os usuários iam lá para brigar: “Eu quero minha cesta, eu quero hoje!” Lógico, às vezes aparece um caso ou outro que a gente até atende nesse sentido também né, mas que não é vinculado, ele só vem por causa do recurso, daí ele não

entende essa estrutura de CRAS. Porque quem é usuário do CRAS, que participa de grupo até entende “Ai, tal coisa, por que será que tal coisa? Por que será que minha cesta não está vindo?” Não vem para brigar, ele vem querer entender, então muda a visão e a relação. Então, nós estamos engatinhando.

[...] teve um caso também que isso até quem acompanhou direto foi a estagiária da tarde. Chegou uma mãe que ela tinha acabado de sair da UTI, ela estava internada por problemas de bronquite, asma, coisa muito grave, de ficar internada. E ela veio sem nenhuma expressão nos olhos, você via que ela estava totalmente arrasada. [...]. Então a situação dela, a problemática dela era tanta a ponto de – eu traduzi como isso – asfixiar, ela não tinha mais, não tinha... E ela veio com o cabelo amarradinho, olhar caído. [...]. Daqui a pouco vem a estagiária falando: “Berê, você não sabe o que aconteceu?” “O que foi?” “A fulana! Ela chegou aqui de cabelo curto, fez reflexo no cabelo, totalmente mudada, o olhar levantado, totalmente mudado e ela falou que foi graças ao que ela ouviu aqui no CRAS. Eu falei: “Noossa!” [...]. E olha, se eu encontrar com ela na rua, eu não vou reconhecer, porque eu conheci aquela pessoa caída né. Então, ela teve um salto de uma fala! E qual foi a fala? Foi traduzir para ela aquilo que ela passou. Isso eu lembro bem, que eu coloquei isso, que há momentos que a cruz é tão pesada, que você se vê, é melhor parar de respirar, melhor escolher a morte. Mas se você teve uma chance, é sinal de que não é para parar de respirar de uma vez, então tem alguma coisa ainda para você fazer. E realmente ela fez! Então achei muito gratificante! (p.15)

Assim como para Bóris, o grupo aparece como unidade de trabalho privilegiada e fundamental para o psicólogo no CRAS.

Gosta de trabalhar com grupo? Se gostar vai ser bem-vindo, e a partir daí a gente vai desenvolver a técnica junto. Porque se não gostar, se não tiver essa habilidade com grupo, é bom nem ir. Porque a exigência é essa mesmo. Tem que ter isso mesmo, você conseguir, entre várias pessoas, respeitar as diferenças, saber ouvir, colocar limites, o que não é fácil, de repente alguém desanda a falar e não para mais e você tem que segurar essa pessoa, agradecer, mas... “daqui a pouco você termina, e volta na próxima” [...] porque se não tiver isso acaba se decepcionando né. Porque aquele psicólogo que tem aquele modelo completamente clínico, individualista, ele não se realiza.

O modelo clínico de atuação profissional do psicólogo, caracterizado como atendimento individual é questionado por dificultar o atendimento de toda demanda (aspecto quantitativo), e o grupo é apresentado como uma saída viável, desde o profissional se identifique com o trabalho com grupos.

[...] as vezes a gente percebe que vem alguém dizendo: “Ah eu estou precisando de uma psicóloga...” A gente até ouve aquilo, naquele momento, como uma forma da pessoa desabafar, mas se a gente percebe que é alguma coisa que precisa de um cuidado maior, a gente faz o encaminhamento. E essa é um pouco a dificuldade da I. [psicóloga do CRAS], porque ela tem um olhar clínico. Ela diz: “Acho que a gente podia arrumar um horário pra atender...” Mas se a gente for fazer isso a gente não vai dar conta, e a demanda é muito grande lá

fora também. Então é necessário que se reveja o modo de atuação, e se trabalhe com grupos o tempo todo [...] Então tem que repensar mesmo esse modelo arcaico de clínica! É bom? É bom. Eu faço terapia até hoje, não questiono isso, mas para o atendimento ao público tem que ser o grupo.

Aos poucos vamos sabendo como Berenice, Bóris e Maria tem elaborado, cada um a partir dos determinantes de sua realidade, as experiências que vivem como psicólogos na política de Assistência Social. Mostram-nos aproximações e diferenças na maneira de lidar e equacionar tais experiências. Muitas aproximações entre eles percebemos quando conversamos sobre as dificuldades enfrentadas cotidianamente no serviço público.

3.4 AS PEDRAS NO CAMINHO: DAS DIFICULDADES

Bóris avalia positivamente a proposta da Política Nacional de Assistência Social, como uma tentativa de romper com uma herança assistencialista que marca a área, com a ressalva de que sem as necessárias condições a proposta ficará apenas “na fachada”. Ele nos fala das inúmeras dificuldades com que se depara em seu cotidiano profissional.

[...] eu acho que a política vem num momento muito legal, acho que vale a pena, mas ela, sabe, acho que foi feita uma coisa assim muito mais rachada, não que ela seja... colocaram as ideias tal, mas não se desenvolveu nada para isso. [...] mas é uma coisa assim que é um processo de criação, ela não tem, não tem... Tem que criar! Não tem outra... A ideia é boa? É muito boa. Isso que eu estou te falando dos entraves políticos que existem, isso acontece realmente, mas eu estou sentindo que nas outras cidades também não é diferente, quer dizer, isso também está ocorrendo e tal; [...] e de uma maneira muito mais porca, até porque são lugares menores e ali o assistencialismo, o primeiro damismo tal, aquela coisa toda é uma coisa muito forte; para você vencer aquilo lá para entrar numa coisa mais de política pública...

Então em termos de política eu acho que é legal, mas precisa de muita gente atuando, precisa de muito suporte, precisa de muita atenção, acho que as pessoas têm que se dedicar, tem que acreditar, tem que trabalhar para que a coisa role, entendeu. E a minha impressão, a minha impressão – eu sei que é imatura tudo, porque estamos começando – ainda é de fachada, aquela coisa “Olha como é bonitinho!” É lindo! Mas enquanto tem seis [profissionais], que vira quatro e que agora está virando dois (risos)

Uma das dificuldades apontadas pelos três psicólogos que entrevistamos foi a redução, rotatividade ou ainda falta de profissionais da equipe técnica que compõem, seja de profissionais de Psicologia ou de outras especialidades.

Bóris e Berenice queixam-se de que tal situação não permite que os profissionais possam dispor do tempo necessário para dedicarem-se ao estudo e aperfeiçoamento constante. Não há tempo para se debruçarem mais demoradamente sobre a PNAS e demais normatizações do ordenamento jurídico pertinente e pensar sistematicamente acerca do que do que está sendo construído. Enfatizam que a rotatividade de profissionais prejudica a continuidade das atividades organizadas, o que é fonte de preocupação.

Só eu de psicólogo! E nós temos que dar conta de cerca de 5.000 famílias aqui nessa região, nesses 22 bairros. Então é uma coisa maluca também, porque o povo não entende, você requisita profissional, sabe: “Não tem dinheiro para contratar”, “Não pode, não precisa”, e por aí vai a conversa. Então esses são entraves, né

[...]

Eu tenho que ter um colega para estar discutindo um caso, eu tenho que ter um colega para estar indo junto para fazer, para ir, para elaborar, porque tem coisa que não dá, tem coisa que não tem jeito. Tem que mais assistente social? Tem que ter, até para elas ficarem mais a vontade para fazer outras coisas, tem que ter o agente social para ir tomar conta da criançada enquanto a gente fala, tem que ter. Tem que ter o pedagogo, tem que ter. Tem que ter o educador, de educação física, tem que ter. Tem que ter o médico, tem que ter o advogado. Sabe? Aqui tem que estar grande, mas... é isso!

[...]

A gente já marcou grupo de estudo sei lá quantas mil vezes, mas não, por causa dessa demanda, quer dizer, nós éramos em seis, agora estamos em quatro [...] e eu só atuo como suporte, são duas assistentes sociais para atender 5.000 famílias. Mais aqui, fora os grupos da L. de convivência e fora os grupos socioeducativos Então a gente não consegue parar para estudar. [...] é uma coisa que a gente precisa. Nós já lemos, no começo que a gente veio para cá, a gente sentou e leu bastante coisa, mas, não está dando tempo. Material tem de tonelada aí, tem uma pilha mais ou menos assim [faz gesto com a mão], apostilas do MDS, que fala do SUAS [Sistema Único de Assistência Social], do PAIF, do Bolsa Família, tudo para ficar por dentro, mas não dá tempo, não dá tempo. [...] (BÓRIS)

[...] porque hoje reduziu muito o grupo de técnicos, muito, muito. Por causa das aposentadorias, por optar por outra secretaria como eu te disse, as idas e vindas né. Então, o quadro técnico hoje de um CRAS, está muito reduzido, os recursos humanos muito reduzidos... (MARIA)

E até o tempo que nós ficamos sem a assistente social aí piorou, porque daí até vinham as assistentes sociais de lá da secretaria, são duas, e cada dia vinha uma, mas muita coisa elas não conheciam, então me chamavam de todo jeito. Nossa, é um bololô! (risos). Aí veio a psicóloga, aí foi onde deu uma aliviada. [...]

[...]

Porque fica complicado, e ao mesmo tempo tem as famílias. [...] Porque se não tiver vínculo, não tem trabalho. [...] nós já tivemos esse ano a L. [nome], que é a assistente social, e ela foi embora, e depois já saiu a administrativo, a estagiária de administração, do período da tarde, que até hoje nós estamos sem. E quer dizer, a gente vai perdendo esse apoio mesmo.

[...] nós [Berenice e as estagiárias de Psicologia] até montamos um dia só para estudar, sobre política social, até pedimos para o M. [assistente social] dar uma força, mas a gente não conseguiu fazer isso ainda, porque sempre surge alguma coisa e acaba indo... Mas assim, tem todo material, elas têm acesso, tem interesse e isso eu acho muito enriquecedor também.

[...]

[...] a gente precisa estudar, a gente precisa reunir as assistentes sociais, essa equipe toda, e a gente precisa começar a entender mesmo essa questão da política nacional, que a gente não sabe. [...] e a [funcionária do] administrativo também, no sentido mesmo do recebimento, de ter uma acolhida diferenciada tal, mas não existe nada específico e isso eu acho falta também. Precisava do CRAS parar um dia e vir alguém e estar falando para todo mundo. Porque por mais que a gente faça curso tudo, a gente não vai passar as coisas, e o ouvido é outro, então isso eu acho que seria uma coisa positiva também, que ajudaria a elevar bem o nosso nível. (BERENICE)

Acrescenta-se a isso a inadequação das instalações do CRAS, como foi apontado por Berenice e Bóris. Não dispõem do espaço físico necessário para as atividades (espaço para atividades em grupo, por exemplo). Também foi salientada a precariedade e insuficiência de suporte material fornecido para a realização dos trabalhos, bem como a falta de veículo para a realização de visitas domiciliares, procedimento necessário para o acompanhamento das famílias no território. Ambos usam seus carros particulares. Berenice ainda não dispõe de acesso à internet na unidade do CRAS. Nas palavras de Bóris:

[...] É o que estou te falando; tudo que tem aqui, isso aqui é a gente que faz. Esse computador deve ter uns dez anos ou mais, aquela listagem que eu te mostrei no início, de material, sabe... é tudo muito complicado. Não temos suporte nenhum não. É pela gente, isso aqui está aqui – não é se vangloriar nada – mas a gente está mantendo, porque se eu assumisse, se eu internalizasse o funcionário público mesmo, sabe, fica sentado, não ia fazer nada: “Não é minha obrigação, não é minha função, não faço cartaz, não faço convitinho, né.” Como te falei, aqui a gente faz de tudo um pouco, limpa chão e coordena, faz reunião com chefia, faz o que precisar fazer, porque se você esperar, não tem. E a secretaria mesmo, estou falando enquantooo é... o que a gente está mais implicado diretamente, mas não tem essa preocupação, nunca vieram aqui e perguntaram “O que vocês estão fazendo?” Entendeu? A conversa sempre é “Mas por que você não fez?” “O que não está funcionando?” “Mas falta pessoal!” “Mas você pode fazer!” Só que não é assim; quando você vai atender uma pessoa, uma família, não é ali atendeu e acabou, tem todo um desenrolar da coisa e as pessoas não veem isso, ou se veem fazem que não veem [...]

Bóris lembra que a falta de espaço físico no CRAS para a realização das reuniões dos diferentes, ao mesmo tempo leva-os à articulação com outras entidades presentes no território, contribui para dificultar a frequência da população nas atividades.

Outra coisa que dificulta é a questão do setting, quer dizer você não tem um local para trabalhar com esse povo, então uma hora é na igreja, uma hora é na associação não sei do quê, uma hora é no SENAC, no SESC, outra hora é na comunidade não sei das quantas, então a população fica muito flutuante e você acaba perdendo muito de resultado, porque o povo não vai, cada hora é uma coisa. Então tudo isso é por causa da concepção do espaço que a gente está tentando fazer a cabeça da secretaria para ver se a secretaria entende isso, porque ela te põe aqui e diz “Se vira”, né, e não é bem assim.

Ele, Maria e Berenice também concordam que o CRAS ainda é um equipamento público pouco conhecido pelos profissionais de outras unidades de prestação de serviços públicos, em particular a Saúde e Educação, o que dificulta a concretização da intersetorialidade e prejudica continuidade das ações. Tal divulgação acaba se tornando mais uma das tarefas que os profissionais do CRAS assumem, com a intenção de viabilizar uma articulação da rede de serviços públicos para o atendimento de suas demandas.

[...] a equipe entende assim, que isso deveria ter sido feito um trabalho do secretário de desenvolvimento social junto às outras secretarias: “Olha, isso aqui é o CRAS e pápápá” E cada um vai abrir, vai filtrando para sua secretaria. Isso nunca foi feito! Então a gente sai daqui, sabe, e tem que ir lá na UBS [Unidade Básica de Saúde]: “Olha fulano, posso ver a ficha?” “Ah, pode está aqui.” “Ah, então como é que tem que fazer?” “Tem que fazer isso, tem que olhar... Ah, mas da onde é, CRAS?” “Mas CRAS da onde?” “É da prefeitura e...” “Mas o que é isso?” Daí começa... (BÓRIS)

Então, é essa questão do encaminhamento, é aquela história infelizmente... No final da rua tem um postinho de saúde: “Olha a Sra. precisa ir no psicólogo!” Mas não encaminha onde tem esse serviço. A pessoa sabe que tem psicólogo aqui: “Então, eu vim com o encaminhamento médico.” Aí não, aí: “É lá no centro de saúde, tal dia, tal profissional, entendeu?” Mas aí eu vejo o quê? [...] há falha na divulgação do que é o CRAS. Que é essa a necessidade que existe, é contar mesmo, lá na escola. Um acesso que eu tenho bem próximo com uma escola de segundo ciclo [...] por causa da clientela do Ação Jovem⁵²; eu precisava de jovens para o Ação Jovem, eu disse: “Vou na escola!” Porque que se eu colocar um cartaz na porta, vou ficar o dia inteiro preenchendo ficha e não vou resolver isso, aí eu fui lá na escola, e as coordenadoras são muito envolvidas, e o diretor também, eu fui e contei o que é o CRAS, então é onde eu tenho as portas abertas [...]. É o único lugar mais próximo [...]. Mas eu sinto falta disso com o posto de saúde, eles sabem que existe o CRAS, mas não tem uma relação, não é claro isso. Tem a creche, tem uma creche aqui perto também [...] Eu sinto isso e é necessário a gente fazer esse trabalho, mas é no boca a boca. Tem que ir

⁵² Existente de 2004, o Ação Jovem é um programa estadual de transferência de renda com condicionalidades destinado a jovens e adolescentes (de 15 a 24 anos). O período de permanência é de 12 meses, podendo ser prorrogado pelo mesmo período, sendo o máximo de 36 meses, desde que o jovem continue atendendo aos critérios de elegibilidade do programa. (Fonte: http://www.desenvolvimentosocial.sp.gov.br/porta1.php/apresentacao_acaojovem Acesso em jun. 2010).

mesmo, levar um técnico junto, seja a psicóloga, ou o assistente social para ir conhecendo a rede, que é a tal da rede né, que as pessoas não conhecem. E isso é necessário, é essencial fazer! (BERENICE)

Bóris nos fala da forma como costuma agilizar os serviços para a continuidade dos encaminhamentos feitos pelo CRAS, bem como para esclarecer a respeito das demandas que devem ser foco dessa unidade e tentar conseguir melhorias nas condições para o trabalho.

Olha tem três veteranos aqui e tem quatro de fora; a gente é meio bocudo por natureza, entendeu. Tem que bater de frente mesmo; não é a prática de todo mundo, mas eu pelo menos sou muito por aí, já bati boca com chefia com direção, com diretora da secretaria por causa disso: “Vocês têm R\$ 1000,00 para passar o semestre.” Aí disse: “Para que eu quero R\$1000,00 para passar o semestre? Você já foi na feira comprar um pacote de bolacha para ver quanto custa? Eu não dar para um, eu vou dar para cinquenta, para cem!” “Ah se vira, é o que tem!” Porque não tem recurso. [...] A gente tirou do bolso, e você vai e compra. Não sou dessa prática, mas tem gente aqui que tira do bolso e compra. Não é por aí, eu brigo, eu sou chato, eu sou antipático, não vou dar! (p.22) [...] Sou concursado, ninguém pode me mandar embora, eu me aproveito desse privilégio e brigo [...]

Igual aquela situação do menino que tem psicose, problemas na escola, quer dizer, ninguém avisou a secretaria de educação – era escola da prefeitura – daqui a pouco aparece um psicólogo e uma assistente social lá e “Olha, vim ver um menino aqui.” [...] Daí você prioriza, daí você conversa com diretora, com a vice-diretora, daí você promete que vai dar uma palestrinha lá de sexualidade para os professores, entendeu? Daí você consegue. Mas o menino precisa tomar remédio, então vamos lá para o CAPS [Centro de Atenção Psicossocial]: “Olha tem 999 na frente dele, ele tem que aguardar a vez.” “Mas pelo amor de Deus, esse menino está surtando agora, ele está aqui babando, o que eu faço com o menino? 999 é para o fim do ano. Quem é a diretora?” “É fulana.” “Ah, conheço, eu trabalhei com ela há um tempo atrás, posso falar com ela?” “Oii fulana, tudo bom? “Oii quanto tempo!” “Temos uma situação...” “Passa aqui já!” “Mas parece que vai ter uma médica, só daqui a duas semanas.” “Quem é a médica?” “É Dra. fulana.” “Ah, mas eu conheço a Dra. Fulana, posso falar? “Oi Dr. Fulana, que saudade!” “Estou precisando de um diagnóstico, ver o que está acontecendo...” “Ahhh tá. [...] “Ah, Dr. Obrigada!” Aí a direção fala: “Você só fez isso!” (risos). Então é isso que a gente escuta. E nesse meio tempo é cartazinho do CRAS, “Olha é o CRAS, que faz isso.” “Ah, já ouvi falar alguma coisa, alguém me falou...” Você vai fazendo o marketing para poder a coisa acontecer, então hoje em dia, o Bóris e a I. [assistente social] a gente é conhecido, porque a gente é muito “entrão”, né: Então a gente vai: “Dá licença, quem é o dono dos porcos.” Porque a gente não conversa com a porcada; e é o que a gente consegue.

Frente à precariedade das condições de seu trabalho Bóris não se acanha em posicionar-se firmemente diante dos representantes da secretaria para qual responde administrativamente, apropria-se de sua legítima estabilidade

empregatícia. Por outro lado, intencionando atender as demandas, que na maioria das vezes guardam um caráter de urgência, a ação engendrada por Bóris é o contato individualizado que cada profissional faz com profissionais de outros serviços, na permuta de serviços mediada por relações hierárquicas e personalistas (“eu te dou prioridade porque te conheço”).

Berenice também reivindica junto à secretaria de Assistência Social melhorias das condições de trabalho que dispõe, ao mesmo tempo justifica dizendo que para qualquer trabalhador o salário nunca é suficiente. Questiona, cobra o órgão gestor, reivindicando mais agilidade na liberação dos subsídios necessários para desenvolver sua intervenção, ao mesmo tempo em que busca explicar as limitações da gestora de Assistência usando das limitações da própria instituição.

Eu acho que... lógico não é o ideal [as condições de trabalho]. Mas a gente não está tão ruim assim não, entendeu. Porque eu acho que a questão do salário, para interior... As pessoas reclamam, mas qual trabalhador que não reclama do salário? Acho que isso faz parte, infelizmente.

E eu já falei para ela [secretária municipal de AS] das necessidades, dos cursos, das coisas que a gente precisa fazer e principalmente essa preocupação minha com esse dinheiro parado, mas que eu tenho que ter esse respaldo, do carro, da internet, e ela entende muito isso. Lógico, eu sei que são coisas, que apesar dela não ter o conhecimento ali, mas ela sabe que é uma necessidade, mas que são coisas que não dependem dela. [Porque] existe toda uma situação... Nós tivemos um problema, não sei se você chegou a ouvir... Acho que não. Por causa de precatórios, de governos anteriores que começaram a pipocar agora, então teve uma verba sequestrada, teve quase, não sei se três milhões sequestrados por causa desses precatórios que precisam ser pagos. Então quer dizer, a prefeitura se viu de uma hora para outra sem dinheiro nenhum. São coisas que, lógico, é um sistema tudo tal, mas infelizmente são coisas que não estão no controle dela, diretamente não. E coisas que vieram de outros mandatos vão estourando. Lógico, a gente cobra, a gente fala, mas a gente tem que entender também. E acaba sendo... é o ouvir dos dois lados, você tem que ouvir o usuário e, ao mesmo tempo saber ouvir esse chefe, porque ela também está lá temporária, ela também está aprendendo, então tem tudo isso e a gente; acho que isso é do psicólogo (risos).

Acaba por naturalizar a instituição, destituindo-a de teor político, o “ouvir os dois lados” pode servir como uma forma de arrefecer processos reivindicatórios legítimos e importantes na negociação como órgão gestor.

Berenice respalda-se nos documentos normativos como um instrumento para interlocução e negociação política junto aos responsáveis pela gestão da Assistência Social.

Lógico, eu consulto, vou atrás... [da legislação pertinente]. Vire e mexe eu pego, vou, resumo, tento traduzir né. “Olha, está escrito lá, secretária. tem que fazer tal coisa, assim, assim e assado. E a NOB...” Dá uns sustos. Daqui a pouco só falta ela querer ler a NOB e ver que não está escrito quarenta horas, que não está escrito tal coisa, que salário e... pronto, daí vai... Mas eu procuro estar sempre pesquisando no site do MDS. Esses parâmetros mesmo, da atuação, isso aqui foi eu que consegui.

Atitude similar tem Maria. Todavia é necessário nos atentarmos a uma particularidade da realidade dessa profissional. Lembremo-nos que Maria atua num CRAS que anteriormente caracterizamos como “reduzido”.

Ela também se queixa da dificuldade de se ter uma ação intersetorial., e assim como Berenice e Bóris, Maria também se vê às voltas com demandas que não são foco do CRAS.

Olha, a gente tenta há anos o trabalho em rede, fóruns, enfim, a gente tenta, enfim, pra tenta passar... Mas é muito difícil com algumas áreas, Educação e Saúde, é muito difícil. A gente não consegue mesmo estabelecer uma rede, isso há anos. [...] Enfim, a gente tenta, mas são poucos os resultados. Você encontra muita dificuldade quando você precisa de outros profissionais, que muitos tem a visão muito fechada, muito no eu...

[...] Então, são coisas muito complicadas no dia-a-dia, e desde que CRAS é CRAS virou isso! A semana passada uma diretora, uma coordenadora pedagógica de uma escola próxima, fim de tarde, chegaram aqui desesperadas com um relatório que queriam entregar para a gente, de uma situação, de uma criança problema! Então, você veja bem, é uma demanda que a gente tem, então a população está realmente muito desinformada do que o CRAS pode fazer, do que nós podemos fazer, parece que assim nós temos a varinha de condão, entendeu, a gente dá um batidinha, e tum, tudo se resolve, nossa, seria ótimo né, é bem aquele estigma mesmo de que o psicólogo resolve tudo, ou então vai para a Assistência que tudo se resolve...

[...] Outro tipo de problema que a gente tem muito grande, uma demanda bate na nossa porta é o Conselho Tutelar, que também não é nosso. O Conselho Tutelar até poderia estar pedindo alguma ajuda, uma orientação, que a gente até daria, como a gente dá, como a gente tem feito, mas o assumir sozinho é uma coisa meio complicada para eles.

Val: O próprio equipamento tem essa visão né...

Contudo, em algumas situações que lhe permitiriam uma articulação como outros serviços e um necessário esclarecimento sobre o CRAS e suas atribuições neste equipamento da Assistência Social, Maria dispõe da legislação – particularmente da legislação municipal – para justificar o não atendimento.

Ah, com certeza! Quando... quando... “Espera aí, é o meu papel, é isso, entendeu?” (risos). Até para orientar mesmo as pessoas que falam: “Olha, mas é você, entendeu? Não, mas... você tem que atender!”

Assim... até você... olha, dentro do que a prefeitura, dentro do que, entendeu? Assim, o Estatuto... “Eu sou psicóloga da Assistência Social, estou no CRAS. Então... é feito isso e não isso... como você...”

Outro particular obstáculo expresso por Maria ao falar de suas atividades refere-se às dificuldades em estabelecer vínculos com as famílias, quando estas se veem tendo que proteger algum membro da família que possivelmente está em situação considerada ilegal e/ou devido às autoridades paralelas que vigoram na região. Conta que adota a tática de não contrariar, para preservar sua integridade.

[...] E o que acontece? É morro! [...] Foi feito primeiro... uma firma veio fazer o cadastramento. Nesse cadastramento já foi encontrado muita dificuldade com a questão de documentação. Então, a primeira entrada, alguns casos de não ter, “tudo bem, você fica!”... Encaminha, tudo bem!” Outros: “Eu não quero dizer quem mora aqui, eu não posso dizer!” Então, esse... é muito interessante essa realidade. As pessoas acham que, não!... vai com jeito. Não! Não é bem assim! Você está expondo a sua vida! Sabe, tem lugares que, “Olha, aqui eu não quero!” E de repente eu mando, Então, pra cá também não quer, pra cá também não quer! E eu mando! [...]

E aí? E isso a gente encontra muito, muito! E se você quer tentar alguma coisa para fazer alguma coisa, você tem que abaixar a cabeça! “Não, tem razão!” E isso, assim... experiência de muitos anos, chegava e... “Olha, eu quero tantas vagas” “Pois não, o senhor tem direito!” E isso foi sempre minha política. Graças a Deus, em vista de tantos anos nunca tive... ando assim, entro assim... entendeu? Eu acho que isso você tem que saber também! Bom, não adianta ser de forma diferente!

De todas as dificuldades citadas por Bóris, ele dá especial destaque ao que chamamos anteriormente de partidarização da gestão pública e à morosidade e ingerência da burocracia que obstaculariza o planejamento e a execução dos serviços.

[...] É igual uma assistente social que trabalhava aqui; [...] inclusive acompanhando uns quatro, cinco casos, acompanhando com família, com criança psicótica, e ela chegou, na segunda-feira, trabalhou, montou o cronograma dela para a semana, na sexta-feira ela recebeu um comunicado que ela não ia mais trabalhar. Ficou tudo parado! (...) “Ah, você vai lá ver.” “Eu não vou ver, eu não tenho o vínculo que ela tem essa população.” E é um lugar barra pesadíssima, boca de fumo, traficante, ela tem passagem livre, quando eu vou lá com ela eu entro, sozinho eu não entro. Mas é assim uma coisa de... pára! Sabe.

[...]tem a questão política, toda essa história, que é uma coisa que emperra muitíssimo o trabalho, porque a política ela não quer saber do sujeito enquanto indivíduo né, quer saber enquanto... título de eleitor. Eu sou muito franco no que eu falo...

E a política é muito por aí. Quer dizer, nós estamos há dois anos e meio aqui, agooooora que nós conseguimos alguma coisinha, um recurso, sabe. Então a gente tem uma verba que vem do governo federal, [...] só que essa verba não vem para gente, essa verba sabe lá Deus para onde vai. Então é assim, a gente tem uma verba muito, irrisória para poder atender a toda nossa situação porque precisa contratar pessoa, precisa fazer um monte de coisa, mas tudo isso é retido pela política, então esse é um dos entraves maiores que eu vejo no trabalho do CRAS. [...] É que a política... sabe quando você vai conversar com um líder da comunidade, cuidado com quem você fala, não é todo mundo que você pode falar, pápápá, porque aquele é do partido tal, porque o vereador não sei das quantas [...]

Situação coincidente é narrada por Berenice também com tom de pesar.

É essa ingerência... Às vezes, você está com a coisa direcionada e daqui há pouco: “Muda isso! Muda a data de uma festa! Muda tal coisa!” Sendo que o convite já foi feito, está tudo preparado. [A ingerência] da secretária e da prefeita. [...] não a prefeita diretamente, os assessores, ela não vai se dar ao luxo de passar a mão no telefone e ligar, ela manda que alguém faça.

Nenhum de nossos entrevistados citou participar e/ou recorrer alguma articulação coletiva como uma alternativa de enfrentamento das dificuldades que diariamente sofrem.

Berenice e Bóris declararam conhecer as ações e espaços propostos pelo Sistema Conselhos para a discussão e troca de experiências sobre a Psicologia na Assistência Social. Chegaram a frequentar algumas reuniões do Grupo de Trabalho sobre Psicologia e Assistência Social, da subsede da região de seus municípios. Avaliam como um espaço como importante para os profissionais que estão atuando nos CRAS`s. Berenice, contudo, não se sentiu acolhida o suficiente para continuar participando do grupo e também apontou dificuldades em conseguir a liberação mensal de um veículo para levá-la até a cidade onde são realizadas as reuniões.

Daí me senti perdida também,[...] Aí depois eu não tive mais apoio, o carro... porque [...] acho que é a última terça-feira do mês; e aí eu não tive mais apoio e tinha que ir de ônibus, e eu não conseguia estudar, aí nem adianta eu ir então, melhor eu ficar fora disso. E outra coisa, elas sempre ficaram de mandar as coisas por email e não mandaram nada, então me senti muito solta também, sabe? Senti que tanto fez como tanto faz eu ter ido ou não ter ido, e não houve retorno: “Olha você não veio mais.” Aí a seguinte que foi em abril, eu liguei para avisar que eu não podia ir: “Ah não, a gente manda!” Não mandaram nada, depois nem perguntaram porque eu não fui mais... Então achei muito solto isso, sabe. Não me senti pertencendo àquele grupo, não gostei. Só que lógico, eu acho que é importante, mas... e precisa isso, ter esses grupos mesmos mais próximos.

Por sua vez, Bóris considera que os psicólogos não tem unidade como categoria profissional e acrescenta

[...] Porque na verdade isso não é um defeito da, eu escuto isso do Serviço Social, eu escuto isso dos médicos. Quer dizer, não que a gente tenha que ser uma classe, como se diz, corporativista, não é isso. Mas tem que ter uma unidade maior, o psicólogo, ele não tem esse senso de unidade. Pelo menos é eu dificilmente vejo isso. [...] Mas eu acho que o CRP podia ser mais... eu não sei como, mas tinha que ter uma... sabe, demonstrar um interesse maior nas coisas. O que parece que funciona mais são os organizacionais, de empresa, que tem um trabalho mais junto, mais próximo, mas os clínicos tudo assim, pelo menos se tem, eu desconheço. Mas acho que seria legal. Essa discussão no CRP que está rolando, está dando margem sim para gente estar discutindo muita coisa, mas é muito... é longe, não é toda hora que você pode sair, é uma vez por mês, enfim, poderia ser diferente... sei lá...

Maria conta conhecer bem pouco das iniciativas do Sistema Conselho. Por outro lado, a participação de Val em conferências, cursos, palestras e outros eventos é estimulada e facilitada, pois entende ser um elemento importante para a formação do profissional da área.

Val: [...] a gente se organiza: “Olha hoje vai você”, “Hoje vai você”, para que todos também tenham essa oportunidade de estar participando. Quando elas também vão participar de algum evento, a gente acompanha e acaba também conhecendo as outras pessoas. Eu participei, que eu achei muito interessante, há um tempo atrás, de um encontro que teve [...], de todas as UBS's, daí veio psiquiatra, veio os PSF's, veio estagiários de outras universidades para essa troca de experiências, de como lidar com algumas situações que estavam acontecendo...

E eu enquanto estagiária achei muito interessante esse tipo de encontro onde as pessoas possam compartilhar e buscar soluções, porque eu acho que só assim que consegue atender essa população tão... não só carente, mas tão...

Inúmeros são os desafios, várias as dificuldades, reiteradas as ações engendradas na cotidianidade profissional de nossos psicólogos-narradores; todas amalgamadas por afetos presentes e constituídos nas relações de que são partícipes.

3.5 AS EMOÇÕES QUE “COLOREM” A PRÁTICA PROFISSIONAL: AMALGAMANDO AS EXPERIÊNCIAS

Toda emoção é um chamamento à ação ou uma renúncia a ela

Nenhum sentimento pode permanecer indiferente e infrutífero no comportamento
(Vigotsky, 2004b)

O serviço público foi o lócus de trabalho de Maria desde que se formou em Psicologia no início da década de 1980. Em quase trinta anos de trajetória como psicóloga na Assistência Social de uma metrópole brasileira experienciou as agruras das reiteradas mudanças e fragilidades institucionais que caracterizam essa área da política pública e concorrem para a criação de um clima de instabilidade e descrédito entre os profissionais. Podemos indicar como exemplo seu relato sobre o processo de transição das creches da Assistência Social para a Educação no decorrer da década de 1980⁵³:

[...] E, até no período da transição foi uma coisa muito desgastante para a gente [...] tentou passar a creche dentro daquele conceito que... não é ela ficar por ficar, a criança tem que ter todo um desenvolvimento, tem que ter toda uma rotina, e para isso a gente tinha nutricionista, enfermeira, psicólogo, assistente social, toda uma equipe multidisciplinar para atender isso. Não... eles pegaram tudo isso que a gente tinha e jogaram no lixo. Parece que ali passou a ponto zero né, e eles colocam que ali nós tínhamos todo um entendimento de assistencialismo. E não era isso, muito pelo contrário, a gente pensava muito mais na questão do desenvolvimento mesmo. E que de tantas as horas que ela ficava lá, que fossem as melhores horas possíveis e isso se estendiam todo o trabalho, lógico, com os pais de orientação, de porque a criança deve se servir, a questão da autonomia, porque que o bebê tem que ser estimulado, porque que ela não deve ser mais aquele charutinho, enroladinho, porque disso, porque daquilo, as mudanças, situava no tempo, no espaço, enfim... Cabeças pensantes pensaram melhor que a gente e acharam que a gente não tinha essa visão.

Em meio a tais mudanças escolheu permanecer trabalhando na Assistência Social pela possibilidade dada de ficar mais próxima de sua residência. Na difícil e exigente conjunção de vida profissional e familiar, como nos contou, sua maior atenção voltou-se para a vida familiar. Considera muito rica a experiência profissional que tem vivido, mas avalia que as dificuldades fizeram com que a empolgação que tinha quando ingressou no serviço público se arrefecesse.

⁵³

Vide item 1.1.1, nota 21.

Então, para mim era uma questão de vislumbrar mesmo, quando a gente tem vinte anos você vislumbra o mundo, você quer consertar o mundo, você quer né... então foi nesse sentido. Aí veio né, essa oportunidade de seleção e que eu me interessei muito de ficar na área social. [...] E deu, e foi muito rico para mim. Hoje... é uma coisa assim que passou, entendeu... que passou...

Os sentimentos de felicidade quando referidos estão ligados a esfera pessoal das relações de trabalho, como a relação com as colegas de equipe, com as quais convive há muitos anos.

Ao falar de sua prática profissional no CRAS nos diz de frustração e despotencialização, certa desesperança quanto às possibilidades de seu trabalho. É interessante notar que os sentimentos que relata ao referir-se às famílias atendidas pelo CRAS e pelos serviços que supervisiona (ausência de perspectivas de mudanças) são muito próximos aos sentimentos presentes ao falar de sua atividade no CRAS.

[...] É assim... eu acho que houve uma acomodação minha, profissionalmente, mas foi uma escolha... tá... Uma escolha em termos de... de filhos, de... para você conseguir administrar lá e aqui... foi uma escolha. É... eu me sinto feliz com o ambiente, com as amigadas, com o coleguismo, com... eu acho que eu consigo hoje, não produzo mais do que eu produzia antes, com certeza não produzo, mas eu ainda estou produzindo alguma coisinha!

[...] é um trabalho de formiguinha, o social é um trabalho de formiguinha... Ele não te dá um retorno imediato, não te dá uma satisfação, tipo "Uh! Consegui!" Não. Então, isso você vai se frustrando muito (...) muito (...). As políticas, enfim, todo um contexto... eu acho que em termos de país, ainda é muito... Vamos lá na Educação e na Saúde, vamos com muita força, que tudo seria muito melhor. Mas enfim...

[...] eu diria para o profissional hoje de Psicologia, que ele não tem outro lugar com essa riqueza de informação, ele não tem outro espaço. Eu acho que aqui... É assim, eu perguntaria para ele: O que você quer? Se você quer, é aqui. Agora, se você tem um outro olhar, não é aqui, não venha! Eu acho que é uma riqueza assim o CRAS de tudo né, [...] Porque é gente! É ser humano, é... Desde as relações, porque que você tem que trabalhar, porque você não trabalha sozinho, de forma nenhuma, então desde como me relacionar com o outro...

Reduzindo a Assistência Social ao espaço repassador de recursos públicos ao setor privado (organizações sociais) que assumem a execução dos serviços socioassistenciais, o CRAS como posto de informação sobre os programas de transferência de renda, e os profissionais como fiscalizadores das ações de ONGS e afins (CFP; CFESS, 2007), restritas possibilidades são vislumbradas para a Psicologia.

Ao psicólogo cabe apenas *um ouvir*, com um fim em si mesmo, o desabafo daqueles que, considerados como um rebanho que massificadamente age tangido pela fome – nos termos de Sawaia (1995) – sofrem com uma situação de miserabilidade produzida por condições alheias à sua própria vontade.

Então... eu acho que isso... agora, não tenho dúvida que, no longo desses anos, com certeza eu fiz alguma coisa... também não foi tudo... né? (risos). Com certeza, alguma vez eu me senti psicóloga... mesmo! E frente ao CRAS, eu acho que até esse ouvir, esse... a gente sente, sim!

Outros tons e ritmos nos trazem Berenice e Bóris. Ambos encontram-se implicados na construção dos CRAS's que atuam, com as “dores e as delícias” que isso representa. Buscam o entendimento da Assistência Social com base no ordenamento jurídico institucional inscrito na Constituição Federal e regulamentações subseqüentes, na tentativa de superação da herança assistencialista que cicatriza em especial esta área da política pública.

Ao se referir à sua prática profissional Bóris traz sentimentos de satisfação, e contentamento; ligados à possibilidade de criar e de estar em movimento nas atividades em grupo na/com a comunidade. A idéia de rotina, de trabalho maçante é associada ao estereótipo do “funcionário público”, dessa forma não se identifica como um funcionário público.

[...] eu acho que funcionário público, [...], ele reclama muito que ganha pouco, mas eu já fiquei pensando se funcionário ganha pouco, eu também ganho... eu não acho que ganho pouco! Tudo bem, tenho anos de casa e tal tal tal, mas o funcionário público é uma coisa assim que reclama que trabalha demais e ganha pouco, porque na verdade, ele faz o mesmo serviço dez vezes. Então... o meu trabalho... [...]

em qualquer lugar eu sou assim, quer dizer, se é para fazer, senta aqui então vamos fazer, resolver, aí todo mundo dá risada. “Ah, será que a gente pode fazer um relatório, um plano assim...” “Peraí.” Meia hora depois está na mão dela. [...] Então as coisas para mim são assim, então eu digo que não sou funcionário público, acho que eu ganho muito bem, eu não tenho o que fazer porque o meu serviço está adiantado, está tudo pronto, o que você pedir tem. [...] Então o meu trabalho é uma coisa assim que eu acho bem dinâmica, eu gosto, curto muito fazer com todos os pontinhos e vírgulas...

[...] quer dizer, eu acabei tendo uma identificação maior com esse serviço, justamente pela questão dos grupos mesmos. [...] Eu acho que, eu pelo menos curto muito essa coisa de sair vai dar palestra num canto e, aquela coisa que te falei, não é nada formalizado, quer dizer, vamos todo mundo participar da palestra e vamos todo mundo falar, sabe. Fazer palestra para pais em creches, para professores é muito, muito, muito bom estar na comunidade. Então funciona assim, o psicólogo hoje no CRAS está acostumado dessa forma....

Eu amo... trabalhar, ponto. [...] principalmente quando o trabalho não obedece a uma rigidez da coisa assim muito... então pede uma criatividade.

Todos os dias eu me sinto psicólogo! De verdade!

Segundo nos narrou, sua referência de trabalho com grupos constitui-se no decorrer da residência feita em um hospital psiquiátrico na região sul do país. Além da residência, pelos relatos de Bóris, percebemos que sua graduação - também citada como importante referência para sua formação - pautou-se no modelo médico de intervenção. O seguinte relato nos indica a influência de tal modelo na atuação profissional de Bóris.

A gente tem que ter uma anamnese e você não vê isso no Serviço Social, e dentro do CRAS quando você está trabalhando com família a anamnese é básico! Entendeu. "Quem é quem?" Porque uma casou com outro, porque o filho casou com outra; porque daí o primeiro marido, o segundo marido, dez maridos e não sei quantos maridos [...] Então assim, eu acho que anamnese é uma coisa básica para se trabalhar em CRAS e o CRAS não se preocupa com a anamnese, né. Quer dizer... Mas eu já estou pensando sobre isso também [...] Mas é uma coisa que eu acho muito importante, senão você nunca vai conseguir enxergar o contexto, né.

A única crítica que faz ao processo vivido na graduação refere-se ao pouco contato com a Psicologia Social.

Bóris critica a atual formação dos psicólogos e defende uma formação generalista e que ofereça certo suporte para que o futuro profissional de Psicologia tenha entendimento acerca de política pública.

[...] Porque eu acho que não é por aí, você está mexendo com gente. Eu tive uma formação assim, diferente nesse sentido, sabe, de trabalhar a pessoa, sabe, ora, é uma vida, é sentimento, é um monte de coisa... é bem assim, não faça com ele aquilo que você não quer faça com você. [...] Precisa de... fazer direitinho, né... sei lá, [...] Nossa! Dá para fazer muita coisa boa...

[...] e isso depois eu vi em alguns outros colegas recém formados também, que a coisa degradingou de vez, você entendeu? Não é bem isso, Psicologia não é bem assim, pelo menos nessa formação que eu tive era diferente. Então parece que, se fosse para mexer na grade, na estrutura, eu colocaria o que era antes, eu acho que tem que ser um curso intensivo, você tem que ler muito, você tem que praticar muuuuito, sabe, não adianta você ter... [...] Porque o seguinte, eu vim perceber isso depois que eu vim para cá, assim que eu comecei a trabalhar mais com grupo, que muito do que aprendi no bacharelado, estou pondo em prática agora. Porque é muita coisa, não parece, não sei agora como é, mas eu tive muita coisa. [...] Teria que ter um pouco mais de Social, sim, eu tive muito pouco de Psicologia Social, eu só tive no terceiro ano, eu acho que teria que ter um pouco mais de Psicologia Social, tá. E mais prática, [...] eu fiz prática em Psicologia Social numa entidade lá. Foi um ano e meio fazendo, mas eu acho

que teria que ter mais prática, treinar isso... Eu não, é difícil ter esse parâmetro, porque a impressão que eu tenho é que hoje em dia não se tem mais essas coisas.

[...] Então eu acho que muita especialidade não está com nada, eu sou contra especialidade, num primeiro momento, acho que você tem que conhecer tudo um pouco, saber trabalhar com isso, não é só conhecer de conhecer, saber manipular, saber trabalhar, daí sim você fazer uma opção pelo o que você quer.

[...] eu prefiro a clínica geral, [...] ela é mais desafiadora, porque como te falei, não tem como trabalhar com uma pessoa, “porque eu sou rogeriano eu vou trabalhar em Rogers”, vai que você precisa de uma Psicanálise, sabe é um negócio muito louco, não dá para estant... é uma ideia que eu tenho e até hoje funciona legal, para você ver nunca tive reclamação nenhuma e, sei lá, e é por aí. Acho a grade poderia ser revista neste aspecto, da política, quer dizer, é outra, é outro contexto, mas muita leitura, muito debate, muita discussão, o senso crítico acho que está muito lá embaixo, se é que não acabou, não sei, a crítica anda muito... [...]. Acho que o profissional pode dar muito de si, sabe [...]

Os sentimentos de tristeza e aborrecimento referem-se à falta de tempo para o estudo e, principalmente às dificuldades que surgem com a partidização da gestão da política pública.

Eu gostaria de ter mais tempo, para poder ler mais, para fazer cursos, mas não dá tempo. O que me entristece? É essa questão política da coisa, é isso, porque a minha ideia é a seguinte: mas o que me deixa triste é essa morosidade e essa paranoia que existe ainda no funcionalismo público com relação a distribuição de poderes, “Ah não pode, porque vai prejudicar o partido.” [...]

Conforme Boris, para a atuação como psicólogo num CRAS há a necessidade de um firme compromisso técnico, há a necessidade de desenvolver habilidades como empatia, saber lidar com contratransferência, criatividade, ter senso-crítico e, saber trabalhar em equipe multiprofissional, além de adquirir conhecimentos acerca de política pública. Fala da necessidade de politização do psicólogo para o trabalho na área pública.

[...] Eu posso ter a minha crítica em relação ao meu usuário, ao meu paciente e não entender nada de política. Eu acho que tem que ter a crítica pela crítica, saber criticar e você tem que se politizar, o que automaticamente uma coisa vai complementar a outra depois, mas a crítica, o senso crítico da coisa, o questionamento tem que acontecer, senão não rola, sabe, não rola mesmo. Óbvio né com essa abertura toda, você tem que estar inteirado, você tem que estar mais participativo, tem que sair de trás da mesa, tem que sair de dentro do consultório, é difícil. Eu gosto muito de consultório, eu curto consultório bastante, mas eu não penso muito para sair de trás da mesa não, saio, vou e gosto de sentar no chão e gosto de juntar o pessoal, [...]. Eu acho que é isso, embora eu venha de uma educação, de uma disciplina rígida em relação a isso. [...]... Hoje eu falo, sabe, é outro papo, você se interage, você sabendo controlar, fazendo transferência tudo bonitinho, tendo empatia, acho que rola legal, principalmente

o trabalho social, esse trabalho. Claro, consultório é uma outra postura, mas aqui não tem como você ser tão ortodoxo, né.

Para Bóris o psicólogo deve com seu trabalho contribuir para que as famílias atendidas pelo CRAS consigam perceber a dinâmica das relações entre eles e identificar os conflitos; o psicólogo deve fazer com que o próprio usuário possa perceber o que acontece com ele, levando-o a questionar.

Como já observamos há algumas páginas atrás, Berenice, de maneira semelhante à Boris, se entristece com a dificuldade em encontrar tempo para estudar e, sobretudo com as ingerências dos representantes do governo municipal em algumas atividades do CRAS.

No processo de construção de sua prática profissional no CRAS, Berenice experimenta insegurança e decepção ao se deparar com as insuficiências e dificuldades do trabalho na área pública, chegando, em alguns momentos a avaliar a possibilidade de sair da Assistência Social. Porém, como podemos constatar tais sentimentos ainda não foram fortes suficientes para “convencê-la” a não continuar na Assistência Social.

[...] Às vezes eu até penso, com relação a carga horária: “Ah, se eu tivesse na Saúde entrava as sete e saía a uma, estava livre.” Mas só que eu sou comprometida, então, tanto que às vezes eu passo do horário, ou então, as vezes no final de semana tem que pegar o material da oficina de chocolate, que ia começar o curso na segunda-feira, vou e pego e levo, entendeu. Por quê? Porque eu acredito nisso. E todo mundo, lógico tem essa questão do perfil, mas se todo mundo for, cada um pensar só em si, a gente nunca vai ter mudança em nada. Eu estou aqui porque eu acredito mesmo. [...]

Assim como Bóris, ela ao rever a formação que teve na graduação tendo como referência o seu atual trabalho, avalia que são necessárias mudanças objetivando viabilizar um diálogo maior com a área pública.

[...] Então, eu acho necessária essa mudança para hoje, nessa questão mesmo da proximidade na questão da Assistência Social, porque é muito separado, a assistente social e o psicólogo. Tudo bem, o Serviço Social tem as matérias da Psicologia, e a Psicologia tem a Psicologia Social, mas não faz esse entrosamento, então eu acho que falta muito isso, e isso para a nossa realidade. Porque eu lembro da Psicologia Social, que falava dos grupos, mas era algo tão distante, e eu não me via como participante de um grupo. Era o tal do grupo participativo tinha até um livrinho e tal, mas... entendeu?! Era meio solto... mas agora não, com essa possibilidade deles [estudantes de Psicologia] poderem estarem vindo para CRAS, eu acho que favorece... e as pessoas vão com esse

questionamento para lá também, elas levam essa realidade, e acaba levando alguém a pensar alguma coisa né.

Como já explicitado anteriormente Berenice ingressa na área pública numa entidade filantrópica religiosa assistencial, que se constitui uma importante referência em sua formação profissional. Foi nesta entidade que estabeleceu contato com a população do território que posteriormente com a implantação do CRAS passa a ser atendida por este equipamento público estatal. Sua trajetória também é composta pela participação em atividades comunitárias religiosas (coral) e por prestação de serviços voluntários, o que segundo ela, contribui para sua desenvoltura com o trabalho nos grupos e na relação com a população atendida pelos serviços socioassistenciais.

Essa breve recuperação da trajetória de Berenice nos oferece indicativos para apreendermos que o sentido que atribui à sua prática profissional é mediado pela ideia de benemérito, pela ânsia de oferecer ajuda. Não estão presentes sentimentos vibrantes e potencializadores, a realização reside em estar nos grupos e na satisfação por aliviar sofrimento e fazer diferença na vida de algumas pessoas ao acolhê-las e oferecer possibilidade de profissionalização ou geração de renda para que possam passar pela porta de saída do CRAS.

É bem aquela história daquela fábula do menino devolvendo a estrela para o mar, então, pelo menos para aquele ali eu fiz a diferença, para aquela família eu percebo que eu fiz a diferença. E as vezes eu: “Ah, acho que eu vou sair disso... é mais prático!” Só que isso já faz parte de mim, é meu jeito de ser. Lógico, a secretária pode até acordar amanhã e mudar: “Não, não quero a Berenice ali, quero a Berenice em outro lugar.” Fazer o que, eu vou ter que obedecer, mas eu percebo que eu faço a diferença. Porque é essa questão mesmo, é o ouvir, é o correr atrás, é até mesmo brigar, questionar, cutucar o outro. [...]
Então, é o se colocar... é a tal da empatia que a gente trabalha. Então, eu sou isso aqui. Ao mesmo tempo gosto da questão da coordenação, porque eu tenho acesso às pessoas, conheço, e eu gosto dessa questão da organização. Ao mesmo tempo também gosto de estar lá grupo. Mas eu saio de lá bem [do grupo], a partir do momento que deixo elas [as participantes do grupo] com alguém.

Eu acho que é esse retorno das mães, esse vir mesmo... É esse retorno, essa confiança das mães. Isso me deixa muito feliz

Tanto Berenice, como Bóris identificam nos grupos o lócus por excelência para o trabalho do psicólogo. Por sua trajetória Berenice valoriza as atividades grupais de caráter profissionalizante e terapêutico, enquanto Bóris destaca seu

caráter educativo. Ao profissional de Psicologia cabe o *ouvir* e buscar o que não está dito, o que está latente, e que os assistentes sociais não conseguem apreender.

A frustração, a satisfação por criar, o desejo de ajudar são vivências afetivas que dão o colorido no cotidiano dos profissionais; determinam a compreensão que elaboram acerca da realidade que atuam e conseqüentemente interferem na direção dada à intervenção nesta realidade. Acreditamos que os relatos de Maria, Bóris e Berenice nos dão exemplos significativos disso e nos provocam muitos questionamentos.

Algumas dessas questões procuraremos aprofundar no capítulo seguinte, apontando para aspectos que julgamos importantes de serem considerados para ampliação do debate proposto por esta pesquisa. Intencionamos pontuar considerações que instiguem a (necessária) continuidade da discussão.

PARA CONTINUAR NA PROSA: INCONCLUSIVAS CONSIDERAÇÕES

*O compromisso seria uma palavra oca,
uma abstração se não envolvesse a decisão
lúcida e profunda de quem o assume.
Se não se desse no plano do concreto. [...]
A primeira condição para que um ser
possa assumir um ato comprometido
está em ser capaz de agir e refletir.
É preciso que seja capaz de,
estando no mundo,
saber-se nele.
(Paulo Freire).*

Das provocações dadas pela convivência em espaços de militância e discussão com psicólogos atuantes na política de Assistência Social originou-se a questão que aqui foi sistematizada e perseguida.

Fomos instigados a nos aproximar um pouco mais do cotidiano no qual tais profissionais empreendem esforços cognitivos e afetivos para constituir um lugar para a Psicologia nesta área da política pública. Convite formalmente feito ao psicólogo com o início da implantação em todo território nacional do sistema regulatório e organizativo das ações e serviços socioassistenciais, pautado na primazia estatal no planejamento e execução da política (SUAS).

Partimos da afirmação da dimensão subjetiva como dimensão de ação da política de Assistência Social, que justifica, particularmente, a presença do profissional de Psicologia nos CRAS. Este equipamento público estatal, como apresentamos, agrega as funções de articulação dos serviços socioassistenciais no território que se situa e pela oferta de serviços de proteção social básica, campo de intervenção de caráter preventivo, inédito na Assistência Social.

Buscamos apreender a maneira como a subjetividade é concebida no trabalho do psicólogo neste campo.

Nesta jornada Maria, Bóris e Berenice se fizeram cúmplices, compartilhando conosco suas experiências. Cada qual, a partir do rico conjunto de vivências e significações que compõem suas experiências profissionais sintetizam singularmente as expressões genéricas da realidade onde se encontram, e nos fornecem indicativos sobre o desenho da intervenção psicossocial do psicólogo.

Os depoimentos são coincidentes ao apontarem para a tensão decorrente do caráter processual de construção da prática, atribuições e funções do psicólogo neste espaço sócio-ocupacional. Berenice sintetizou essa tensão e expectativa com a frase que usamos para intitular nossa dissertação:

[...] porque a fala do CRP foi essa, de descobrir esse modelo da Psicologia na Assistência, porque realmente nós fomos convidados... é como se a gente tivesse sido convidado a participar de uma festa, mas que a gente não sabe que roupa deve usar né. Então a gente não sabe direito.

Mesmo a experiência de Maria que diz da negação da possibilidade de uma ação psicossocial no CRAS ao não reconhecer a dimensão subjetiva como objeto de atenção em situações de miserabilidade e precarização de direitos revela uma incômoda frustração de sua parte por não realizar-se.

Notamos pelos relatos a insistência de uma confusão entre Assistência Social e Serviço Social, num mimetismo explicado pela intrincada gênese de ambas. Nery (2009) nos esclarece

[...] na vinculação histórica entre Serviço Social e a Assistência Social, é possível depreender que tal associação ocorreu, e ainda prevalece, em virtude da inicial e prioritária inserção do Serviço Social no campo das práticas associadas à Assistência Social. Assim, o exercício profissional do assistente social foi debutado na Assistência Social, operada sob a égide da bondade. Tal origem constitui um mimetismo, na medida em que parte da identidade e dos objetivos do trabalho do assistente social são descritos, ainda nos dias atuais, pela possibilidade de ajuda ao próximo, assim como a Assistência Social, na contramão de uma política de proteção social e distante do campo do direito, é prática vinculada à benemerência. (p.105)

Na experiência de Maria, num CRAS reduzido, tamanha é tal vinculação que os demais profissionais que compõem a equipe são chamados indistintamente de “outros”. Na vivência de Bóris os assistentes sociais são os profissionais de referência e o psicólogo é o coadjuvante. E Berenice nos narra o estranhamento causado quando ela – psicóloga - presidiu o Conselho Municipal de Assistência de sua cidade.

Diferentemente de Maria, nas unidades dos CRAS's onde trabalham Bóris e Berenice as orientações sobre recursos, programas de transferência de renda e afins, acontecem concomitantemente com a oferta de outras atividades, Estes

profissionais afirmam a importância do trabalho psicológico no CRAS e as atividades grupais tem destaque como espaço privilegiado de atenção psicossocial.

Consideram que o psicólogo pode oferecer uma atenção diferenciada, caracterizada pela capacidade de empreender uma escuta que procura uma dimensão não aparente das relações estabelecidas e de seus desdobramentos na esfera cotidiana da vida. A atenção à dimensão subjetiva para eles situa-se em tais nos elementos latentes da demanda trazida pela população atendida.

Contudo, ao se remeterem a esses elementos não aparentes, o fazem a partir de uma leitura abstrata que naturaliza e despolitiza o fenômeno psicológico e as relações sociais que o engendram, pois são ignorados em sua gênese sócio-histórica.

O sujeito e o fenômeno psicológico, objetos do saber psicológico, imersos no pântano das relações sociais, valores, visões de mundo, discursos interessados e conflitos, surgem para o psicólogo como um fenômeno absolutamente desvinculado desses elementos (que, na verdade, lhe são constitutivos), tornando o homem capaz de responsabilizar-se por seu próprio processo de individualização. (BOCK, 1999, p.50)

Tal apropriação da subjetividade como algo universal e isento das relações com a totalidade concreta da produção da vida material concorre para uma prática profissional cuja finalidade é a adaptação dos indivíduos à ordem estabelecida, intencionalidade esta mediada por práticas moralizantes, como modo de “impor, como se fosse universal, um sistema único de representações e de comportamentos – o da classe dominante – desqualificando ao mesmo tempo, o modo de vida da classe dominada.” (VERDÈS-LEROUX, 1986, p.15).

O compromisso social dos psicólogos não é apresentado como questão, mas em contrapartida, Bóris salienta a necessidade de postura mais politizada por parte deste profissional psicólogo.

[...] Eu posso ter a minha crítica em relação ao meu usuário, ao meu paciente e não entender nada de política. Eu acho que tem que ter a crítica pela crítica, saber criticar e você tem que se politizar, o que automaticamente uma coisa vai complementar a outra depois, mas a crítica, o senso crítico da coisa, o questionamento tem que acontecer, senão não rola, sabe, não rola mesmo. Óbvio né com essa abertura toda, você tem que estar inteirado, você tem que estar mais participativo, tem que sair de trás da mesa, tem que sair de dentro do consultório, é difícil.

Mesmo entre os psicólogos com visão crítica e intenções de trabalhar a subjetividade e que pretendem com sua prática profissional compromissar-se com processos de autonomia e emancipação da população atendida, não se percebe uma constante problematização acerca das implicações sociais e políticas de sua intervenção, na tentativa de romper com a reprodução de práticas mantenedoras da situação social que dizem querer mudar.

É necessário considerar que uma prática psicológica que auxilie **de maneira não-reflexiva** a reduzir o sofrimento contribui para a continuidade e a legitimação das condições concretas de existência que permitem o sofrimento e a opressão. (SILVA, 2004, p.50, grifos nossos)

Para tanto, é fundamental a avaliação dos limites e possibilidades das políticas públicas como campo de intervenção e acompanhar o debate acerca da *questão social*.

As políticas sociais e a formatação de padrões de proteção social são desdobramentos e até mesmo respostas e formas de enfrentamento da questão social no capitalismo, cujo fundamento se encontra nas relações de exploração do capital sobre o trabalho. (BEHRING, BOSCHETTI, 2006, p.51)

Segundo Yamamoto (2001) a questão social diz respeito ao conjunto das expressões das desigualdades sociais engendradas na sociedade capitalista madura, impensáveis sem a intermediação do Estado. Tem sua gênese no caráter coletivo da produção em contraposição à apropriação privada da própria atividade humana (o trabalho), das condições necessárias à sua realização, assim como seus frutos.

Sendo assim, a questão social (escrita no singular) é inerente ao desenvolvimento do capital, independente do estágio em se encontre e da forma que se apresente, e não será suprimida enquanto vigorar o sistema capitalista. Isso posto podemos afirmar então, que as conseqüências de tal contradição também são constitutivas desse modo de produção e a Política Social é a forma encontrada pelo mesmo sistema para lidar com tais conseqüências.

Maria, Bóris e Berenice, profissionais que entrevistamos, deparam-se como profissionais de Psicologia nos CRAS, com as seqüelas da questão social em sua dimensão subjetiva. Contudo, como vimos a própria gênese da política social dificulta qualquer trabalho que se queira a partir de uma visão de totalidade.

Partindo de tais considerações Behring e Boschetti (2006) nos apontam que

[...] o estudo das políticas sociais deve considerar sua múltipla causalidade, as conexões internas, as relações entre suas diversas manifestações e dimensões. Do ponto de vista histórico, é preciso relacionar o surgimento da política social às expressões da questão social que possuem papel determinante em sua origem (e que dialeticamente, também sofrem efeitos da política social). Do ponto de vista econômico, faz-se necessário estabelecer relações da política social com as questões estruturais da economia e seus efeitos para as condições de produção e reprodução da vida da classe trabalhadora. Dito de outra forma, relaciona as políticas sociais às determinações econômicas que, em cada momento histórico, atribuem um caráter específico ou um dada configuração ao capitalismo e às políticas sociais, assumindo, assim, um caráter histórico-estrutural. Do ponto político, preocupa-se em reconhecer e identificar as posições tomadas pelas forças políticas em confronto, desde o papel do Estado até a atuação de grupos que constituem as classes sociais e cuja ação é determinada pelos interesses da classe em que se situam. (p. 43)

Behring (2007) nos alerta que políticas públicas geralmente são analisadas de modo unilateral, configurando o que denuncia como **politicismo**, já que tais análises geralmente focam prioritariamente o papel do Estado, ou a vontade política da gestão estatal no gerenciamento das políticas públicas, fornecendo à dimensão política uma dose excessiva de autonomia.

Demonstra que, para além de se configurarem como instrumento político disponibilizado pelo Estado para regular os conflitos entre capital e trabalho, assegurando a manutenção política do sistema econômico, as políticas públicas se organizam como uma das estratégias econômicas do capital para amortecer as crises cíclicas de superprodução, superacumulação e subconsumo, procurando preservar a obtenção de superlucros. Objetivo este que se apresentou de formas específicas de acordo com o período pelo qual passa o capitalismo: alternando ciclo longo de aceleração e desaceleração do processo de acumulação.

Todavia, como pode parecer, não há negação da importância da intervenção do Estado, nem a luta dos atores políticos para a efetivação de políticas sociais, tão pouco da discussão sobre a concretização de ações que se pautem pelo paradigma do direito e da cidadania. Trata-se de definir com maior clareza suas restrições e possibilidade, dimensionando seu papel

Esse é um alerta deveras valioso para os psicólogos que estão inseridos nos serviços de proteção social básica da política de Assistência Social. Mais uma vez, dispomos da fala da autora.

Ao lutar no terreno do adversário, com parcerias e alianças no *espaço contraditório* do Estado, em geral, é necessário maior clareza sobre as múltiplas determinações que integram o processo de definição das políticas sociais, o que pressupõe qualificação teórica, ético-política e técnica (Netto, 1996). A recusa em trabalhar os determinantes estruturais da política social pode, por fim, gerar – e tem gerado – uma enorme frustração entre os profissionais que encaminham tais políticas, em função do seu baixo impacto [...] (BEHRING, p.175, grifos da autora)

Lembremos que Berenice e Bóris citam como fonte de tristeza e aborrecimento em seu trabalho a partidarização da gestão pública.

Partindo de tais considerações sobre a condição dialética da constituição da dimensão subjetiva e acerca dos limites estruturais da política social pensa-se ter alguns elementos essenciais para tentarmos não incorrer em algumas armadilhas comuns quando se trata da defesa da atuação dos psicólogos no âmbito das políticas públicas

Portanto, ao analisar o significado e os limites da intervenção do psicólogo no terreno do bem-estar social, é necessário um duplo cuidado: ao mesmo tempo em que a crítica à reiteração das formas convencionais e inadequadas de intervenção clínica nas diversas modalidades de ação deve ser feita, é preciso evitar fazer exigências que vão além das possibilidades da ação profissional (confundindo a ação profissional que comporta uma dimensão política com a ação propriamente política). Nunca é demais lembrar que o psicólogo, *no limite*, como um *executor as das políticas sociais* (nos termos de Netto, 1992), atua nas refrações da questão social, transformadas em políticas estatais e tratadas de forma fragmentária e parcializada (YAMAMOTO, 2007, p 35-36)

Finalizando, o que nossos entrevistados, à exceção de Maria, nos apontam é que sentem como importante a presença do psicólogo no CRAS e, mesmo às vezes de maneira difusa, estão buscando formas de ação que identifiquem este profissional. Enfrentam tais condições postas a eles no trabalho na área pública de com diferentes configurações: Maria abre mão de qualquer especificidade psicológica em sua ação. Berenice e Bóris, ao contrário, demonstram uma postura mais ativa; um com visão mais crítica e outro procurando a eficácia da ação no CRAS.

Do ponto de vista da psicologia compromissada ética e politicamente e da postura teórica adotada no presente trabalho, que concebe os sujeitos como produto e produtor da história, cabe ressaltar que consideramos - assim como nos mostra Sawaia (1995) - a subjetividade e a afetividade como lugares de ação política, pois constituem a base para potência de ação e de vida, e que é importante levarmos em conta os determinantes sócio-históricos da prática profissional, pois ainda que não tenhamos tanto poder para criar revoluções, podemos atrasá-las; precisamos estar alertas!

Não é possível um compromisso autêntico se, àquele que se julga comprometido, a realidade se apresenta como algo dado, estático e imutável. Se este olha e percebe a realidade enclausurada em departamentos estanques. Se não a vê e não a capta como uma totalidade, cujas partes se encontram em permanente interação. Daí sua ação não poder incidir sobre as partes isoladas, pensando que assim transforma a realidade, mas sobre a totalidade.[...] No primeiro caso, sua ação, que estaria baseada numa visão ingênua, meramente “focalista” da realidade, não poderia constituir um compromisso. (FREIRE, 1994, p.21)

BIBLIOGRAFIA

ACCORSI PEREIRA, M. A. **Caminhos em construção: encontro entre população em situação de rua e o MST** – São Paulo 1999-2003. Tese (Doutorado em Serviço Social). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2005.

AGUIAR, W. M. J. A pesquisa junto a professores: fundamentos teóricos e metodológicos. In: _____. (org.) **Sentidos e significados do professor na perspectiva sócio-histórica**: relatos de pesquisa. São Paulo: Casa do psicólogo, 2006, p. 11-22.

_____. A pesquisa em Psicologia sócio-histórica: contribuições para o debate metodológico. In: BOCK, A. M. B.; GONÇALVES, M. G. M.; et al (org.). **Psicologia Sócio-histórica**: uma perspectiva crítica em psicologia. 3.ed. São Paulo: Cortez, 2007. p.130-140.

_____.; OZELLA, S. Núcleos de significação como instrumento para a apreensão da constituição dos sentidos. **Psicologia Ciência e Profissão**. Brasília, v. 26, n. 2, p. 222-245, 2006.

_____.; LIEBESNY, B. *et al.* Reflexões sobre sentido e significado. In: BOCK, A. M. B.; GONÇALVES, M. G. M. (orgs.). **A dimensão subjetiva da realidade**: uma leitura sócio-histórica. São Paulo: Cortez, 2009, p. 54-72.

ALVES, G. L. **Controle social**: expressão do reformismo conservador ou da luta pelo fortalecimento da democracia? Tese (Doutorado em Serviço Social). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2010.

ARAUJO, F.I.C. "...Direito que a pessoa tem de ter consciência dela mesma." **A inserção da Psicologia nas Políticas Sociais no município de Taubaté**. Monografia (Especialização em Política Social e Gestão Institucional) Departamento de Serviço Social, Universidade de Taubaté, Taubaté, 2007.

BASTOS, A. V. B. Áreas de atuação – em questão o nosso modelo de profissional. In: CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Quem é o psicólogo brasileiro?** São Paulo: Edicon, 1988.

BENJAMIN, W. **Magia e técnica, arte e política**: ensaios sobre literatura e história da cultura. 7.ed. São Paulo: Brasiliense, 1994.

BEHRING, E. R. As reformas na política de Assistência Social: da benemerência ao direito social, da solidariedade às parcerias entre o público e o privado. In: **Universidade e Sociedade**, n.22, v.10. Brasília: Andes, nov. 2000.

_____. **Política social no capitalismo tardio**. 3.ed. São Paulo: Cortez, 2007.

_____; BOSCHETTI, I. **Política Social**: fundamentos e história. São Paulo: Cortez, 2006. (Coleção Biblioteca Básica de Serviço Social).

BOCK, A. M. B. **Pensando a profissão de psicólogo ou Eu, caçador de mim**. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo: São Paulo, 1991.

_____. **As aventuras do Barão de Munchhausen na psicologia**. São Paulo: Educ/Fapesp/Cortez, 1999.

_____. Psicologia e sua ideologia: 40 anos de compromisso com as elites. In: BOCK, A. M. B. (org.) **Psicologia e o compromisso social**. São Paulo: Cortez, 2003.

BOTARELLI, A. **O psicólogo nas políticas de proteção social**: uma análise dos sentidos e da práxis. Tese (Doutorado em Psicologia Social). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2008.

BOTOMÉ, S. P. A quem, nós, psicólogos, servimos de fato? **Psicologia**. v.5, n.1, p.1-16, 1979.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. 38.ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

_____. **Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS** (1993). 5.ed. Brasília: MDS/CNAS, . 2005a.

_____. **Política Nacional de Assistência Social – PNAS**. Resolução n. 145/04. Brasília: MDS/CNAS, nov. 2005b.

_____. **Norma Operacional Básica da Assistência Social – NOB/SUAS**. Resolução n. 130/05. Brasília: MDS/CNAS, nov. 2005c.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações para o acompanhamento das famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família no âmbito do Sistema Único de Assistência Social**. Brasília, 2006a. Versão preliminar.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Proteção Básica do Sistema Único de Assistência Social**: Orientações técnicas para o Centro de Referência de Assistência Social. Brasília, 2006b. Versão preliminar.

_____. **Norma Operacional Básica da Assistência Social de Recursos Humanos– NOB-RH/SUAS**. Resolução n. 269/06. Brasília: MDS/CNAS, nov. 2006c.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações técnicas para o Centro de Referência de Assistência Social**. Brasília, 2009.

BRISOLA, E. M. A. **Cultura Política e Conselhos de Assistência Social**: o caso do Vale do Paraíba. Tese (Doutorado em Serviço Social), Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2003.

CAMPOS, R. H. F. A função social do psicólogo. **Educação e Sociedade**. Revista do Centro de Estudos Educação e Sociedade. v.5, n.16, p.74-84, 1983.

CENTRO DE REFERÊNCIA EM PSICOLOGIA E POLÍTICAS PÚBLICAS. **Referências Técnicas para atuação do psicólogo no CRAS/SUAS**. Brasília: Conselho Federal de Psicologia, 2007. Disponível em <[http:// crepop.pol.org.br](http://crepop.pol.org.br)> Acesso em 14 de set 2007.

CERTAU, Michel. **A Invenção do Cotidiano**: artes de fazer. 2.ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1996.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Projeto do Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas**, 2006. Disponível em <www.pol.org.br/publicacoes/pdf/projeto_crepop.pdf> Acesso em: 14 mar 2006.

_____. Psicologia nos CRAS. **Jornal do Federal**. Brasília, out. 2006. Prática, p.13.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA; CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Parâmetros para atuação de assistentes sociais e psicólogos(as) na Política de Assistência Social**. Brasília: CFP/CFESS, 2007.

CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA. Banco Social de Serviços em Psicologia começa a ganhar a sociedade. **Jornal PSI**. São Paulo, nov-dez. 2003. Banco Social 2ª chamada, p.10.

_____. Assistência Social: desafios e oportunidades. **Jornal PSI**. São Paulo, n. 163, dez-jan. 2009-2010. Políticas Públicas. p.08-09.

COUTINHO, C. N.; KONDER, L. Nota sobre Agnes Heller. In: HELLER, A. **Cotidiano e a História**. 7.ed. São Paulo: Paz e Terra, 2004.

FREIRE, P. O. Compromisso do Profissional com a sociedade. In: FREIRE, P. **Educação e mudança**. 20.ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1994. p.15-25.

FURTADO, O. As dimensões subjetivas da realidade: uma discussão sobre a dicotomia entre subjetividade e a objetividade no campo social. In: _____; GONZÁLEZ REY, F. **Por uma epistemologia da subjetividade**: um debate entre a teoria sócio-histórica e a teoria das representações sociais. São Paulo: Casa do psicólogo, 2002.

_____. O psiquismo e a subjetividade social. In: BOCK, A. M. B.; GONÇALVES, M. G. M.; et al (org.). **Psicologia Sócio-histórica**: uma perspectiva crítica em psicologia. 3.ed. São Paulo: Cortez, 2007. p.75-93.

GOHN, M. G. M. **A força da periferia**: a luta das mulheres por creches em São Paulo. Vozes, 1985.

GONÇALVES, M. G. M. A contribuição da Psicologia Sócio-histórica para a elaboração de políticas públicas. In: BOCK, A. M. B. (org.) **Psicologia e o compromisso social**. São Paulo: Cortez, 2003. p. 277-293.

GONZÁLEZ REY, F. **O social na Psicologia e a Psicologia Social**: a emergência do sujeito. Petrópolis: Vozes, 2004

_____. O compromisso ontológico na pesquisa qualitativa. In: REY, F. G. **Pesquisa Qualitativa e subjetividade**: os processos de construção da informação. São Paulo: Thomson Pioneira, 2005.

HELLER, A. **O Cotidiano e a História**. 7.ed. São Paulo: Paz e Terra, 2004.

HUR, D. U. **Políticas da Psicologia de São Paulo**: as entidades de classe durante o período do regime militar à redemocratização do país. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social). Instituto de Psicologia. Universidade de São Paulo: São Paulo, 2005.

IAMAMOTO, M. V. A questão social no capitalismo. In: **Temporalis**. Revista da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social, 2.ed, n. 3, p. 09-32, 2004.

_____. **Serviço Social em tempo de capital fetiche**. São Paulo: Cortez, 2007.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. **Presença do Estado no Brasil**: federação, suas unidades e municipalidades. Brasília, 2009.

KOSIK, K. **Dialética do Concreto**. 7.ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

KHOURY, Y.A. Narrativas orais na investigação da história social. **Projeto História**: revista do Programa de Estudos Pós-Graduados em História e do Departamento de História da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo: EDUC, n.22, p. 79-103, jun.2001.

LANE, S. T. M. A Psicologia Social e uma nova concepção do homem para a Psicologia. In: LANE, S.T.M.; CODO, W. (orgs). **Psicologia Social. O homem em movimento**. 10.ed. São Paulo: Brasiliense, 1994. p.10-19.

_____. Consciência/alienação: a ideologia no nível individual. In: LANE, S.T.M.; CODO, W. (orgs). **Psicologia Social. O homem em movimento**. 10.ed. São Paulo: Brasiliense, 1994. p.40-47.

_____, SAWAIA, B. B. (orgs). **Novas veredas da Psicologia Social**. São Paulo: Brasiliense: Educ, 1995.

_____. A mediação emocional na constituição do psiquismo humano. In: LANE, S.T.M.; SAWAIA, B. B. (orgs). **Novas veredas da Psicologia Social**. São Paulo: Brasiliense: Educ, 1995. p.55-63.

LIEBESNY, B.; MORTARA, P. M. G. C. Ética profissional e psicologia sócio-histórica. In: BOCK, A.M.B. (org.) **A perspectiva sócio-histórica na formação em Psicologia**. Petrópolis: Vozes, 2003. p.240-263.

LUNA, S. V. **Planejamento de pesquisa**: uma introdução. São Paulo: EDUC, 1996.

MACEDO, J. P. S. **O psicólogo no campo do Bem-Estar: cartografias de práticas na saúde e na assistência social**. Dissertação (Mestrado em Psicologia), Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2007.

MARX, K. **Para a crítica da economia política**. 2.ed. São Paulo: Abril Cultural, 1978 (Os pensadores)

MELLO, S. L. **Psicologia e profissão em São Paulo**. São Paulo, SP: Ática, 1975.

MENEZES, M. T. C. G. **Em busca da teoria**: políticas de assistência pública. São Paulo: Cortez; Rio de Janeiro: UERJ, 1993.

MESTRINER, M. L. **O Estado entre a filantropia e a assistência social**. São Paulo: Cortez, 2001.

_____. Para a crítica da vida cotidiana. In: NETTO, J. P.; CARVALHO, M. C. B. **Cotidiano**: conhecimento e crítica. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2010, p.64-93.,

MINAYO, M. C. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 4.ed. São Paulo: Hucitec, 1998.

MOLON, S. I. **Subjetividade e constituição do sujeito em Vygotsky**. Petrópolis: Vozes, 2003.

NAMURA, M. R. A constituição do sujeito na perspectiva sócio-histórica de Vygotsky. In: _____. **A interiorização do discurso da mudança e constituição do sujeito gerente**: uma análise psicossocial. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social), Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 1996.

NERY, V. B. **O trabalho de Assistentes Sociais e Psicólogos na Política de Assistência Social**: saberes e direitos em questão. Tese (Doutorado em Serviço Social), Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2009.

NETTO, J. P. Cinco notas a propósito da “questão social”. **Temporalis**. Revista da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social, 2.ed, n. 3, p. 41-49, 2004.

_____.; BRAZ, M. Trabalho, sociedade e valor. In: _____. **Economia Política: uma introdução crítica**. São Paulo: Cortez, 2006, p. 29-53 (Biblioteca Básica de Serviço Social).

_____. Introdução ao método da teoria social. In: CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS-ABEPSS, 2009, p. 668-696.

OLIVEIRA, B. A dialética do singular-particular-universal. In: ABRANTES, A. A. *et al* (orgs.). **Método histórico-cultural na Psicologia Social**. Petrópolis: Vozes, 2005, p. 25-51.

PEREZ, R. **Um estudo sobre a não participação de mulheres em situação de pobreza em cursos oferecidos por um CRAS**. Dissertação (Mestrado). Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo. São Paulo, 2009.

PEREIRA, P. A. P. Como conjugar especificidade e intersetorialidade na concepção e implementação da política de assistência social. In: Revista **Serviço Social e Sociedade**, ano 27, n. 77, p.54- 62, 2004.

PORTELI, A. História Oral como gênero. **Projeto História**: revista do Programa de Estudos Pós-Graduados em História e do Departamento de História da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo: EDUC, n.22, p. 9-36, jun. 2001.

ROSEMBERG, F. O movimento de mulheres e a abertura política no Brasil: o caso da creche - 1984. In: ROSEMBERG, F. (org.). **Temas em destaque**: creche. São Paulo: Cortez; Fundação Carlos Chagas, 1989, p. 90-102.

SANCHES, S. G.; KAHHLE, E. M. P. História da psicologia: a exigência de uma leitura crítica. In: BOCK, A.M.B. (org.) **A perspectiva sócio-histórica na formação em Psicologia**. Petrópolis: Vozes, 2003. p.11-40.

SAVIANI, D. Perspectiva marxiana do problema subjetividade-intersubjetividade. In: DUARTE, N. (org.) **Crítica ao fetichismo da individualidade**. Campinas: Autores Associados, 2004, p. 21-52.

SAWAIA, B. B. Dimensão ético-afetiva do adoecer da classe trabalhadora. In: LANE, S.T.M.; SAWAIA, B. B. (orgs). **Novas veredas da Psicologia Social**. São Paulo: Brasiliense: Educ, 1995. p.157-168.

_____. (org.). O sofrimento ético político como categoria de análise da dialética exclusão/inclusão. In: SAWAIA, B.B. (org.). **As artimanhas da exclusão**: análise psicossocial e ética da desigualdade social. 7.ed. Petrópolis: Vozes, 2007. p. 97-118.

_____. Vygotsky: um teórico desbravador de fronteiras ontológicas e epistemológicas. In: MOLON, S. I. **Subjetividade e constituição do sujeito em Vygotsky**. Petrópolis: Vozes, 2003. p. 09-13.

_____; NAMURA, M. R. **Dialética exclusão/inclusão**: reflexões metodológicas e relatos de pesquisas na perspectiva da Psicologia Social Crítica. Taubaté: Cabral, 2002.

SILVA, C. G. A. **Psicologia e compromisso social**: intenção e realidade. Dissertação (Mestrado). Instituto de Psicologia. Universidade de São Paulo: São Paulo, 2004.

SILVA, I. R. As funções privativas do psicólogo no CRAS. Cadernos CRES SP, v. 3, São Paulo, 2008.

SPOSATI, A. **A assistência social brasileira**: descentralização e municipalização. São Paulo: Educ, 1990.

_____; FALCÃO, M. C.; FLEURY, S. M. T. **Os direitos (dos desassistidos) sociais**. 5.ed. São Paulo: Cortez, 2006.

_____. **A menina LOAS**: um processo de construção da Assistência Social. 3.ed. São Paulo: Cortez, 2007.

_____; BONETTI, D. A.; YASBEK, M. C.; FALCÃO, M. C. **A Assistência na trajetória das Políticas Sociais Brasileiras**: uma questão em análise. 10.ed. São Paulo: Cortez, 2008.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais**: a pesquisa qualitativa em Educação. São Paulo: Atlas, 2008.

VERDÈS-LEROUX, J. **Trabalhador social**: práticas, hábitos, etho e formas de intervenção. São Paulo: Cortez, 1986.

VIGOSTSKI, L. S. Psicologia concreta do homem: manuscrito de 1929. In: **Educação e Sociedade**. Revista do Centro de Estudos Educação e Sociedade. v.21, n.71, p.23-44, 2000a.

_____. **A construção do pensamento e da linguagem**. São Paulo: Martins Fontes, 2000b.

_____. **Teoria e método em Psicologia**. São Paulo: Martins Fontes, 2004.

_____. **Psicologia Pedagógica**. São Paulo: Martins Fontes, 2004b.

_____. **Pensamento e Linguagem**. São Paulo: Martins Fontes, 2005.

_____. **A formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores**. 7.ed. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

YAMAMOTO, O. H. A Psicologia em movimento: entre o “gattopardismo e o neoliberalismo”. **Psicologia e Sociedade**. Revista da Associação Brasileira de Psicologia Social, v. 12, p.221-233, jan/dez. 2000.

_____. Políticas Sociais, “Terceiro setor” e “Compromisso social”: perspectivas e limites do trabalho do psicólogo. **Psicologia e Sociedade**. Revista da Associação Brasileira de Psicologia Social, v. 19, p.30-37, jan/abr. 2007.

APÊNDICES

Apêndice A***Termo de consentimento livre e esclarecido***

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Esta pesquisa está sendo realizada pela pesquisadora Fabiana Itaci Corrêa de Araujo, do curso de **Mestrado do Programa de Estudos Pós-Graduados em Psicologia Social da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP)**, como uma das atividades exigidas para a elaboração de sua dissertação, sendo orientada pela **Profa. Dra. Bader B. Sawaia**.

Informamos que sua participação será **absolutamente sigilosa**, não constando seu nome ou outro dado que possa identificá-lo (a) no relatório final ou em qualquer publicação posterior sobre esta pesquisa (artigos científicos, apresentações em congressos, etc.). Sua participação não acarretará quaisquer danos à sua pessoa.

A seguir, damos as informações gerais, reafirmando que qualquer outra informação que desejar, poderá ser fornecida a qualquer momento pela pesquisadora responsável (pessoalmente e/ou pelos contatos abaixo).

- **Título da pesquisa:** Psicologia e Assistência Social: um estudo sobre a prática psicológica nos Centros de Referência de Assistência Social - CRAS.
- **Objetivo:** Analisar a prática do psicólogo nos serviços de proteção social básica/CRAS em sua implicação com a subjetividade como dimensão de ação da Política de Assistência Social.
- **Procedimentos:** os dados serão coletados por meio de entrevista, que será gravada em áudio e, posteriormente tais dados serão analisados qualitativamente.
- **Sua Participação:** Conceder uma entrevista e permitir que a mesma seja gravada e transcrita e editada.

Você tem a total liberdade para recusar sua participação, assim como solicitar a exclusão dos seus dados, retirando seu consentimento a qualquer momento, sem qualquer penalização ou prejuízo de qualquer natureza.

Após a conclusão da pesquisa, um relatório final contendo todos os dados e conclusão estará disponível, física e virtualmente, para consulta na Biblioteca da PUC-SP.

Agradecemos sua participação, enfatizando que a mesma em muito contribui para a construção de um conhecimento atual nesta área profissional.

Pesquisadora responsável
Fabiana Itaci Corrêa de Araujo
 CPF: 278204458-31
 RG: 30708059-6
 CRP 06/70629
 Tels: (11) 2738-8261/ 9
 (11) 6604-6892

Tendo ciência das informações contidas neste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, eu, _____, portador do CPF nº _____, RG nº _____ autorizo a utilização, nesta pesquisa e publicações posteriores, dos dados por mim fornecidos por entrevista.

_____, ____ / _____ / 2009.

Assinatura

TESTEMUNHAS:

NOME: _____

CPF: _____ RG: _____

_____, ____ / _____ / 2009.

Assinatura

NOME: _____

CPF: _____ RG: _____

_____, ____ / _____ / 2009.

Assinatura

Apêndice B

Versão inicial do instrumento de pesquisa (Formulário e Roteiro)

Formulário

Nome: _____

Sexo: ()F ()M

Idade: _____

Há quanto tempo formou-se em Psicologia?:

Fez cursos após a graduação? Se sim, cite os que considera principais:

Há quanto tempo trabalha no CRAS?: _____

Antes do CRAS, atuou profissionalmente na área pública (estatal ou ONG's, entidades sociais, outros)? Se sim, onde?

Qual sua carga horária semanal de trabalho no CRAS : _____

Qual tipo de vínculo empregatício?; _____

Trabalha em outra área da profissão? Se sim, qual?

Quantas famílias são atendidas por você neste território? (pode ser um número aproximado): _____

Roteiro

TRAJETÓRIA PROFISSIONAL / HISTÓRIA DE VIDA

- Conte sobre sua história profissional, lembrando momentos, fatos, experiências que foram importantes para você estar trabalhando no CRAS.
- Considera que a formação que teve na graduação contribui para o desenvolvimento de seu trabalho no CRAS? Por quê? Que mudanças proporia para a graduação/formação dos futuros psicólogos?
- Que experiências (em âmbito profissional e outros) você considera que contribuem para o seu trabalho no CRAS?

COTIDIANO PROFISSIONAL

- Como é um dia de trabalho no CRAS? Descreva.
- Quais os problemas/demandas que são atendidos por você no trabalho no CRAS?
- Quem e como são as pessoas que você atende?
- Quais são as principais necessidades da população que é atendida?
- Como costuma atender as demandas de seu trabalho? Que atividades desenvolve? Que técnicas e procedimentos utiliza?
- Você procura se orientar por alguma corrente teórica? Qual?
- Quais demandas costumeiramente são encaminhadas por profissionais não psicólogos que também atuam no CRAS?
- Há alguma demanda que você considera que o psicólogo não deveria atender no CRAS? Por quê?
- Qual é o foco de ação no seu trabalho como psicólogo no CRAS?
- Você considera que o CRAS dispõe das condições necessárias para o desenvolvimento de seu trabalho? (estrutura física, condições trabalhistas, recursos materiais, etc.)
- Como é a relação entre os membros da equipe de trabalho?
- Como são pensadas/planejadas as atividades desenvolvidas no CRAS? Há a participação da população? Se sim, de que forma? Se não, por quê? (segundo sua avaliação)

Apêndice C

Versão final do instrumento de pesquisa (Roteiro de pautas)

ROTEIRO DE PAUTAS PARA ENTREVISTA

DADOS INICIAIS

- Nome
- Sexo
- Idade
- Tempo de formado(a) em Psicologia
- Instituição de graduação
- Tempo de atuação na área pública
- Tempo de atuação no CRAS
- Carga horária semanal de trabalho no CRAS
- Tipo de vínculo empregatício

TRAJETÓRIA PROFISSIONAL / HISTÓRIA DE VIDA

- Momentos, fatos, experiências importantes para estar trabalhando no CRAS; que motivaram a opção pelo trabalho no CRAS;
- Importância da formação que teve na graduação pensando seu trabalho no CRAS (avaliação que faz da graduação em Psicologia);
- Experiências (em âmbito profissional e outros) contribuem para o desenvolvimento do trabalho no CRAS;
- Formação após a graduação e relação com o trabalho no CRAS;

COTIDIANO PROFISSIONAL

- *Rotina do CRAS:*
 - planejamento das atividades;
 - participação da população;
- *O trabalho do psicólogo:*
 - principais demandas, necessidades dessas pessoas;
 - atividades desenvolvidas, técnicas e procedimentos usados;
 - corrente teórica;
 - finalidade do trabalho desenvolvido;
 - demanda que considera que não deveria atender;
 - relacionamento interprofissional.

- principais dificuldades e desafios e prazeres encontrados no/para o desenvolvimento do trabalho;
- *Condições de trabalho dos profissionais do CRAS:*
 - estrutura física;
 - recursos materiais;
 - condições trabalhistas;
 - preparação/qualificação inicial sobre o trabalho do psicólogo no CRAS.
- *Enfrentamento das dificuldades e Política de Assistência Social*
 - onde e como buscar sanar as dúvidas (espaços coletivos, individuais);
 - sobre as ações e publicações do Sistema Conselho;
 - conhecimento e avaliação da legislação que regulamenta a Política de Assistência Social;
 - sobre a Política de Assistência Social;

SENTIDOS DA PRÁTICA PROFISSIONAL

- Sentimentos presentes no trabalho no CRAS (alegrias e tristezas)
- Situação de trabalho no CRAS que sentiu que seu trabalho como psicólogo se realizou.
- Importância da Psicologia na política de Assistência Social (proteção social básica)
- O que falaria para um psicólogo que pretende trabalhar num CRAS.

Apêndice D***Núcleos de significação por entrevista***

Entrevista I (Maria)

Núcleo 1: A atividade profissional num “CRAS-não-CRAS”

Núcleo 2: O (não) lugar da Psicologia na Assistência Social

Núcleo 3: Dificuldades e estratégias

Núcleo 4: As emoções na prática profissional: frustração e desânimo

Entrevista II (Bóris)

Núcleo 1: Modelo de referência para atuação do psicólogo: ausência da Psicologia Social

Núcleo 2: Sobre o CRAS: a herança do plantão social

Núcleo 3: Dificuldades e estratégias

Núcleo 4: Construindo um lugar para a Psicologia na AS: o psicólogo como coadjuvante

Núcleo 5: As emoções na prática profissional: a satisfação em criar

Entrevista III (Berenice)

Núcleo 1: Formação profissional: a identificação com o trabalho na Assistência Social

Núcleo 2: O processo de formação do CRAS: busca de orientações para a construção efetiva de outro modelo para a Assistência Social

Núcleo 3: Dificuldades e estratégias

Núcleo 4: Construindo um lugar para a Psicologia (e para o psicólogo) na Assistência Social: ouvir o subtexto

Núcleo 5: As emoções na prática profissional: a satisfação por acolher

Apêndice E

Transcrição das entrevistas [documento digital em CD]

ENTREVISTA I

| | |
|---|-----------------------|
| Entrevistada: <i>Maria (nome fictício)</i> | Idade: <i>52 anos</i> |
| Tempo de formada: <i>27 anos</i> | |
| Tempo de atuação no serviço público: <i>26 anos</i> | |
| Tempo de atuação no CRAS: <i>02 anos (01 ano no atual espaço)</i> | |
| Vínculo empregatício: <i>Efetivo (concurso)</i> | |
| Carga horária semanal no CRAS: <i>40 horas</i> | |
| Atua em outra área da profissão: <i>Não</i> | |

Legenda:

F = Fabiana (entrevistadora)

Maria = entrevistada

Val = estagiária co-participante da entrevista

(...) = pausas longas

[] = inserção de esclarecimentos

A gravação iniciou enquanto Maria preenchia o formulário inicial. As primeiras falas se referem às perguntas desse instrumento.

Maria: *Aqui... há quanto tempo trabalha no CRAS? Desde que ele iniciou, desde que ele virou CRAS, então...*

F: *E isso tem mais ou menos quanto tempo?...*

Maria: *Então... eu estou a 27 anos aqui, desde que eu me formei, quer dizer, desde que eu me formei não. Fiquei um ano, em 81, menos de um ano, 8 meses, que eu lecionei e trabalhei em APAE e depois já entrei no município de São Paulo...*

F: *No CRAS com esse formato?*

Maria: *Nesse formato, eu peguei a mudança, da mudança prá cá... tem uns 02 anos né... quase dois anos, tá. Vou pôr um ano [no formulário]. Pega o período de transição. (...)*

[referindo-se à uma questão do formulário] Pois é, o que a gente faz na realidade é H-40, só que eu vou te explicar, eu não sei como pôr isso aqui. É o seguinte nós temos um atendimento que a gente chama de Plantão de Emergência, então nós fazemos H-33, que seriam 06 horas e meia diárias, e esse restante de horas para chegar no

H-40 nós temos plantões mensais, que você fica de Plantão de Emergência à distância. Quando acontece algum... enchente na favela... uma situação emergencial, fogo, água, enfim... um desses problemas, então, você é acionada pela defesa civil e você é que é o elo para as questões de alimentação, cobertor, colchão. Temos é claro o abrigo. Então a gente põe H-40, até explicar que é H-33... a gente fala H-40, é hora de trabalho.

[murmura na leitura de uma questão do formulário].

Pois é agora eu vou te explicar como é que funciona o nosso atendimento e aí essa questão das famílias, eu acho que fica um pouco... porque na realidade a gente não tem um número pra te dizer...

F: Não, tudo bem, sem problemas!

Maria: *Aqui enquanto aos cursos também, é tão difícil, porque são tantos nessas pelas idas e vindas, mas um dos últimos foi o A. F.[cita nome de um programa municipal]...*

F: Tem alguma especialização, alguma coisa assim?

Maria: *A especialização na realidade... o Conselho de Psicologia deu o título de especialista, em um determinado tempo, para quem tinha mais de 05 anos na área social, aí eu entrei*

F: Logo quando foi lançado, não é isso?

Maria: *Isso, isso, então eu não sei isso...*

F: Só para gente dar uma esclarecida.

Maria: *Então acho que eu nem colocaria, porque foi pelo tempo e não um curso (...)
É, é, eu acho que é isso...*

F: Obrigada viu...

Bom, primeiro eu queria agradecer de novo, eu sei como é a correria aqui, e você estar desprendendo um tempo valioso, estar disposta a contribuir com a nossa pesquisa. Acho não, tenho certeza que vai ser inestimável. A começar pelos favores que vocês já me fizeram aqui dentro... Eu tenho um roteiro aparentemente muito grande, mas a idéia é que seja um bom papo! São questões, como eu tinha falado, que vão falar um pouco da sua trajetória profissional e inevitavelmente entra na trajetória de vida, uma coisa não está desligada da outra, da sua rotina de trabalho aqui, e no meio de tudo isso um pouquinho sobre você. Então vamos começar. Eu queria que você me contasse um pouco da sua história profissional, que fatos, que momentos, que experiências fizeram com que você viesse a trabalhar aqui no CRAS?

Maria: Certo! Bom, é o seguinte: eu me formei na Universidade de Mogi das Cruzes, tá, em 81, já namorava uma pessoa da faculdade, só que ele fazia medicina né, na mesma universidade da época, e eu sou do interior de São Paulo e ele é de São Paulo.

F: Eu também sou do interior.

Maria: É, da onde você é...

F: Eu sou de Taubaté, do Vale do Paraíba.

Maria: Ah... Eu sou da região centro-oeste, da região de São José do Rio Preto...

F: É bem mais longe...

Maria: Aí já éramos noivos, eu terminei o curso voltei pro interior, fiquei mais ou menos oito meses. E depois me casei, e com o casamento vim para São Paulo. Prestei a seleção de 81, na secretaria já, porque o meu TCC já foi na área social, sempre "chamou" muita atenção, sempre...ééé, coisa de gostar mesmo. E, prestei essa seleção e foi o ingresso na Prefeitura, e já nessa secretaria, na secretaria da Assistência, que na época coordenadoria, e passou por vários nomes aí... Deixou de ser coordenadoria, passou a ser secretaria, voltou a ser coordenadoria, voltou a ser secretaria, enfim. Quando eu ingressei eu fui pra Itaquera, fui pra Zona leste, Itaquera, fiquei lá no Serviço Social 05 anos e, posteriormente com o nascimento do meu segundo filho eu fui transferida para Pirituba, que era mais próximo, porque eu morava na região de cá, e estou em Pirituba até hoje, já há 22 anos.

F: Conhece bastante aqui...

Maria: Um pouquinho, essa foi a trajetória. Quando eu entrei na Prefeitura, nesta secretaria, foi com questão dos movimentos por creches, na década de 80 que estava muito forte, zona leste era o grande... onde tinha um movimento muito forte, então a minha grande experiência foi com as creches, na área de desenvolvimento infantil. Então eu trabalhei muitos anos, e com a ida das creches para a secretaria da educação ficaram... Então, nós supervisionávamos né, então, era uma equipe multidisciplinar que dava orientação, supervisão para o funcionamento, abertura das creches, que eram de zero a seis anos na época. Depois teve toda uma modificação, as creches saíram e aí o que a gente tem enquanto psicólogo? Hãã ficou uma questão assim de que tinha um outro serviço, fomos convidados para irmos a secretaria de saúde, algumas pessoas foram, eu por opção quis continuar, e fiquei em Pirituba mesmo. Tem outros serviços que eu hoje supervisiono, que são CCA's – Centro de Crianças e Adolescentes, de 06 a 12 anos e de 12 a 15 anos, então é essa faixa etária que a gente dá supervisão, dá acompanhamento. É uma

parceria entre ONG's e o município, então, tem um repasse de verba mensal, com a supervisão, nós que assinamos o processo para a liberação dessa verba. Damos toda a orientação, implantação, abertura, funcionamento, fechamento. Enfim... Tem também abrigos – abrigos com deficientes, e abrigos permanentes, que são aqueles de 24 horas. Então quando a gente fala outros, que não são assistentes sociais, somos nós que cobrimos. Quanto ao atendimento no CRAS, eu faço atendimento, mas os assistentes sociais fazem muito mais. Por quê? Porque hoje o que a secretaria oferece? O que quê nós temos? Cesta-básica. E que a gente depende da assinatura da assistente social, mesmo como psicóloga eu atendo, mas a burocracia coloca que é prerrogativa da assistente social, então é a assistente social que assina; eu faço atendimento, mas passo pra ela. Então, de estabelecer um vínculo, de estar acompanhando determinadas famílias isso a gente faz mais através dos serviços, não através do atendimento no CRAS. Nossa grande rotina, do CRAS, em atendimento do CRAS são informações gerais, gerais, cesta-básica que é um benefício que a gente dá, e a gente faz todo um estudo de caso da família, é dado a cada seis meses uma cesta-básica, então são naqueles casos de extrema necessidade, se for possível até visita. Ééé... passagem só de ida...também o recurso financeiro não é muito grande, é pouco, então, você tem que também administrar também os casos; e a grande procura também, são para orientação dos benefícios de Bolsa Família, Renda Mínima, transferência de renda mesmo, a nossa grande demanda aqui. Tem também uma outra parte que nós fazemos que é a questão com a população de rua, que a gente faz encaminhamento para albergue. Então nos vamos, fazemos a abordagem, você pergunta... não é uma coisa que temos muito na região, a gente já sabe os pontos, já conhece as pessoas, porque são muitos anos, então logo que aparece um logo a gente já fica sabendo que ele é novo no pedaço, e normalmente esse população de rua ela tem vínculo com aquele determinado espaço, ou é um parente, ou há muitos anos teve alguém por ali. E eles ficam porque, não querem ir ao albergue, é muito difícil só mesmo quando estão, muito, muito, muito adoentados para eles aceitarem algum tipo de ida né. Os albergues nós não temos na região, somente nas regiões centrais, então isso é dificultoso, mas nós não temos por conta da própria demanda. Nossa referência é o Leopoldino que fica na Lapa, Santana, mas são poucos e que não são tão próximos. Então eles sabem que eles vão, mas que no dia seguinte de manhã eles estão na rua, e que a distância, a referência para eles fica difícil, então, normalmente eles não querem ir.

[Neste instante entra na sala a estagiária de Psicologia, convidada a participar da entrevista pela psicóloga Maria.]

Maria: Essa é a Val nossa estagiária de psicologia, eu falei pra ela que seria interessante ela estar porque ela entrou no CRAS, no atendimento, né Val.

[dirige-se a Val]: Eu tô colocando pra ela um pouquinho do que a gente faz, estou na população de rua.

[Volta a se dirigir a F.]: Então tem esse problema tanto de vaga, também, quanto de... Por que o que acontece? Na estrutura, as periferias são distribuídas um determinado número, então normalmente eles estão cheios, então você fica ligando, você gasta um bom pedaço de tarde ou noite tentando a vaga e você não consegue, isso quando a pessoa quer, e as vezes até você conseguir a pessoa já desistiu, então tem isso também. O CRAS desde que ele foi dado essa nova estrutura, a gente tem recebido muitos, vários tipos de demanda que não é nossa. Por exemplo, nós temos aqui o hospital de Pirituba, se tem alguma população de rua internada lá, por qualquer motivo, porque o SAMU trouxe sei lá, eles batem aqui para que a gente consiga a vaga. Então, ela poderia, como assistente social da saúde estar fazendo direto. Não precisaria ter essa rede inteira, então é um problema. Outro tipo de problema que a gente tem muito grande, uma demanda bate na nossa porta é o Conselho Tutelar, que também não é nosso. O Conselho Tutelar até poderia estar pedindo alguma ajuda, uma orientação, que a gente até daria, como a gente dá, como a gente tem feito, mas o assumir sozinho é uma coisa meio complicada para eles. Então eles trazem para gente, como aí o último caso que foi difícilimo, de repente estava a Conselheira aqui e a mocinha! Pera aí um pouquinho, mas nós não temos pra onde mandar... Ela não queria ir...

F: A mocinha que você fala, é a adolescente que estava envolvida na situação?

Maria: *Isso! Então, são coisas muito complicadas no dia-a-dia, e desde que CRAS é CRAS virou isso! A semana passada uma diretora, uma coordenadora pedagógica de uma escola próxima, fim de tarde, chegaram aqui desesperadas com um relatório que queriam entregar para a gente, de uma situação, de uma criança problema! Então, você veja bem, é uma demanda que a gente tem, então a população está realmente muito desinformada do que o CRAS pode fazer, do que nós podemos fazer, parece que assim nós temos a varinha de condão, entendeu, a gente dá um batidinha, e tummm, tudo se resolve, nossa seria ótimo né, é bem aquele estigma mesmo de que o psicólogo resolve tudo, ou então vai para a Assistência que tudo se resolve, e não é bem assim, né Val? Que mais?*

Val: *O próprio equipamento tem essa visão né...*

Maria: *Os próprios serviços também. Mas aí assim, eu acho que tem até uma questão assim. Como tem a parceria, tem o vínculo do convênio, respondem para gente, prestação de conta. Então, buscar uma orientação eu acho até muito válido, agora, tem algumas coisas, normalmente não... Agora tem outros que completamente... Nós tivemos outro... da Saúde, um problema muito sério! Nós temos o Pinel, uma adolescente também, nós temos o abrigo, veio uma ordem judicial para que a gente acolhesse essa adolescente no abrigo. Só que, veja bem, houve todo um processo de dois meses, quase três de um desatino, um desgaste tanto por parte nossa, como por parte deles, porque sentamos em mesa redonda, uma assistente de lá, uma daqui, eu, o psicólogo de lá, enfim... para discutirmos a*

questão que a menina tinha uma medicação pesada, e como a gente iria administrar isso? Foi uma briga. Primeiro item. Segundo, nós não temos uma enfermagem, nós não temos um setor dentro do abrigo, apesar dele funcionar vinte e quatro horas, as crianças, moram, dormem, mas a gente não tem isso dentro. Segundo, a questão da adaptação. Então foi proposto de que ela passaria algumas horas, depois algumas noites, gradativamente para ver. Porque ela tem muitos anos de institucionalização, ela está com mais de cinco, seis anos de hospital, então a rotina é muito diferente, a questão de limites, a questão de relacionamentos, e o nosso abrigo comporta vinte, e normalmente tem vinte e um, vinte e dois porque a gente não separa irmãos. Aí vira... porque tem uns bebês e outros que já está 18, que está ali ainda e que não deu pra sair. Enfim, é muito complicado e eles não entendiam isso. Veio a ordem judicial, da promotoria e eles também não entendia. A gente fez tudo isso, passo a passo e eles não entendiam. A menina quebrou tudo, a menina tentou suicídio, teve fugas, quando ela estava no abrigo, neste período de adaptação, neste processo. Óbvio, oras ela queria, oras ela... adorava, porque o abrigo tentou acolher da melhor forma possível, com roupas, sacolinha, cada um com sua marca, sua cama, enfim, coisas mais de vidas normais. E foi um mais desastre! E a gente pontuando que iria ser um desastre, que não era por aí. Enfim, voltou-se para a institucionalização...

Val: ...que também não é o local adequado, porque ela fica na enfermaria...

Maria: ...que também não é o lugar adequado. Exatamente. São muitos anos... e a saúde não deu conta; e aí tentou-se o social, e nós falamos: não é por aí né... Então, eu acho que são esses os problemas que a gente vivencia no dia-a-dia.

F: E sobre essa falta de clareza que vocês estão me falando das outras áreas, dos outros setores da política pública. Acho que esse é um exemplo, mas que outras formas vocês tentam encontrar para enfrentar? Enfrentar não no sentido do confronto, mas para dar conta de tudo isso?

Maria: Olha, a gente tenta há anos o trabalho em rede, fóruns, enfim, a gente tenta, enfim, pra tenta passar... Mas é muito difícil com algumas áreas, Educação e Saúde é muito difícil. A gente não consegue mesmo estabelecer uma rede, né Val, isso há anos. E, até no período da transição foi uma coisa muito desgastante para a gente tentou passar a creche dentro daquele conceito que... não é ela ficar por ficar, a criança tem que ter todo um desenvolvimento, tem que ter toda uma rotina, e para isso a gente tinha nutricionista, enfermeira, psicólogo, assistente social, toda uma equipe multidisciplinar para atender isso. Não... eles pegaram tudo isso que a gente tinha e jogaram no lixo. Parece que ali passou a ponto zero né, e eles colocam que ali nós tínhamos todo um entendimento de assistencialismo. E não era isso, muito pelo contrário, a gente pensava muito, muito mais na questão do desenvolvimento mesmo. E que de tantas as horas que ela ficava lá, que fossem as melhores horas possíveis e isso se estendiam todo o trabalho, lógico, com os pais de orientação, de porque a criança deve se servir, a questão da autonomia, porque que o bebê tem

que ser estimulado, porque que ela não deve ser mais aquele charutinho, enroladinho, porque disso, porque daquilo, as mudanças, situava no tempo, no espaço, enfim... Cabeças pensantes pensaram melhor que a gente e acharam que a gente não tinha essa visão. Enfim, a gente tenta, mas são poucos os resultados.

F: Queria que você descrevesse um dia de trabalho aqui. Então: eu chego, a Maria psicóloga chega no CRAS e...?

Maria: Chega e... é o seguinte, a gente tem agenda e normalmente na agenda você tem a questão, ou visita, ou preparação para alguma coisa, ou, e neste ou, ou, ou, tem telefone, informação, de repente aparece uma bomba ali na frente... "Amigos", aí é todo mundo, pára o que está agendado e você descarta, e nós vamos todo mundo. Se dá uma chuva é a chuva, vem um atendimento. Meio que... um foi atender, ou até eu posso ter ido atender e deu algum... a gente pede retaguarda para todos, a gente vai trocando, vai.. e vai... essa é uma rotina, não tem muito assim: "É isso. É fechadinho não." Não, não tem.

F: E que tipo de demanda geralmente é agendada e que tipo de demanda é... é...

Maria: A gente tem agendamento de dia de atendimento. Normalmente fica por período - como eu te expliquei a questão das horas - fica período uma dobradinha, uma assistente social, e a gente coloca "outros", e os "outros" seriam ou a psicóloga, ou uma pedagoga, ou uma nutricionista. Então fica essa dobradinha no período, então você tem o dia de atendimento, o dia de visita, o dia pra fazer alguma coisa interna: ver seus e-mails, coisas assim. Normalmente a rotina se divide assim semanalmente. As visitas; são vários os serviços, os CCA's, a gente tem também um serviço, o A. F. que fica no Parque Taipas, que atende hoje, quinhentas e poucas famílias, que a gente da supervisão. Acho que é isso né Val?

Val: As emergências...

Maria: As emergências, chuvas, incêndios, e aí pára normalmente dura três quatro dias, uma semana. E se vem abrigo, aí realmente você tenta ficar uma equipe com atendimento emergencial mesmo, emergencial no abrigo e emergencial aqui, porque hoje reduziu muito o grupo de técnicos, muito, muito. Por causa das aposentadorias, por optar por outra secretaria, como eu te disse, as idas e vindas né. Então, o quadro técnico hoje de um CRAS, está muito reduzido, os recursos humanos muito reduzidos...

F: Aqui vocês são em quantos?

Maria: Aqui... técnicos... é...

Val: Sete né?

Maria: *Aqui é... V., eu, Val. [profissional], a Se., a T., Si., F... Oito... Psicóloga sou só eu, nutricionista a V., pedagoga só a Val. e o resto todas são assistentes sociais. E a Se. que é advogada.*

F: Então são três assistentes sociais e... cinco outras (risos)

Maria: *Cinco outras. Porque nós temos a R. que é chefia, então ela não atende, mas atende tá... (risos). A B., que foi quem recebeu seu telefone e tal, ela também é planejamento, ela não atende, mas atende, são assistentes sociais. Tem a Vil. que também é nutricionista, que também veio da época das creches também, ela hoje faz um trabalho no observatório, de demanda de dados, nós temos uma aldeia indígena aqui, mas, atende também, o que precisa...*

F: Está todo mundo na linha de frente...

Maria: *É meio complicado te dizer isso, mas é a verdade.*

F: Mas é isso que a gente precisa saber... senão, não tem como mudar, né?

Val: *E os projetos sociais também, eu não sei se você comentou...*

Maria: *Não. Quer falar um pouquinho? Pode falar...*

Val: *Tem também o Bolsa Família que são atendidas as famílias da região..*

Maria: *Falei... isso eu falei...*

F: Voltando a questão dos atendimentos, você disse que fica um assistente social e outro profissional. Ele é feito conjuntamente? Ou tem uma ordem?

Maria: *Tem uma ordem. Primeiro o assistente social, segundo é o outro. É por ordem de chegada. Funciona assim, a recepção atende. Chega, fala ali na recepção: "Sou fulano e é a respeito disso." Aí elas passam; se tem salinha também, porque nós temos duas salas de atendimento e se não tem eles aguardam...*

F: E que tipo de demanda é passada para Psicologia? Existe uma questão assim: "Isso é específico para você atender"?

Maria: *Não, não...*

F: E como é feito isso?

Maria: *É como eu te disse né, preenche-se a ficha... e nós até discutimos depois no conjunto essa ficha. Então “Olha, o que você acha? Vai dar certo? Vamos dar a cesta-básica? Vamos dar a passagem? É passagem para a família toda, não é? Como é? Vai e volta? Qual é a situação, problema?” Porque, por exemplo, aconteceu um caso, também, isso foi eu que atendi, um menor que a mãe faleceu, e morava ele e a mãe aqui. E, o padrasto que estava no norte... no nordeste... não me lembro... falou que assumiria, só que ele não poderia viajar sozinho, então a gente teve que conseguir essa passagem para um outro tio, aí o tio foi e voltou... aí a gente discute, você entendeu? Mas não existe específico isso, porque a gente não tem a rede que funcionaria, que daria para você estar... ahnn... drenando né, olha está assim... Não existe o atendimento particular, individual, individualizado.*

F: Como você vê aí... Não sei se a gente pode falar neste sentido, se eu estiver errada vocês me corrijam... de uma especificidade na atuação da Psicologia, aí pensando um pouco né, se tem, como é que vocês percebem isso, essa especificidade, essa particularidade na proteção social básica. Porque a grande luta também é esclarecer a rede o que é Assistência Social, e dentro da Assistência Social o que é do CRAS, o que é da proteção social básica, o que de repente não seria da proteção social básica... Como é que está tudo isso? (risos)

Maria: *Eu acho assim, que a gente tem um olhar. Assim... um olhar muito sério... de assim dos anos de vivência, que a gente tenta ahnn... é... sempre eu vou no exemplo tá... porque é muito difícil da gente falar... Um exemplo: tem uma família que já nos procurou, já recebeu cesta-básica, não recebe benefício nenhum, no momento está com o cartão do Bolsa Família bloqueado, mas dois filhos que são gêmeos - é... o terceiro não está - que estão freqüentando um serviço, são adolescentes. E assim: um é super complicado, muito agressivo, tal tal. O outro não. E vive dando... Então eu já fui fazer visita com a diretora do serviço, já fui fazer visita. Tem a assistente social da tarde, que é a... V., que chegou agora, veio nesse concurso, ela também já foi, então a gente está buscando. Para você ver, tem o serviço, a família já foi atendida aqui, a família também já foi atendida pela saúde, mas a gente não tem muito recurso, a gente está tentando; não tem ainda um resultado, então você veja só quantas... Este caso sim, como está no serviço a gente está fazendo visita, está vendo como é que está dando para encaminhar. Então, eles estão freqüentando, porque um não estava freqüentando agora voltou a freqüentar, então a gente está com todo... Na escola estão indo também, mas assim, o pai faleceu de AIDS, o irmão mais velho também, tem um problema de drogadição sério, uma irmã, enfim, é um caso meio assustador. A irmã tem um relacionamento com uma pessoa de 53 anos, ela hoje não freqüenta o serviço, até o ano passado ela freqüentou, mas a gente não conseguiu (...). Então é isso. Mas é isso... Realmente não tem para o psicólogo, dentro dessa estrutura, que está colocado hoje não tem...*

F: A estrutura que você diz, da estrutura que você tem aqui, ou da proposta de trabalho?

Maria: *Até da proposta... eu acho... eu venho.... eu via muito mais no Centro... não sei se porque eu vim... Dentro das creches, do desenvolvimento infantil, vejo dentro dos serviços, mas de um atendimento, para mim fica muito difícil, porque sempre tem assim algum...*

F: Esse serviço que você me fala, são, assim, algumas atividades do A. F.?

Maria: *São os convênios, que atendem adolescentes...*

F: ...que não estão diretamente no CRAS, pelo que eu entendi.

Maria: *Não, que são parcerias com ONG's.*

F: Mas assim, de repente vocês fazem um encaminhamento...

Maria: *Não, não, não. O serviço atende diariamente, período integral, tá. Então o CCA, por exemplo, que eu te falei, o Centro para Crianças e Adolescentes, as crianças vão meio período para a escola, meio período para o Centro, então, eles ficam o dia todo em atividade. Temos também o Núcleo do Idoso, que é outra coisa, que eu esqueci, que também eu supervisiono, que são, o próprio nome já diz, que são pessoas... são cento e vinte ao todo que são atendidas. Cada Centro tem um número: nós temos para noventa, nós temos para cento e vinte, temos para cento e oitenta, mas são pessoas que são assim... Nós ficamos como segunda linha, a primeira é a ONG que atende lá no local.*

F: É como se fosse um suporte?

Maria: *Isso, alguma coisa assim.*

F: Aí o atendimento direto é feito pelos profissionais que estão lá.

Val: *Mais um acompanhamento do que a prestação de serviços...*

Maria: *Eu estou te dizendo muito como funciona tá...*

F: Claro, até para eu me sintonizar também, né. É, é... Como é a relação com os membros da equipe? Não tem o número de funcionários que precisaria, mas é uma equipe de, eu acho que... multidisciplinar, diferentes especialidades.

Maria: *Eu acho que fica difícil para eu te falar, porque estamos há muitos anos juntos, e realmente é um grupo, a gente se conhece no mínimo a vinte anos;*

entendeu. Então, se estabeleceu um vínculo mesmo né. A nossa supervisora que é a C., ela chegou agora no último concurso, mas ela já trabalhou com a gente algum tempo atrás. Agora, tirando ela que a gente conhece a uns três, quatro anos... as outras pessoas todas, a gente até brinca assim, que a gente participou do casamento, participamos do nascimento dos filhos, do filho adolescente, e agora os filhos estão na vida profissional... E agora a gente está assim: o que a gente vai fazer com a aposentadoria? O eu nós vamos fazer? Porque a F. que é uma assistente social que já poderia ter se aposentado, a V. daqui dois anos, eu daqui três, a Val daqui dois, então a gente está assim... contagem regressiva, tá, a gente está mais ou menos nessa fase.

F: E é nesse clima que acaba fluindo o relacionamento entre as diferentes especialidades, há uma abertura? Porque normalmente a gente pode encontrar alguma dificuldade nisso, né?

Maria: *Não, tem aqui, a gente... a gente... acho que a Val até poderia dizer...*

Val: *Não, acho que... eu concordo com o que você está falando...*

Maria: *Eu acho que... claro, enquanto pessoa, cada um é um, a gente tem nossas diferenças né... tem dias que você está na TPM, tem dias que você dormiu com... vixe, eu estou gravando deixa eu... Então é óbvio que... nós somos 90% de mulheres aqui, então é... nós somos mães e etc, etc... com todos os problemas de qualquer mulher hoje né... na faixa etária nossa está enfrentando. Então é óbvio que tem dias que um dia olha torto, mas nada que influencia a gente sentar e discutir um caso, e colocar a sua posição e que isso não seja feito. Pelo menos aqui eu posso te dizer.*

F: Eu vou voltar um pouquinho lá no começo da sua fala, que você me disse que seu TCC, já na graduação foi na área social. Primeiro eu quero saber que tema foi e, e depois o que na graduação contribuiu aí, nesses anos todos, na área pública e pensando hoje a realidade do seu trabalho aqui no CRAS, se é que contribuiu, aí a avaliação é sua...

Maria: *Na época era uma questão assim, do que tinha... do que estava né... que na época foi no presídio, né, foi distúrbio de personalidade né, mas claro que uma questão do social interferindo nisso. Então, para mim era uma questão de vislumbrar mesmo, quando a gente tem vinte anos você vislumbra o mundo, você quer consertar o mundo, você quer né... então foi nesse sentido. Aí veio né, essa oportunidade de seleção e que eu me interessei muito de ficar na área social. Qual não foi a surpresa quando eu prestei a seleção e foi uma coisa que... "Olha é para trabalhar em creche tá." Então... (risos) Mas não deixa de ser, porque você está pegando... não deixa, entendeu... então foram coisas também que, de certa forma... um está lá o outro está aqui. Não, mas peraí! De repente, é filho de quem? É neto de*

quem? Da onde vem esse bebê? Da onde vem essa mãe com a necessidade dessa creche? Por que essa mãe teve que ir trabalhar? Por que não dá para deixar, de repente, com a vó, com a tia, com o vizinho? O que, como é isso? Então de repente dá para unir também. E deu, e foi muito rico para mim. Hoje... é uma coisa assim que passou, entendeu... que passou (...)

F: Você diz essa ânsia, essa empolgação?

Maria: Isso.

F: Você acha que as experiências no decorrer dos anos...

Maria: ...Ai, você encontra muito... *é um trabalho de formiguinha, o social é um trabalho de formiguinha... Ele não te dá um retorno imediato, não te dá uma satisfação, tipo “Uh! Consegui!” Não. Então, isso você vai se frustrando muito (...)* muito (...). *As políticas, enfim, todo um contexto... eu acho que em termos de país, ainda é muito... Vamos lá na Educação e na Saúde, vamos com muita força, que tudo seria muito melhor. Mas enfim...*

F: Você proporia, pensando nesse período, pensando na graduação, alguma mudança. (...) Que pudesse viabilizar uma outra formação para os profissionais?

Maria: *Acho que para Val que é mais recente, porque para mim já são tantos anos... Aí você parte para cursos e... [dirigindo-se à Val] Acho que uma vez, você até você comentou comigo né Val, que na teoria é uma coisa né, e aqui você vivencia, é uma coisa muito diferenciada...?*

Val: *Acho que você vivência de uma forma diferenciada... Você adequa né, o seu conhecimento, mas a prática, a própria demanda de CRAS né... é uma realidade totalmente discrepante, você aprende a lidar com as situações no dia-a-dia, com a experiência; eu mesmo quando estou meio que sufocando, corro para a Maria, né... “Estou com coisas que a gente pensa que...” É como ela falou, você acha que pode dar a solução para muita coisa. Você consegue resolver muita coisa, mas muita coisa você depende do serviço do outro, então nem tudo você consegue dar solução né... as famílias hoje tem um realidade muito complicada. A própria teoria fala de uma família que na realidade hoje é outra, aí você se depara com situações, as pessoas colocam muita expectativa no seu serviço, na sua profissão e você não consegue dar conta de tudo; e depende também do que o sistema te proporciona para que você consiga de fato resolver ou não né. Então, tem horas que a gente fica com angústias e que a própria formação não te prepara pra isso né. Eu me lembrei de uma determinada situação, que a gente estava em uma disciplina e o professor falando que era tudo lindo e maravilhoso e eu falei que não é! Metade da minha sala achou que eu estava descrente da minha profissão, eu falei: “Gente, não é que eu estou descrente, se eu estivesse descrente eu nem estaria aqui.” Mas, lá fora*

quando você vai trabalhar não é tudo assim tão florzinha, tudo bonitinho, você vai deparar com situações que você não sabe o que vai fazer, que você precisa da rede que nem sempre acontece, por mais que você tente articular...

Maria: *Você encontra muita dificuldade quando você precisa de outros profissionais, que muitos tem a visão muito fechada, muito no eu... Você me desculpa de ter deixado ligado tá... mas agora eu vou desligar.*

F: Nem precisaria, sou eu que estou mudando a rotina aqui hoje.

Val: *E esses estágios que a gente faz são totalmente viáveis e tem que começar desde quando começa a graduação, porque ao longo do curso você vai aprendendo a lidar com essas situações.*

Maria: *Essa comparação é muito rica, né!*

F: Ter a possibilidade de estar vivenciando isso e também ter um momento que você pode estar refletindo sobre isso, porque depois de formado é aqui né (risos).

Val: *Porque quando você esta em formação, você permite até errar né... mas quando você enquanto profissional, você vai ter que responder né... pela sua profissão pelo seu nome, é outra coisa...*

F: Já que a gente está falando das famílias, eu queria que você me contasse um pouquinho mais. Como é que são essas famílias? Quais são as principais necessidades dessas famílias? E claro pensando na realidade que vocês têm aqui, dessa região de São Paulo.

(...)

Maria: *Quer falar Val?*

Val: *Eu vejo que as famílias, elas têm isso de assistencialismo, sim! Vem buscar isso, sim! Até quando a gente oferece outras coisas, como... ou outros equipamentos que eles podem estar tendo um acompanhamento, as famílias acabam né, meio... mas... as famílias estão desestruturadas. O próprio CRAS não tem tanta possibilidade de estar indo de encontro com a necessidade da família devido a essas questões burocráticas. Mas, é sempre buscando mesmo o assistencialismo. E hoje eu vejo que o próprio A. F. que tenta ter essa demanda de mil e...*

Maria: *Seria mil e duzentas famílias, mas está atendendo seiscentas.*

Val: *Não consegue, porque as famílias...*

F.: ...são atendidas pelo A. F....

Val: *Isso! As famílias são tão acostumadas a receber que, quando tem um trabalho diferenciado de capacitação, de reinserção ou como uma outra coisa, eu vou participar para fazer o quê? Só para participar de uma reunião, para conversar, para debater? Não estou meio que lucrando nada, não estou recebendo nada... é mais difícil! Porque já estão acostumadas a... pelo menos é o que eu vejo!*

Maria: *Eu tenho uma outra questão que a gente acabou vindo com o A. F. que é assim: o A. F. ela está num local de... IPVS 05 e 06 [Índice Paulista de Vulnerabilidade Social]... que é o mais... E o que acontece? É morro! J.[nome do morro] é morro. Foi feito primeiro... uma firma veio fazer o cadastramento. Nesse cadastramento já foi encontrado muita dificuldade com a questão de documentação. Então, a primeira entrada, alguns casos de não ter, “tudo bem, você fica!”... Encaminha, tudo bem! Outros: “Eu não quero dizer quem mora aqui, eu não posso dizer!” Então, esse... é muito interessante essa realidade. As pessoas acham que, não!... vai com jeito. Não! Não é bem assim! Você está expondo a sua vida! Sabe, tem lugares que, “Olha, aqui eu não quero!” E de repente eu mando, Então, pra cá também não quer, pra cá também não quer! E eu mando!*

Val: *Não consegue nem é chegar!*

Maria: *E aí? E isso a gente encontra muito, muito! E se você quer tentar alguma coisa para fazer alguma coisa, você tem que abaixar a cabeça! “Não, tem razão!” E isso, assim... experiência de muitos anos, chegava e... “Olha, eu quero tantas vagas” “Pois não, o senhor tem direito!” E isso foi sempre minha política. Graças a Deus, em vista de tantos anos nunca tive... ando assim, entro assim... entendeu? Eu acho que isso você tem que saber também! Bom, não adianta ser de forma diferente!*

F.: Por exemplo, numa situação dessas há uma tentativa num outro momento?

Maria: *Sim!*

F.: Aquela família, ela fica em “stand by”, vamos dizer assim? (risos)

Maria: *A gente tenta, com certeza, com certeza! Hoje, eu acho que está até mais fácil aqui no CRAS a mãe dizer que o filho está preso; a mulher dizer que o marido está. Ou mesmo, ex-detido vir buscar uma cesta básica. Hoje! Mas até a algum tempo atrás, era difícil as pessoas colocarem isso para você! Então, hoje quando você vai ver, nós temos uma ficha que a gente preenche, aí está lá a composição familiar... quer dizer, quem mora na casa? Quem mora nesse teto? Desde o gato, do cachorro até o periquito! E aí eles colocam, olha, é assim, assim, mas não está aqui. Então... vão colocando de uma forma que você vai... logo, você fala, chegam a verbalizar mesmo.*

F.: O que você acha que mudou hoje que essas informações são mais...

Maria: *É mais fluida? Eu acho que até a própria necessidade mesmo. A própria necessidade! De repente aquele que foi recolhido ele era o arrimo, ele que proporcionava alguma coisa! Muitas vezes é o companheiro! E aí tem a questão da... que vai lá e ainda me faz mais filho! ... (risos) É o TCC da Val! (risos).*

Val: *Eu estou falando sobre as famílias dos apenados, sobre como fica o vínculo...*

F.: Interessante!

Maria: *Pois é, relatar aqui... (risos)*

Val: *É. Daqui a dois meses, daqui a um mês eu apresento. Eu acho! (risos)*

Maria: *Acha não! Vai tentar! Com certeza!*

Val: *É difícil, é difícil! Até porque você não tem essa abertura de conhecer essa família. A família não te dá essa abertura para não se expor!*

Maria: *Para não se expor. Exatamente.*

Val: *Então, fica difícil também para você coletar material.*

Maria: *E, basicamente, estas famílias, quando vem aqui - esquece A. F. - quando nos procuram é a questão da cesta básica.*

F.: E que sentimento vocês percebem nessas pessoas, quando elas chegam? Ou também pensando nos serviços do A. F. O que elas trazem?

Maria: *Eu acho que um descrédito que não... Parece que aquela cesta básica é o que vai resolver a situação. Não tem perspectiva! Eu sinto assim, não sei se a Val sente! Mas eu sinto muito das mulheres, sem perspectiva, sem ver um futuro... na mesmice e... “não tem nada que eu possa fazer para modificar.” No A. F. tenta-se muito... tem um trabalho através de oficinas e pensa-se muito na questão mesma de uma geração de renda...*

Val: *Autonomia dessa pessoa...*

Maria: *Uma autonomia dessa família. E é muito, muito difícil! Muito! Olha, a gente conseguiu uma coisa mínima através das Tintas Suviniil . E que foi para o público masculino. Então, para você ver o quanto é...*

(...)

F.: Acho que voltando um pouco da questão do planejamento... Tem um momento da discussão dos atendimentos e é nesse momento que acontece o planejamento das atividades? Como são pensadas essas atividades?

Maria: Normalmente a gente tem "o" Planejamento que é feito um plano para o ano, anual, enquanto SAS [Supervisão de Assistência Social], enquanto CRAS. E aí, esse anual que é feito divisão, que é feito... mas a gente tem reuniões semanais com a supervisora onde tenta se passar o fluxo, o que está andando, o que não está. Alguma demanda a mais que vem, a gente tenta... Mas o planejamento mesmo, em termos de estrutura, é feito anualmente.

F.: E em algum momento tem uma participação da população? Existe algum tipo de...

Maria: Não. Isso eu falo da parte interna. A gente tem das parcerias que são as ONGs. Isso a gente tem também, reuniões dos serviços a cada dois meses. Tem uma certa periodicidade.

F.: E aí, a população...?

Maria: E aí a gente até, junto com as ONGs, tenta... Eles têm um trabalho com as famílias... que isso deve acontecer mensalmente, pelo menos numa reunião mensal. Mas, o encontro nosso, população... não! E isso a gente não... uma coisa maior, não!

F.: Algumas últimas questões: (risos). O que vocês... aí pegando a sua experiência de anos, pegando a Val também que está tendo essa experiência aqui, que está num momento de formação... A partir desse conjunto de experiências, o que vocês acham que diferencia esse olhar do psicólogo no CRAS?
(pausa longa... Maria ri).

F.: Gente, não tem resposta certa ou errada! O objetivo não é esse, é o que vocês... por favor...

Maria: Não, não, claro, claro!
(...)

Maria: Não sei, Val, porque... é o que eu te disse, em termos de história né... Eu tenho um acúmulo que, para mim, você vai se adaptando... você vai se adaptando... as coisas vão se modificando e você vai se adaptando! Então, sinceramente, hoje, e o olhar de um psicólogo no CRAS, eu acho que só se fosse reestruturado, fosse... porque se não, acho que é um profissional que é um desperdício. Não sei o que a Val acha.

Val: *Eu penso... eu... outro dia eu estava questionando isso... Assim: não dá pra ser um serviço isolado.*

Maria: *Não, Não.*

Val: *Não dá pra ser um serviço isolado, mas o olhar da psicologia ainda é meio evasivo. Porque... as questões vem primeiro para assistência social. Porque de fato não entra como um trabalho do... da Psicologia.*

Maria: *É a necessidade imediata! É a fome, é a miséria! É... entendeu?*

Val: *Você primeiro tem esse olhar.*

Maria: *É... Então fica muito difícil você entrar... é mais sofrimento... Fica difícil até te dizer.*

(ambas falas juntas)

Val: *É mais um trabalho de acompanhamento.*

Maria: *hum! uhum!*

Val: *Que pra crescimento profissional é muito interessante! Eu tenho aprendido muito com o olhar do... da assistente social. E acho que todo psicólogo tem que ter uma extensão na assistência social, até porque envolve outras questões.*

Maria: *É muito rico, né, Val?*

Val: *É muito rico!*

Maria: *É muito rico, só que...*

Val: *Primeiro é o assistente social, primeiro é o... assistência, a assistência social que vai ver as demandas e fazer aí os encaminhamentos.*

Maria: *Porque, você veja bem, não dá para você fechar um diagnóstico! Não dá pra você ter uma rede: "não, eu vou encaminhar pra cá, vai ser atendido, essa família vai..." Entendeu? ... Não, ela tem o problema do dinheiro! Ela tem o problema da condução! Para ela vir aqui, às vezes foi um... muito difícil!*

F.: *Uma epopéia, né! (risos)*

Maria: *Exatamente! Então você percebe como coisas mínimas vão truncando esse... não adianta nem ela querer!... tá!*

F.: E como é que você pensaria nisso que você falou: “haveria de se ter uma reestruturação...”

Maria: *Uhum!*

F.: Como que você acha que poderia... vamos imaginar, agora, né!

Maria: *Quando eu falo em termos de reestruturação eu te digo reestruturação mesmo da lei maior, de país, entendeu! Lá na educação! “Isso”. “Isso”. Vamos exigir “isso”, vamos... entendeu? Vamos entender o que é “esse” profissional, “esse”, “esse”, “esse”, “esse”. Para não estar caindo nestas questões de que: “não, eu vou encaminhar para o psicólogo, eu vou encaminhar para o psicólogo! A criança tem algum... probleminha... ela é super normal... não! Vamos encaminhar... Então, é a escola, é a a Saúde!. Por quê? É o papel da saúde, diagnosticar. Acompanhar. Fechar. Lá. Na casa... É problema de moradia! Se você vê, eu não sei se você conhece alguma favela... se você... é uma coisa assim... Como é que pode doze pessoas morar num quadrado destes! Menor que... entendeu? Então... são condições sub humanas, gente! Como é que pode, ratazana, “deste” tamanho vindo pelo... pelo esgoto! É.. o córrego, é... entendeu? Vem comer! Como é que pode? E sobrevive! Então, é... é isso que eu acho que teria que ser uma coisa maior mesmo! Você pega uma cidade como São Paulo, meu Deus! (...)... não tem jeito! Para mim é isso, é uma reestruturação, se não fica, fica, fica, fica... É na educação, é na saúde... e depois... eu tenho certeza que as coisas vão caminhar! Eu não vou ver! (risos) Quem sabe aí... (risos)*

F.: Ok... O quê que... pensando no trabalho que vocês tem hoje... E aí, nesse momento agora eu peço licença para Val e me volto um pouco mais para Maria, o quê que te deixa mais, deixa eu sintetizar... Como é que você se sente trabalhando... acho que a gente já está falando um pouco disso, trabalhando aqui no CRAS, como é que... é... Vou voltar a uma questão: se tivesse que escolher, desses exemplos que a gente tem conversado, alguma situação que você se sentiu: psicóloga... “Nesse atendimento...” Depois pensando sobre ele “... Nossa, eu acho que hoje eu me senti psicóloga.”

(breve pausa)

Maria: *Eu acho que sim, sim! Eu acho que até... As vezes, até você ouvir. Às vezes, até o fato de você ter um pouco mais de... (breve pausa)... a questão mesma aguçada para você sentar e ouvir o outro... tá? Aí a pessoa vem buscar uma informação aqui a respeito de um... do... do cartãozinho de um benefício, mas você senta, você preenche, você ouve, você... dá atenção, você... a pessoa sai te... sai! Ai você fala, “Poxa, hoje eu me senti profissional, eu me senti psicóloga, me senti...” E assim... eu acho que acontece! Não vou te dizer que ele é totalmente... Por quê? Porque você vem de uma formação acadêmica onde você tem uma outra postura! Tá, é diferenciada, não adianta! Então... eu acho que isso... agora, não tenho dúvida*

que, no longo desses anos, com certeza eu fiz alguma coisa... também não foi tudo... né? (risos). Com certeza, alguma vez eu me senti psicóloga... mesmo! E frente ao CRAS, eu acho que até esse ouvir, esse... a gente sente, sim!

F: E o que é que te deixa feliz trabalhando aqui?

Maria: (...)

F: Essas são as questões que eu no começo falei que a gente ia falar um pouquinho de você, entendeu? Chegou a hora! (risos)

Maria: Sim, sim. Eu acho que é essa questão mesmo. É assim... eu acho que houve uma acomodação minha, profissionalmente, mas foi uma escolha... tá... Uma escolha em termos de... de filhos, de... para você conseguir administrar lá e aqui... foi uma escolha. É... eu me sinto feliz com o ambiente, com as amizades, com o coleguismo, com... eu acho que eu consigo hoje, não produzo mais do que eu produzia antes, com certeza não produzo, mas eu ainda estou produzindo alguma coisinha!

F.: Está na ativa, né! Imagina, olha o tamanho disso aqui!
(Maria ri)

F.: Vocês me contaram uma série de dificuldades, tal... Não sei se vocês acompanham, se vocês têm conhecimento a respeito das atividades que o Conselho Federal... O Sistema Conselho, né! Você acompanha essas atividades, essas publicações que eles têm?

Maria: Pouco, pouco!

F.: E tem algum espaço que você e os outros profissionais daqui do CRAS se articulam para estar conversando sobre essa dificuldade, para estar... uma tentativa mesmo de superar...

Maria: Sei, sei, de melhoria, de...

F.: Como é que você busca solucionar suas dúvidas?

Maria: Não, não, eu não tenho esse vínculo, não tenho... eu sei que existem alguns profissionais que já estiveram com a gente, tem por exemplo, a Â. T. [cita o nome de uma ex-colega], que hoje ela está na área de RH, mas que ela conhece muito bem, foi companheira, parceira da gente muitos anos, né... é... e que ela tem essa... está ainda na ativa, na prefeitura, e que ela tem essas pontes, Mas... a A. [nome de outra ex-colega] que se aposentou, mas, eu, assim, tenho poucos contatos, tá!... com pessoas que realmente estão na esfera...

F.: A legislação, você conhece? Você acha que ela é importante para o trabalho aqui?

Maria: *Conheço. Claro, claro! Sempre norteia, não tenha dúvida!*

F.: Você costuma recorrer, de repente, a essa legislação num momento de dúvida? O que mais você costuma recorrer?

Maria: *Ah, com certeza! Quando... quando... “Espera aí, é o meu papel, é isso, entendeu?” (risos). Até para orientar mesmo as pessoas que falam: “Olha, mas é você, entendeu? Não, mas... você tem que atender!”*

F.: Acontece isso, então?

Maria: *Acontece. “Você tem que atender.” “Não, espera aí um pouquinho, não é minha função. Aqui, enquanto psicólogo, não! Não é!”*

F.: E aí você costuma recorrer a qual legislação?

Maria: *Assim... até você... olha, dentro do que a prefeitura, dentro do que, entendeu? Assim, o Estatuto... “Eu sou psicóloga da Assistência Social, estou no CRAS. Então... é feito isso e não isso... como você...” Porque eles têm muito uma visão de clínica, né, de... um atendimento a nível de saúde, acompanhamento.*

F: Então você acaba usando a legislação para, como um instrum...

Maria: *...como um instrumento de informação: “Não é bem isso!”*

F: Legal!

F: A última questão, mas se vocês quiserem também falar mais alguma coisa. E agora também de novo para Val... O que você falaria, o que você fala para um profissional, para um estudante que está pretendendo trabalhar num CRAS?

Maria: *(...)*

F: A gente sabe que tem aquela história de que conselho; se conselho fosse bom a gente não dava, vendia, mas vamos deixar um pouco essa idéia. Acho que tem uma... o estágio permite uma troca, né?!

Val: *Quando eu entrei aqui, eu tive uma fala muito legal e aconteceu de fato, para que a gente participasse, não só de eventos, mas de conferências que sempre aparecem, seminários, palestras, para que a gente conhecesse os serviços, e a gente tem feito isso, né, acompanhado as técnicas para a gente conhecer os*

serviços, como são os atendimentos, e isso é interessante porque você, a gente faz sim algumas questões burocráticas sim, que é pertinente, mas a gente acompanha até para conhecer de fato, né. E essa participação é interessante, porque você não entra só com seu trabalho, mas que você tem a possibilidade de conhecer outras coisas, de participar porque é uma troca de experiência, né, e maior experiência que a Maria tem; eu sou bebê ainda (risos) e aprendo muito com ela, de vez em quando a gente senta para conversar, quando eu estou com alguma questão que eu não consigo encontrar uma outra solução, não consigo ter um outro olhar, né...

Maria: *Mas daí eu digo que nem tudo eu sei também, né, eu sou muito aberta para o aprendizado.*

Val: *Mas eu me sinto aliviada até, porque tem hora que a gente se sente angustiada, mas sabe que tem a Maria ali, ou tem um outro profissional. Esses dias mesmo sentei com a F., por conta de uma questão social e ela me esclareceu, então tem essa, esse lado positivo de trabalhar no CRAS, não é só negativo também, né.*

Maria: *Hããã, eu diria para o profissional hoje de Psicologia, que ele não tem outro lugar com essa riqueza de informação, ele não tem outro espaço. Eu acho que aqui... É assim, eu perguntaria para ele: O que você quer? Se você quer, é aqui. Agora, se você tem um outro olhar, não é aqui, não venha! Eu acho que é uma riqueza assim o CRAS de tudo né, Val? De... Porque é gente! É ser humano, é... Desde as relações, porque que você tem que trabalhar, porque você não trabalha sozinho, de forma nenhuma, então desde como me relacionar com o outro...*

Val: *O trabalho é em equipe...*

Maria: *... é, nossa! É uma riqueza muito grande, muito! (...)*

F: *E você tem participado das conferências?*

Maria: *Eu não tenho.*

Val: *Eu tenho bastante (risos)*

Maria: *A gente sempre coloca que, pelo próprio cansaço (risos), vamos deixar os jovens (risos). O pessoal mais novo, né.*

F: *Mas é uma coisa que é estimulada, né?*

Maria: *Muito, muito, a gente tenta, né Val? Reveza... “Olha, aqui tem que cobrir, entendeu”. “Olha não precisa vir, você vai lá...” né, pelo fato que a gente sabe que o quanto é importante.*

Val: O próprio Spazzo lá da SMADS [Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social] tem os seminários, várias atividades.

Maria: O Spazzo é o espaço da secretaria, você conhece?

F: De formação?

Maria: Isso, isso!

F: A primeira vez que eu vim para São Paulo, mais recentemente, foi para ir lá para uma entrevista. Daí eu desci aquela Pedro de Toledo inteira, até lá embaixo.

Val: A gente tem também a V., ela é muito legal neste sentido: tudo que ela sabe de novidade que está acontecendo, seminário, palestra...

Maria: É que ela fica no Observatório, né. Ela que é a nutricionista, a... Ela tem esse papel de passar...

Val: Então ela passa para a gente, e a gente se organiza: "Olha hoje vai você", "Hoje vai você", para que todos também tenham essa oportunidade de estar participando. Quando elas também vão participar de algum evento, a gente acompanha e acaba também conhecendo as outras pessoas. Eu participei, que eu achei muito interessante, há um tempo atrás, de um encontro que teve aqui no Pinel, de todas as UBS's, daí veio psiquiatra, veio os PSF's, veio estagiários de outras universidades para essa troca de experiências, de como lidar com algumas situações que estavam acontecendo...

Maria: O trabalho em rede, né!

Val: O trabalho em rede. E isso é interessante, porque você está lá, numa situação lá e, o que que eu faço? Vamos então discutir. E eu enquanto estagiária achei muito interessante esse tipo de encontro onde as pessoas possam compartilhar e buscar soluções, porque eu acho que só assim que consegue atender essa população tão... não só carente, mas tão... (...)

F: Mais alguma coisa que vocês gostariam de estar falando, gostariam de estar acrescentando, coisas que acham que é importante, que eu deixei passar? Algum sentimento?

Maria: Eu quero te desejar muito sucesso, espero ter contribuído.

F: Imagina, você não tem idéia de como, só depois de pronto, né, acho que você vai conseguir visualizar.

Maria: *Sim, sim, espero te contribuído mesmo, porque... E que vá em frente, porque ainda precisa disso.*

F: Obrigada, eu só tenho que agradecer a Val também. Eu preciso pegar alguns dados seus, não divulgando seu nome, não é isso, mas para organizar aqui os dados. Esse aqui foi um termo de consentimento que eu passei para a Maria, tem as informações gerais da pesquisa, se você quiser já passo um para você também.

Val: *Ahh, nossa Mestrado já... Eu estou agora no TCC, então tô...*

F: Olha, as angústias são muito próximas, viu (risos). Posso te dizer pela pouca experiência que tive.

Maria: *Mas acho super legal isso, porque a Val tá aí, com o pé na saída, né, Val, e já está próxima de profissionais.*

F: Você faz faculdade onde?

Val: *Eu faço na S.F. [Universidade privada]*

F: Legal!

Val: *Mas é isso, estou onde eu queria mesmo.*

F: Ah, só vou pedir uma última coisa; até coloquei a lápis aqui para não esquecer. Eu não vou estar divulgando o nome real de vocês, aí eu gostaria que vocês, se quiserem, escolhessem algum nome fictício para eu poder usar.

Val: *O meu pode ser Val, porque não vai estar divulgando o nome completo. Se quiser pode colocar...*

Maria: *(...)*

Nossa eu... (...) Eu nunca tive apelido, interessante, né? (risos), é o momento, né. É nunca tive apelido.

[Segue até a decisão do critério para a escolha do pseudônimo]

F: *Mais uma vez, muito, muito, obrigada mesmo e desculpe por tomar o tempo de vocês!*

Maria: *Imagina!*

FIM

ENTREVISTA II

| | |
|--|-----------------------|
| Entrevistado: <i>Bóris (nome fictício)</i> | Idade: <i>54 anos</i> |
| Tempo de formado: <i>30 anos</i> | |
| Tempo de atuação no serviço público: <i>aproxim. 21 anos</i> | |
| Tempo de atuação no CRAS: <i>2,5 anos</i> | |
| Vínculo empregatício: <i>Efetivo (concurso)</i> | |
| Carga horária semanal no CRAS: <i>40 horas</i> | |
| Atua em outra área da profissão: <i>Não</i> | |

Legenda:

F = Fabiana (entrevistadora)

Bóris¹ = entrevistado

(...) = pausas longas

[...] = inserção de esclarecimentos

F: Vamos começar aqui com alguns dados, algumas informações iniciais assim... Antes de qualquer coisa: depois eu vou... na hora que for transcrever e depois analisar os dados, eu não vou colocar seu nome...

Bóris: *Não tem problema!*

F: Aí, você sugere algum pseudônimo? Algum apelido? Alguma coisa?

Bóris: *Põe B.[cita seu nome], mesmo. Não tem problema!*

F: É?!

Bóris: É. Psicólogo 1, 2, como você quiser, o que você achar melhor!

F: Ok!

F: Quantos anos você tem Bóris.?

Bóris: *Eu sou de 10 de 10 de 55.*

¹ Nome de origem eslava, que significa “combatente, forte, guerreiro e indica uma pessoa com grande disposição para enfrentar os obstáculos. [...]”. Retirado do sítio www.significado.origem.nom.br. Acesso em 29 jul 2009.

F: Quanto tempo de formado em Psicologia?

Bóris: 30 anos! 79... vai fazer 30 anos.

F: E você se formou onde?

Bóris: UMEC [atual Universidade Mogi das Cruzes - UMC].

F: É... universidade?

Bóris: Mogi.

F: Mogi?

Bóris: Mogi.

F: Hãã...

F: Na área pública, você trabalha há quanto tempo? Isso independente de ser em prefeitura, de ser órgão estatal.

Bóris: Olha, eu tenho aqui 15 anos em S. [cita cidade], tenho mais 06 anos em J. [cidade vizinha], em área pública, né...

F: 21 anos.

Bóris: ...paralelo com consultório, residência em hospital psiquiátrico e por aí vai, aula...

F: Muita história, né! (risos)

Bóris: Só não aprendi a ganhar dinheiro (risos)

F: Aqui no CRAS, em S. [nome da cidade], você está há quanto tempo?

Bóris: O CRAS tem dois anos e meio; eu sou, junto com essa equipe que está aqui, que você conheceu, nós é que começamos o CRAS daqui de S., no dia 02 de maio de 2007.

F: Olha, no dia do aniversário de um grande amigo meu, 02 de maio. E qual a carga horária semanal de trabalho?

Bóris: 08 horas, dá 40 horas.

F: Que tipo de vínculo empregatício?

Bóris: *Eu aqui sou estatutário, sou concursado. Eu e a coordenação e uma assistente social, as outras duas meninas, elas são da F. H. A. S. [nome da organização].*

F: Ah, aqui na cidade tem relação com F. H. A. S., né?

Bóris: *Tem, tem.*

F: E junto com o trabalho no CRAS, você tem algum outro trabalho na área, consultório...?

Bóris: *Não, não aguento mais. (risos), agora não dá mais. Eu tive consultório até 96, depois parei, é muita coisa.*

F: É! Bom, ééé... E quais os fatos, que experiências nesta história toda, você acha que contribui... como é que foi, como é sua história profissional?

Bóris: *De CRAS?*

F: É. Você veio parar no CRAS como?

Bóris: *Ah. É o seguinte, eu sou psicólogo da prefeitura tem 15 anos, e eu sempre trabalhei nas unidades. Depois disso, por questões políticas e tudo mais, embora eu não seja político né, mas devido alguns ajustes políticos eu fui, eu participei da assessoria na Secretaria de Assistência, eu sou vinculado à Secretaria de Assistência, então eu era assessor na secretaria; questão de salário e tudo mais, e eu fiquei como assessor durante um bom tempo e... depois em... eu não me lembro muito de data não, mas é 2004, mais ou menos, eu saí da assessoria e fui fazer uma implantação do Programa Refazendo Laços na cidade de S., que é um programa da Rainha Silvia da Suécia, não sei se você conhece, da WCF [World Childhood Foundation]?*

F: Não conheço com profundidade, mas já ouvi...

Bóris: *Ele trabalha com crianças vítimas de violência doméstica. Então a Suécia fez um convênio, a Rainha escolhe S. como cidade referência para implantar o programa que já é um programa mundial, e eu fui escolhido como psicólogo do programa, junto com a assistente social V. e nós tivemos um prazo de dois anos para implantar esse programa aqui. Então nesses dois anos, até 2006 mais ou menos, 2006-2007, nós implantamos o PRL, depois disso, depois de implantado esse convênio, a S.A., a Secretaria de Assistência me chamou novamente para implantar o CRAS aqui. Quer dizer, eu só implanto (risos) e e e, daí 2007, 2007 eu*

voltei para a secretaria, daí me passaram as coordenadas, eu não sabia o que era CRAS, eu não sabia nem do que estavam falando, a secretaria muito menos, tipo assim é é é: “Tem um programa do governo federal que está chegando agora tal, uma coisa que está chegando agora, uma coisa chamada CRAS e pá-pá-pá-pá-pá-pá e na composição da equipe precisa de um psicólogo, né, os assistentes sociais e psicólogos, digamos assim, é a base da equipe, daí vêm outros profissionais dependendo das necessidades; e você vai implantar o CRAS da região leste de S., que foi a região que foi detectada como a região mais interessante para o momento.” Então no dia dois de maio a gente montou, eu vim, eu fui transferido aqui para a região leste, eu era da região centro. Eu fuiiiii, eu vim para cá junto com uma equipe, foi montada uma equipe com a I. X., que é assistente social, a S., N., a I. e a A.C.. A.C., S. e .I., perdão, A.C., S. e N. eram da F. H. A. S.; eu, I. X., e I. era da prefeitura. Ah, e tem mais uma I. X. L., que é da F. H. A. S. também, que saiu. Então eram quatro da F. H. A. S. e três da prefeitura. Daí eu vim parar aqui, alugaram essa casa e pensei “E agora, o que fazer?...” Daí a gente começou a estudar, pegar toda a papelada que tem do programa para estudar, começamos a ter algumas discussões aqui, porque não tinha muito onde se referenciar também, até porque as outras unidades, locais que a gente procurou acho que estavam no mesmo nível, ou ou pior que a gente, né.

F: Aqui em S. mesmo?

Bóris: Não, em outras cidades

F: em outras cidades.

Bóris: Não tinha nada também. Até que surgiu uma supervisão de C. [outra cidade de referência], onde a secretaria propôs que a gente fizesse uma supervisão com C., e durante um ano a supervisora ficou aqui para ajudar a gente a instalar o CRAS. Só queeee muito fraca, né, porqueeee a gente sabia mais do que eles. Então foi uma coisa assim que não acrescentou muito. E teve com uma outra psicóloga também aqui de S., que ela veio trabalhar um pouco, a questão do trabalho em grupos, porque existe uma deficiência muito grande na parte do social de trabalha em grupos. A gente enquanto psicólogo tem a prática de grupos eeee o Serviço Social não tem essa prática como a gente tem, né. Então, aaaa, veio essa psicóloga dar algumas, algumas orientações para gente neste aspecto, né, mas mesmo assim a equipe ainda se sentia contida por não saber onde estava pisando e como tudo que é novo você tende a retrair, para se proteger – leitura de psicólogo (risos). Então a equipe tentou fazer algumas coisas em termos da casa, começar a chamar gente, fazer curso de artesanato, enfim, promover algumas coisas, mas nunca aconteceu, da maneira que deveria acontecer; então você tinha grupo de cinquenta pessoas, vinha quatro, cinco pessoas, então era muito complicado. Os grupos de, de, socioeducativos eram os grupos que vinham mais pessoas, mas era muito complicado também para eles, por quê?... Eu não consigo contar a coisa muito

cronologicamente, é que eu vou lembrando e vou... tá.

F: Claro, claro, fique a vontade!

Bóris: *Porque São José sempre primou pelo plantão social, então tudo é feito no plantão social e foi inculcido uma, uma mentalidade na população de que se eles fossem até o plantão social, que o plantão social é o lugar que se ia para pegar cesta básica, recurso de óculos tal tal tal tal. Então quando o CRAS chega, ele chega sem recurso nenhum, ele vem para fazer um outro trabalho né, quer dizer, o que a gente fala aqui para o pessoal o tempo todo: o CRAS ele vem para não dar mais o peixe, mas para ensinar o pessoal a pescar, a família a pescar; ele não vai ficar focado na mulher, da cabeça da família, mas em todos os componentes. Isso foi muito complicado no início para a população, mas não só para a população, como para os próprios técnicos do Serviço Social, porque eles trabalhavam o tempo todo em plantão. Para você ver, ainda existe o plantão hoje, mas é em outra unidade. Então era muito difícil soltar, tirar o batente da sala para trabalhar em grupo; então você via o tempo todo Serviço Social trabalhando, trabalhando, que dizer, fazer acolhida aqui era... o dia inteiro fazendo acolhida, né. Então era muito difícil, mas com o tempo agente foi entendendo que a coisa era diferente, mas ainda paira, ainda paira até hoje o medo muito grande de trabalhar com o grupo, isso é uma característica daqui. Eeeee, então, o que aconteceu? A secretaria separou o plantão social, ele ainda continua existindo no centro comunitário, aqui perto, e o CRAS ficou para cá. Então hoje em dia se a pessoa precisa de um recurso ela passa no plantão social e solicita o recurso, se ela é da nossa área de abrangência, o plantão encaminha diretamente para o CRAS. Se a pessoa é do CRAS e precisa de um recurso, a gente faz o encaminhamento para ela tirar no plantão, então é esse o trabalho que a gente faz hoje, mas uma coisa não tem nada a ver com a outra, tá.*

Ahhh, quando a gente veio para cá, a região foi subdividida em vinte e dois bairros – esse aqui você tem que ver depois [refere-se ao pôster do CRAS no qual constam os nomes dos bairros que compõem a região de abrangência; que estava sobre a mesa] – os nossos bairros são esses daqui, tá. Eee esse foi o primeiro pôster que foi feito aqui para a gente poder estar passando para o pessoal algumas informações.

F: Esse material foi feito para a população?

Bóris: *É, esse material foi feito aqui para população. Então, ahhh... ahhh, a gente começou não fazer; o atendimento continuava sendo como se fosse o plantão na verdade, né, porque a gente não sabia bem para onde ir e a secretaria não sabia explicar e o; não sei se você já leu o manual do CRAS, mas aquilo lá também não diz coisa com coisa, né, então, a gente foi assim atirando para todo lado para onde é que a coisa pegava. Até que esse ano a gente começou a ter alguns insights, de toda a experiência que nós passamos, e começamos a perceber que o trabalho tem que estar saindo de dentro, ter que sair daqui e ir para a comunidade, né. Então hoje*

em dia, a gente está com um trabalho em comunidade, num bairro aqui perto que foi pego como piloto, ondeeee já que eu tenho que ensinar a pessoa a pescar e não dar o peixe, então nada mais óbvio que eu também ir na comunidade para ouvir o que essa comunidade tem para me dizer, quais são as necessidades dela; não adianta eu fazer artesanato de crochê, deeee, de não sei o quê aqui se não é isso que o cara está precisando, o que ele quer, né! Então nisso a gente está se aproximando da comunidade hoje, a gente começa a entender melhor quais são as necessidades da comunidade e por aí vai. E eeee, quem sabe seja esse realmente o caminho, a gente não sabe precisar ainda porque a gente não tem muitos dados, ainda tem pouco tempo, praticamente a gente começou isso agora, né.

Ahhh, paralelo a isso: tem a questão política, toda essa história, que é uma coisa que emperra muitíssimo o trabalho, porque a política ela não quer saber do sujeito enquanto indivíduo né, quer saber enquanto... título de eleitor. Eu sou muito franco no que eu falo...

F: Claro, nossa...

Bóris: ...eu não sou muito de dedos...

F: ...é disso que a gente precisa, né?!

Bóris: *É. E a política é muito por aí. Quer dizer, nós estamos há dois anos e meio aqui, agoooora que nós conseguimos alguma coisinha, um recurso, sabe. Então a gente tem uma verba que vem dooo, do governo federal, São José tem gestão plena, só que essa verba não vem para gente, essa verba sabe lá Deus para onde vai. Então éééé assim, a gente tem uma verba muito, irrisória para poder atender a toda nossa situação porque precisa contratar pessoa, precisa fazer um monte de coisa, mas tudo isso é retido pela política, então esse é um dos entraves maiores que eu vejo no trabalho do CRAS é esse, né. Ééé que a política... sabe quando você vai conversar com um líder da comunidade, cuidado com quem você fala, não é todo mundo que você pode falar, pápápá, porque aquele é do partido tal, porque o vereador não sei das quantas, então a gente tem que ficar meio quieto.*

F: E essas restrições, esses cuidados... elas vêm, elas vêm de cima para baixo: "Olha quando vocês estiverem lá prestem atenção com fulano, com sicrano, porque..."

Bóris: *É, por exemplo: nós fizemos a primeira, a primeira programação de 2008, porque 2007 a gente ficou mais no estudo, até hoje eles não leram. E já fizemos a de 2009 e o que era previsto para começar em janeiro, nós estamos começando agora, então tem coisas assim muitooooo... sabe? Não é para mexer. Então esse é o lado político da coisa que ninguém admite, todo mundo nega de pé junto; que estão fazendo o máximo, que tal... (respira fundo). Para sair isso daqui, por exemplo [refere-se ao fôlder do CRAS], nossa! Foi um parto [risos], parecia que estava fazendo panfletagem contra o prefeito; porque vai e volta, vai e volta, e nisso foi uns seis meses para sair. Daí sai...*

F: E é um material relativamente simples, né?

Bóris: *Não tem nada! Está escrito o que é CRAS, para quê serve, o endereço. Mas daí veio eleição, daí na época da eleição chegou uma hora, que você não podia nem convidar pessoa para vir na reunião. Saiu uma lei que... então nós ficamos praticamente...*

F: ...em moratória (risos)

Bóris: *É! Um ano praticamente parados. Então era mais ou menos por aí a conversa, né. Então tem esses entraves, né. Outro entrave que a gente tem é a questão de espaço. Por exemplo, nós estamos numa casa totalmente inadequada, pelo o que você viu, eu não consigo fazer um grupo socioeducativo aqui dentro com cinquenta pessoas porque não existe local para isso, né. Essa é uma sala de atendimento, tem aquela sala de atendimento, a equipe técnica fica naquela duas salas. Então pela enésima vez a SDS disse que vai alugar uma casa para gente, a gente já foi ver a casa, uma casa enorme, que vai de encontro do que é o CRAS realmente, mas até agora não saiu, isso foi no começo do ano e nós estamos esperando que essa casa apareça para que a gente possa estar mudando para lá o CRAS. Outra coisa que dificulta é a questão do setting, quer dizer você não tem um local para trabalhar com esse povo, então uma hora é na igreja, uma hora é na associação não sei do quê, um hora é no Senac, no SESC, outra hora é na comunidade não sei das quantas, então a população fica muito flutuante e você acaba perdendo muito de resultado porque o povo não vai, cada hora é uma coisa, né. Então tudo isso é por causa da concepção do espaço que a gente está tentando fazer a cabeça da Secretaria para ver se a Secretaria entende isso, porque ela te põe aqui e diz “Se vira”, né, e não é bem assim.*

Que mais? Eu já falei coisas boas, coisas ruins. Agora vou falar mais um pouquinho de coisas boas.

Ah... a equipe é muito boa, ela é coesa, quer dizer, eu tenho duas assistentes sociais que são mais novas, praticamente recém-formadas, com dois, três anos de formação e tenho um grupo de mais assim veteranos, então dá um equilíbrio legal, né; a equipe é muito aberta, muito boa, muito ouvinte, sabe, a gente consegue ter consenso nas coisas, tudo... não fica uma coisa verticalizada, tudo horizontalizado, até pela própria coordenação que faz questão, sabe, ela não diz: “vai fazer isso”; “o que vocês acham”, “como nós vamos fazer, resolver”, então é uma coisa bem democrática, bem legal.

F: E qual é a equipe? É você, psicólogo...

Bóris: *Eu sou o psicólogo, a I. X. que está na coordenação, tem a I. que é assistente social também, mas está emprestada para o jurídico, tinha a A. C. que era daqui, também é assistente social da F. H. A. S., foi para o CREAS, ou CREÁS, não sei*

como você fala, tem a S., tem a N., que estão aqui e a I. X. L. que está aqui. Então, outra coisa foi isso, a equipe ela veio com seis... três, seis, seis pessoas e agora estamos em quatro; e eles não entendem também isso também.

F: Só você de psicólogo?

Bóris: *Só eu de psicólogo! E nós temos que dar conta de cerca de 5.000 famílias aqui nessa região, nesses 22 bairros. Então é uma coisa maluca também, porque o povo não entende, você requisita profissional, sabe: “Não tem dinheiro para contratar”, “Não pode, não precisa”, e por aí vai a conversa. Então esses são entraves, né. Que mais? Eu vou falando...*

F: Não é, acho que está ótimo! É é, vamos pegar então a rotina: você chega no CRAS e...?

(risos)

Complete a frase. (risos)

Bóris: *Aqui é o seguinte: não tem psicólogo, não tem assistente social, aqui todo mundo faz tudo, não dá para você ser psicólogo só, assistente social só, faxineiro só, recepcionista, não dá, não dá! Pela demanda, pelo tipo de trabalho, o negócio é diferente, então eu limpo o chão, sabe, eu também faço coordenação quando a coordenadora sai, eu viro coordenador, outro vira, não importa. É aquela coisa assim multiuso, né. Então eu chego de manhã, geralmente... não, não tem uma rotina, depende do que está acontecendo. No caso do psicólogo, aqui nesse CRAS, eu funciono mais como um coringa, porque as regiões são divididas entre as assistentes sociais, eu não trabalho com região, na verdade eu fico como coadjuvante das assistentes sociais nos casos. Por quê? Porque primeiro eu não trabalho com cesta básica, eu não trabalho com nenhum tipo de recurso, com PAIF [Programa de Atenção Integral à Família], Bolsa Família, essas coisas, que é uma área delas, então o que eu faço? Eu faço muita discussão de caso com elas, faço atendimento em dois grupos, trabalho o grupo familiar, faço grupo socioeducativo, grupos de convivência, faço palestras nas unidades, entidades, creches, escolas, faço observação nas escolas com crianças, faço diagnóstico para encaminhamento... e por aí.*

F: Então, hoje vocês têm, de atividades que estão sob a batuta do CRAS, espalhadas na região? Você disse grupos socioeducativo..

Bóris: *.... toda primeira sexta-feira do mês tem o grupo socioeducativo, tá. Ééé...*

F: Ele está acontecendo em algum outro lugar sem ser aqui...

Bóris: *Não é aqui, na casa não tem nada, não acontece nada aqui. Acontece no centro comunitário. Então como é perto, toda primeira sexta-feira o centro*

comunitário é emprestado para gente fazer ooo... aaa... o grupo socioeducativo Então, nesse meio tempo as assistentes sociais se mobilizam, veem as famílias mais próximas, ou que estejam interessadas, que seja o caso, a gente manda o convite para todas as famílias para comparecer nesse dia para o grupo. As famílias mais assim, mais interessantes, que são mais próximas, mais colaboradoras, que frequentam né, de uma certa forma são mais assíduas no CRAS, essas aí em algum momento são encaminhadas para grupo de convivência. Então tiveram várias tentativas de grupos de convivência e tal e nunca deu certo.

F: O que difere um de outro? O socioeducativo do de convivência?

Bóris: O socioeducativo? O socioeducativo é um grupo aberto a toda área de abrangência, então esse mês nós vamos falar sobre cidadania, daí faz uma cartinha para todo mundo: “Estamos convidando você e sua família para vir na palestra na...” Sem compromisso. As primeiras que nós fizemos foi uma coisa muito assim: palestra. Senta aí que eu vou falar. [imita som de pessoas roncando], dormiu todo mundo (risos). Então hoje o grupo é mais interativo, até porque, eu não sei, eu trabalhei muito com grupo na minha vida, sou meio na linha de Bion assim tal, eeee sempre gostei, fiz residência com grupo, nas unidades que trabalhei sempre trabalhei com grupo e tudo mais, né. Trabalho social assim em termos de comunidade sempre foi grupo, então quando eu cheguei aqui e vi aquela coisinha sacal, quadradinha, disse: “Ai gente, vocês me desculpem, mas eu não sei fazer assim.” Tanto é que quando no meu primeiro grupo, quando foi que eu fui fazer - porque cada mês é uma dupla que faz, a gente se alterna, se combina, então esse mês sou eu e você, então eu vou falar e você organiza o data show, o material, o convite; no mês seguinte a gente inverte, você vai falar de um tema e eu vou organizar; e a gente vai rodiziando entre a equipe, e tem uma tabela lá, uma escala de quem é quem. Então, o grupo socioeducativo é isso! A gente vem numa sequência, nós começamos... deixa eu pegar para você ver um material que a gente tem; a gente tem um materialzinho aqui, eu vou buscar.

F: Claro! Ah, legal!

[Neste momento Bóris sai da sala para buscar o referido material. Ao voltar traz nas mãos uma pilha com aproximadamente cinco pastas, onde estão compilados o registro dos trabalhos desenvolvidos no CRAS, incluindo projetos apresentados à Secretaria, fotos de atividades, cópias de convites, listas de presença, avaliações, entre outros]

Bóris: Tem um material bom aqui.

[Aqui há uma breve pausa para verificar o instrumento de gravação]

Bóris: [...] Então a minha proposta inicial para a equipe foi essa: eu acho que tem que tem que fazer propaganda, tem que sair falando [para a comunidade sobre o CRAS], inclusive fazer uma reunião com todos os líderes de comunidade, tal.

F: É bem isso que você falou, é uma coisa nova...

Bóris: *É, tem que mostrar, né!?*

F: ...Vai ser efetivada uma mudança, não é mais como era antes...

Bóris: *É, então eu acho que tudo isso na época facilitaria bastante, né... mas ficou por isso mesmo; depois que nós fomos conseguimos identificar um pouco melhor, ééé, ter um pouco melhor essa questão mais clara, daí quando a gente criou também.... porque também era assim: “Como é que vai ser o CRAS?” Tem que ter uma tabuleta na porta, porque o projeto, o programa manda por a tabuleta, mas ninguém se mexia para a tabuleta. Então eu falei: “Eu vou criar um logotipo para a gente.” Vamos pesquisar na internet e cada um fez o seu, então a gente criou esse que está na entrada aí. Daí a Secretaria teimou também com isso, tem que ter o logo da Secretaria, daí fizeram uma placa e... (risos) Tem uns melindres...*

F: Vocês começaram tudo praticamente do zero mesmo, né!

Bóris: *Abaixo do zero, né! Sem saber bem “O que eu estou fazendo aqui”. E hoje ainda existe uma discussão, até hoje, sobre qual é o papel do psicólogo, quer dizer, eu estou indo lá para o CRP em Taubaté e a gente está discutindo essa questão.*

F: Você tem participado das reuniões, discussões?

Bóris: *Tenho, tenho participado sim. Quer dizer tenho participado agora que a gente conseguiu fazer a cabeça da diretora que liberou um memorando dizendo que eu tenho autorização para ir, porque até então eu não podia ir. Então agora posso ir, a cada uma terça-feira por mês tem essa, o pessoal lá. Eee tem essa discussão... Porque também eles não sabem bem o que está rolando em termos de Psicologia dentro dos CRAS's, é uma coisa maluca, porque na verdade, o que acontece? Pelo menos é a minha percepção hoje e amanhã pode mudar, não sei, mas é dentro do que a gente está vivendo, querendo ou não você centra no usuário, no paciente, no cliente, como queira chamar, né, e não vê o social nas coisas, aquelas coisa todas que o social trabalha, né, eee então, você tem que fazer uma leitura assim e ao mesmo tempo você tem que fazer uma leitura social, então é uma coisa muito louca, né, como que rola isso... E eles ficaram bobos... teve um grupo de paci.... com uma família que a gente fez um... praticamente, foi um piloto também. Era uma situação de um pai de 80 anos, rejeitado por 12 filhos e era uma briga, um auê, e a gente consegui integrar essa família e foi uma coisa muito legal, porque rolava o lado psicológico, social, rolava tudo; eeee em pouco tempo assim, eu trabalhando com a assistente social Irene, a gente montou e conseguiu fazer um trabalho muito bom, hoje a família está todo mundo se abraçando, se beijando, então aquela coisa linda, maravilhosa, né. Eeee, mas parece que deu clique também de como a coisa tem que funcionar, então todos participam, todos, não é aquela coisa do pai como bode*

expiatório da história tal, então foi muito legal, e me parece que a coisa rola mesmo por aí... mas não sei te definir, o que eu estou fazendo aqui ainda. Não aplico teste, faço diagnóstico junto com o Serviço Social, faço algumas interferências de atendimento quando elas ficam muito na parte manifesta da coisa e não trabalham o latente, daí eu entro para trabalhar mais a questão latente, daí eu começo a assinalar coisas e elas começam a achar que eu tenho bola de cristal; e não tem nada aver, é só uma questão de focar. Então acho que isso é legal, e começa a aprender também, né, a gente aprende, é uma via de mão dupla.

F: E você acha que é por aí que vai - ahhh, o que me interessa mesmo, pela sua experiência, o que você tem pensado, o que você tem sentido - é por aí que vai, que pode ir a contribuição da Psicologia no CRAS?

Bóris: *Hoje é isso que eu estou te falando, eu não sei, eu não sei se é isso, né. Eu não tenho como definir, mas assim, uma coisa que me parece que já é clara é essa coisa da intervenção in loco; você vai para a comunidade e é lá que você vai comprar briga, é lá que você vai entender porque a D. Maria vive aqui, o que está acontecendo com o S., como está aquela criançada. E o bairro que a gente pegou é um bairro muito louco, é um lixão, na verdade é comunidade...*

F: *Isso que eu ia te perguntar: quem são essas pessoas, quais as necessidades delas?*

Bóris: *Você não conhece S.[cita nome da cidade], né?*

F: Não.

Bóris: *Você também não deve ter percebido, na hora que a gente veio, na subida, tem a serra, bem no banhado, no meio daquilo ali tem gente morando, mas é um lixo, lixo, lixo dentro da cidade; e aquilo vai entulhando, não tem chão, é turfa, então você pisa e aquilo tuf! E esse povo mora em cima e passa um esgoto enorme do lado onde a criançada nada, entendeu. O pessoal cria porco, tem chiqueiro, tem gente que mora dentro do chiqueiro com porco; outro dia chegou uma moça com duas crianças que eram branquinhas, que ficaram pretas de tanto carrapato que tinha. Então são coisas assim, que para quem não está acostumado... tem boi, tem vaca, tem escorpião, tem aranha, tem tudo. Mas são 80 famílias só, e é assim, é um grupo que está localizado de uma tal forma que quando você chega lá parece que está fora de S., porque coincidentemente, a estrada de ferro, a cidade está aqui e a estrada de ferro está aqui, então, eles criaram uma barreira para poder passar a estrada de ferro e esse bairro ficou para o lado de cá escondido, como se fosse uma roça; então é difícil a comunicação, um não conhece o outro e eles vivem como um grupo isolado eee daqui lá eu gasto 10-15 minutos a pé! Eee é uma coisa que, é uma área de preservação ambiental, está em sigilo e foi congelada, é uma área congelada, então quem está lá está, quem não está não pode entrar e várias*

famílias começaram a viver entre si, então casam um com o outro, a relação fica naquilo, não evolui muito e como é um local pequeno praticamente, nós resolvemos começar a fazer uma intervenção lá, até porque um belo dia, alguém de lá chegou e disse assim: “Pois é, se vocês fizessem uma cooperativa de artesanato, porque a gente sabe fazer tricô, crochê, não sei o quê, pápápá”. Aí foi o gancho para gente entrar na comunidade, então daí a igreja vem atrás com as pastorais, emprestou o pátio da igreja, porque até então eles faziam no meio da rua as reuniões, ou no terreno lá da mulher, no quintal da outra, com frango, com vaca, com cavalo, com tudo, e agora hoje a igreja nos deu local dentro da própria igreja para fazer esse trabalho. E o que a gente está tentando despertar no momento é a questão do senso de responsabilidade, de coletividade, de comunidade entre eles, para que se possa levar alguma coisa, porque eles pensam que tudo muito mágico, tipo: vamos fazer uma comunidade hoje, amanhã a gente está ganhando dinheiro, depois de amanhã a gente está morando num lugar bem legal. Então, ainda eles não acordaram disso, tanto é que para a segunda reunião já foram e contrataram uma artista, de artes plásticas, a mulher ficou meio assustada, começou a falar umas coisas que não tinha nada a ver e a comunidade ficou meio arisca, porque um entra, outro sai, um vem, outro vem e é aquela coisa bagunçada, meio desorganizada; eeee rolou que esse é o trabalho que a gente está fazendo, então a gente está começando a despertar, mostrar para essa comunidade que ela pode ser igual o que tem do outro lado do morro, que é a cidade. Porque assim: a gente nunca vai chegar até a cidade, porque a cidade está fechada para a comunidade, para a cidade é tudo pobre, tudo bandido, então quando a gente começa a trabalhar esses valores a conversa começa a mudar, a própria comunidade começa a mudar, os interesses, então eles estão começando o trabalho, né, o CRAS fica na retaguarda e eles organizam as reuniões, eles organizam os horários, as pessoas, tudo... vamos ver no que vai dar... mas em termos assim de trabalho parece que a coisa está vingando.

Igualmente a questão do grupo de convivência, antigamente a gente dizia: “Olha, nós vamos falar de sexualidade com vocês” e chamava a mulherada toda aqui e... sumia todo mundo, né! (risos). Você vai mexer com coisa que não é para mexer? Então não parava um perto, né! Escutava tudo direitinho e depois não voltava mais. Agora foi feito diferente, várias mulheres, a partir do grupo socioeducativo que foi falado sobre violência doméstica, né, as próprias mulheres se organizaram para montar um grupo para falar sobre violência doméstica. Aí foi proposto para a assistente social criar esse grupo, então a comunidade solicitou e hoje tem um trabalho que é feito com essas mulheres; elas convidam a vizinha, quer dizer, a coisa vai acontecendo, a cada quinze dias no, numa sala aqui da igreja, eeee, a cada quinze dias tem um tema que a ser debatido, né, e geralmente ele convidam alguém para ir lá fazer uma palestra; dessa última vez foi eu quem fui para falar de educação entre pais e filhos, relacionamento, como é que funciona. Eee a coisa está acontecendo, mas é sempre assim, é de lá para cá, é uma visão oposta àquela que a gente queria, né, ela não é mais egocêntrica assim, ela é mais para fora.

F: Então de alguma forma eles têm, a população tem participado do planejamento dessas atividades?

Bóris: *De certa forma sim. É irrisório, é uma coisa que não dá para contar, calcular ainda, mas é uma coisa que está começando a acontecer.*

F: E você acha que é melhor assim?

Bóris: *Ah! Por enquanto está sendo, né. Então, por exemplo, eu tenho um grupo de convivência...*

[Neste instante Bóris se volta para uma das pastas que está sobre a mesa para mostrar algumas fotos; passa a folhear na procura e vai mostrando e comentando brevemente alguns documentos.]

Bóris: *...Esse foi feito em 2007, quando a gente começou; falando sobre ééé (...) acolhida, tal; como ia ser, a avaliação do grupo, as dificuldades; a coisa começou com sete participantes, depois reduziu para quatro, daí cai para três (...)*

Bóris: *... Daí vai acontecendo, mas foi um grupo assim muito, sabe, cada hora era uma coisa que rolava... Daí a gente teve um outro grupo.*

Esse um foi que eu tentei trabalhar com família [refere-se à foto], mas também não vingou. Discussão da dinâmica familiar para identificação de sua estrutura e funcionamento: essa era a proposta do grupo, mas não rolou porq... foram convidadas vinte pessoas e dessas vinte não conseguimos meia dúzia. Por quê? Porque uma trabalha, outra não tem com quem deixar os filhos, outra porque o marido não quer, outra porque...

F: Pela própria rotina mesmo, né?

Bóris: *...a própria rotina, é e acaba não rolando nada.*

Ah, fotos, algumas coisas que rolaram... Esse foi o primeiro grupo que a gente fez, a coordenadora e eu participei com ela [mostrando uma foto], aí que eu estava te falando: começou aquela palestra e aquilo foi me irritando (risos), e a minha vontade é botar o povo de pé, vamos dançar, vamos pular, sabe, eu já trabalho de outra forma: "Pensa comigo, e o que você acha? E ela? Ela acha assim, ela acha assim..." Daí o grupo socioeducativo deixou de ser chato, então tem uma dinâmica agora que rola legal para que a coisa aconteça. Então isso aqui é dentro de uma sala da igreja que aconteceu, e aqui, a primeira, o primeiro grupo socioeducativo foi apresentação do CRAS, o que era o CRAS e todo o pessoal de plantão na verdade (...). Tem criança [ainda mostrando fotos], então agora a gente está tentando separar, agora a gente já separa as crianças, não ficam mais com os pais e quando tem os grupos hoje, os adultos numa sala e as crianças ficam com uma assistente social, com algum técnico na outra brincando, desenhando, quer dizer, não é papel da gente, precisaria de um auxiliar, um, como chama? De um agente social, mas não rola nada, é difícil, mas a gente vai trabalhando. Daí começamos a montar grupos individuais para a discussão; isso tudo num dia só (...). Que mais que tem?

F: Pelo o que você tem percebido assim, neste seu trabalho, quais as principais necessidades dessa população?

Bóris: (...) qual necessidade você diz: social, psicológica, pessoa, famil...? Eles gostam de serem ouvidos, com certeza. Porque uma coisa que eu observo também é, na minha observação também assim é que dentro do social [Serviço Social] falta muito essa questão do ouvir, quer dizer, a escuta do social, pelo menos do que tenho visto, é muito dentro do que você precisa: “Coitadinho de você, que é pobrinha e necessitada!” Entendeu? Essa, essa, é isso que eu percebo. E quando você ouve assim: “O que você tem que a gente não consegue resolver aqui, ou que você não consegue...” Sabe? “Como é você vai resolver, como você pode?” Sabe? Eu acho que é uma outra leitura, né. Então isso no CRAS é uma coisa muito importante, que está mudando, graças a Deus! Então hoje ééé, as meninas vezes falam: “Ó Bóris chegou não sei o quê, tal, uma família assim, tem uma mãe que veio aqui, porque a filha não vai na escola, mas ela também não olha essa filha, parece que ela não dá atenção para a filha.” Então a gente vai trocando de ideias e fica uma coisa muito mais gostosa, quer dizer a leitura já está sendo diferente. Mas o que falta é ouvir. Sabe, eu acho que a própria população, nesse tempo todo que eu tenho de trabalho em Secretaria de Serviço Social éé, a coisa é mais ou menos por aí, eu vejo a diferença nos atendimentos que eu já fazia em outras unidades que eu trabalhei, a diferença era quando eu sentava, punha a outra pessoa sentada e escutava essa pessoa, não no que ela queria, da cesta básica, sabe, mas nos anseios dela, nas coisas que ela sente, então isso está acontece. “Nome? Mora onde? Quantos parentes? Quantos não sei o quê. Ganha quanto?” E a gente não pergunta nada disso, né., não faz parte, claro que dentro deste contexto agora você trabalha tudo isso, mas será mais com a família mesmo.

F: Uma leitura mais completa?

Bóris: Eu acredito – deixa eu falar baixinho – (risos), porque tem uma competitividade muito grande, sabe, e a gente não está aqui para competir. “Não, porque a sua leitura é mais completa, é menos completa.” Sabe! Eu tenho receio de comentar isso, porque é diferente; mesmo esse curso que eu fiz com o L. em T. [cidade vizinha a S.], tinha várias, é claro que era voltado mais para Serviço Social, muito assistente social, primeira dama, de psicólogo tinha eu e mais um só, mas a nossa visão é muuito diferente. Então quando você checa algumas coisas, sabe, o pessoal olha torto para você, fica, se deixar te devora... “quem é você para falar do meu usuário!” Sabe? Eu não estou aqui para pegar o seu usuário, não quero fazer isso, só estou falando “Dá uma olhadinha nisso.” É difícil! E quando descobrem daí parece que fica mágico! Nossa! (risos) E por aí vai...

F: Você acha que essa competição, assim... ééé. Porque isso poderia ser entendido não como um conhecimento que vai ocupar o lugar do outro, mas como coisas que vão se acrescentar, né, para um trabalho...

Bóris: *Aí no caso sim, hoje a gente percebe que isso vem para somar, um conhecimento com o outro. Aqui nem tanto hoje, mas com as pessoas que não estão envolvidas gera, parece que tem uma competitividade, vi. “É a minha visão que...” Tem uma coisa que eu escuto muito: “Isso aqui você não pode fazer porque você está numa secretaria social, você é psicólogo, isso aqui é uma secretaria social não é para psicólogo”. Mas gente, não é só o... sabe. Não é porque a D. Maria está doente que eu vou dar o remédio e pronto. Tudo bem, parabéns, continue assim. Sabe, mas alguém perguntou... Teve um caso que teve que foi o mais ou menos o seguinte: uma assistente social na aula lá, em T. [cidade vizinha a S.] contou: “Eu não sei o que acontece, porque lá no CRAS, no nosso CRAS eu peguei vinte meninos, vinte e poucos meninos na rua e nós demos um curso para eles deee - escritório, escriturário, contador, não sei o que foi, no Senac, não sei quê – tudo de graça, com lanche, com tudo, e tem um trabalhando, o resto sumiu tudo” Minha vontade foi falar: “E você perguntou se eles queriam fazer curso deee...?”*
(Risos)

F: Só isso, né!

Bóris: *“... Porque eles têm que entender que é direito deles, que eles são cidadãos, porque...” Eu falei: “Gente, enquanto eles tiveram que entender o que eu quero, vai ficar muito complicado, porque é o que eu quero.” O processo transferencial e contra-transferencial é muito complicado para eles trabalharem, entendeu. Quer dizer, eu não sei, acho que falta um pouco disso, de saber a questão transferencial e contrasferencial, acho que é um ponto assim fundamental dentro do trabalho em comunidade, com pessoas, né, porque senão vira assistencialismo mesmo: “Porque a senhora é burra, porque a senhor não veio aqui antes buscar a cesta básica!” Sabe? Por que não dizer: “Qual é o problema? Por que a senhora não veio?” Não tem esse feeling, essa empatia, então a gente está aprendendo aqui, aprendendo a ter empatia e não ter simpatia e sim ter empatia e, separar o que é particular do profissional, que também é muito complicado: “Não, porque o meu marido também me batia!” “Calma, você não tem que contar do seu marido.” Entendeu?! Então eu acho que isso, à medida que a gente conseguir implementar, a gente está trabalhando muito nesta direção, a coisa muda, é um outro olhar, é uma outra maneira de agir, eu acho que é muito legal complementado claro com essa parte do social... a filosofia marxista deles tal...que eles falam...*

F: E o que você acha que isso acrescenta?

Bóris: *Éééé utópico, né! Porque se funcionasse não tinha acabado! Então quer dizer, eles têm uma filosofia, uma corrente que eles aprendem na escola o tempo todo, pelo que senti, não sei se é isso, mas é uma coisa meio massificante assim, essa coisa do Marx eee, eu fico só assim escutando... Ah, porque tem que ter tudo para todo mundo; eu acho que não é bem assim não, Marx que me desculpe, lá*

pode até ser que funcione; eu não estudei muito essa coisa da, da. por sinal eu estou pensando em começar a ler para entender, mas eu acho que a coisa não é bem assim! Sabe! Eu acho que você tem que correr atrás um pouco das coisas também. “Coitadinho, pecado, judiação!” “Ele tem dois braços, tem duas pernas, ele pensa, sabe...! Não sei, posso estar falando a maior bobagem, mas eu acho que esta questão, essa mentalidade também eu acho que atrapalha um pouco nesta questão do desvalorizar, entendeu, porque sempre é o mesmo discurso, “porque a burguesia, porque não sei o quê”; eu não sei, ainda não digeri, não dilui, não sei como é que é. A gente vai tocando, né, vai levando. Então tem posturas que a gente assume as vezes que elas querem me matar! “Ah, porque ele está carente” Que é o caso de um rapaz, mas ele é assim, ele é psicopata, ele adora fazer uma cena e ch..., sabe, fazer o cirquinho dele; e ele fez uma cena e eu peguei e virei as costas e sai e falei: “Você vai chamar a atenção sozinho, porque eu não vou ficar!” “Porque você é mal, porque o coitado estava morrendo...” Sabe aquele morrer quando fica com o olho meio aberto (risos). “Então eu vou me matar!” Eu falei: “A porta da rua é serventia da casa, pode ir!”

Eu não vou sair assim: “Ah, e se ele se mata?!?!?” “Ah, daqui há pouco ele está de volta.” Mas não passou dez minutos: “Não tem um passe para me arranjar?” Aí falei: “Tá vendo, a pé ele não vai embora para casa!” Então tem umas coisas assim que é meio complicado ainda, mas isso tudo só vai acontecer na mecânica da coisa, quando está rolando que você vai mostrando. Custou para poder; porque eles têm uma coisa muito de ética, né, então: “Você não pode escutar o que ela conversou com o usuário.” Mas se eu não escutar eu também não posso fazer nada, pois se você não pode me contar e eu não posso escutar, como posso agir?

F: Nossa, que interessante! Pelo menos até hoje o que eu vi, que ouvi falar é que esse tipo de ação é mais atribuído ao psicólogo do que ao assistente social, né? Essa coisa do sigilo, que o psicólogo não fala nada! Porque não sei o quê!

Bóris: É, não, é claro que você tem que ter um certo cuidado com as coisas, né...

F: Sim!

Bóris: ...mas assim, tem coisas que por exemplo que é muito complicado! Mas a gente já conseguiu quebrar muito isso, então hoje eu entro na sala com elas, pergunto, questiono. Uma outra coisa que falta também – não sei, para área da gente acho que é muito importante – que é a questão da anamnese. A gente tem que ter uma anamnese e você não vê isso no Serviço Social, e dentro do CRAS quando você está trabalhando com família a anamnese é básico! Entendeu. “Quem é quem?” Porque uma casou com outro, porque o filho casou com outra; porque daí o primeiro marido, o segundo marido, dez maridos e não sei quantos maridos, mora com um sai com outro, é uma coisa muito maluca! Daí você chega na criança que vive dentro daquele, de toda essa rebordosa, é doido! Daí ninguém sabe o que está acontecendo, né. Entãooo assim, eu acho que anamnese é uma coisa básica para

se trabalhar em CRAS e o CRAS não se preocupa com a anamnese, né. Quer dizer... Mas eu já estou pensando sobre isso também, porque às vezes elas chegam e: “Ah, porque tem uma mulher assim, sabe” “Casada?” “Ah, não perguntei.” “Quantos filhos?” “Ah, não se, tem bastante.” “Mas você não perguntou quantos filhos ela tem?” “Não!” “Ela perdeu algum filho?” “Também não perguntei.” “E o marido? Primeiro marido, segundo marido?” “Eu também não sei” “É casada?” “Não sei.” Quer dizer, eu não sei o que se pergunta, porque todas as informações que você precisa não tem. “E a criança nasceu bem, nasceu de parto normal? Foi esperada, foi desejada?” Mas é uma coisa que eu muito importante, senão você nunca vai conseguir enxergar o contexto, né. Que mais? Eu vou falando...

F: Até por alguns...

Bóris: Vou, vou...

[Voltando a folhear uma pasta e mostrar fotos]

...Esses daqui Esses daqui são os grupos sócio educativo que eu te mostrei, né, muitas pessoas, tal. Aqui é de convivência. Então o de convivência... esse foi o dia que fomos falar de sexualidade, eu elas pediram para falar de sexualidade; então já tem menos pessoas, umas seis, oito pessoas. Essa aqui é a L., assistente social, esses aqui são usuários; aqui tinha faltado gente. Essa é a assistente social A. C. que também saiu daqui. E isso aqui foi feito na secretaria de educação, porque a gente não tinha sala, nós fomos despejados da [trecho inaudível], então isso tudo dificultou, porque a gente tinha umas dez, doze pessoas e nesse dia dispersou, porque além de chover, nós tivemos que ir para outra sala, um outro local.

F: Tudo contribuiu.

Bóris: Então, o grupo socioeducativo é isso, sempre vai uma pessoa que vai falar de alguma coisa e gente abre uma discussão, né. O fato delas estarem sentadas uma de frente para a outra [mostrando a uma imagem fotográfica de uma reunião do grupo] é porque teve uma dinâmica de confronto, quer dizer, vamos falar um pouco sobre sexualidade, então vamos, vamos conversar e foi feita uma técnica em cima disso. Então essa é um grupo socioeducativo, tá. Eu vou te mostrando e a gente vai...

F: Vamos papeando...

Bóris: Aqui tem o controle que a gente tem do grupo socioeducativo; é mais ou menos uma estatística de como é que a coisa vai avançando. No primeiro ano tivemos dezesseis grupos socioeducativos, então o nível de frequência é muito oscilante até pela questão do do da localização, quer dizer, cada hora está num lugar. Então a gente tem todos os temas que foram feitos, os relatórios, as fotos de cada, o material que foi apresentado, as avaliações, as fichas de presença e as estatísticas.

F: Um trabalhão, né! Não é por falta de dados, de dados organizados que a secretaria pode justificar qualquer ausência, né?

***Bóris:** Mas aí é o seguinte... tem que falar baixinho...*

F: Olha o trabalho de vocês!

***Bóris:** Mas, mas eu sou muito, eu sou muito, é o que te falei, eu sou muito obsessivo compulsivo; ééé isso aqui foi tudo eu que fiz, isso é uma prática, inclusive, a Secretaria de Assistência tem um programa chamado SIAS [Sistema Integrado de Assistência Social], conhece? Já ouviu falar?*

F: Sistema Integrado de Assistência Social.

***Bóris:** Fui eu que fiz esse programa, para funcionar em toda a rede [volta-se para o computador e abre o programa]. Então esse programa funciona dentro deeee, quer dizer, foi um trabalho desenvolvido em 99, com uma equipe de Serviço Social para que a gente tivesse todo um perfil do município de S. e dos bolsões de pobreza, mas o que acontece? Elas odeiam escrever, elas odeiam fazer relatório, então isso tudo acabou fazendo com que os dados ficassem muito inconsistentes, porque ninguém anota, ninguém faz nada, e quando faz, faz de qualquer jeito; então é muito difícil estabelecer uma linha de controle de informação pela própria falta de deee dee, não sei se é de hábito, se é deeee... Sei lá o que que é! Que as pessoas... Não sei se você consegue ver daí? [refere-se à tela do computador, onde foi aberto o SIAS].*

F: Dá para ver.

***Bóris:** Estou pegando qualquer ficha aqui, eu não sei nem quem é (...). Então, qual é a ideia? A ideia é ter um cadastro geral de toda a população de S. para estar traçando esse perfil, mas a própria Secretaria não gosta muito disso, porque isso mostra algumas coisas que não podem ser mostradas: quantas pessoas que deveria atender e não atendeu, quantas deveria ter ajudado e não ajudou. Então isso daqui é um pró-forma, ele existe enquanto uma vitrine, todo mundo faz, todo mundo usa, tudo é baseado na no SIAS, mas... aaa, os dados são inconsistentes. O que eu tento fazer...*

F: É, ele precisa ser alimentado, né? Para se manter atualizado.

***Bóris:** Então eu comecei a fazer este e criar um outro programinha para gente fazer a alimentação desse material e no ano passado eles despertaram e resolveram não fazer mais, porque diz que dá muito trabalho.*

F: E dá, né, e não é para ser?

***Bóris:** Ema, emma, emma, né, então continua por isso mesmo!*

E aqui - deixa eu ver o que mais que tenho para te mostrar – Grupos socioeducativos de 2008, é o mesmo formato só que... Aqui esse grupo, foi um grupo que a gente chamou a polícia militar para vim falar sobre drogadicção, foi muito legal, bastante gente nesse caso. A gente manda esses dados para a secretaria, para ela entender, mas ela não dá devolutiva para a gente. E paralelo a isso, só para completar, a gente tem o que a gente chama de atividades extras, quer dizer, o que foge dos grupos de convivência, socioeducativo e familiar são as atividades que a gente faz extra a linha do CRAS. Então, por exemplo, Bolsa Família, teve um curso feito pelo Senac para, com alimentos recicláveis que e foi feito; técnicas de venda, proposta de curso profissionalizante do Senac, teve um pessoal que participou do curso de forno e fogão; confraternização do CRAS, a gente fez a festa junina do ano passado... Então as crianças desenhando [novamente volta-se para o material da pasta], teve um painel para todas as crianças escreverem uma mensagem. Que mais que teve? As atividades com famílias pertencentes, com as famílias do Programa Bolsa Família... Então são atividades extras, uma exposição sobre trabalho que foi feita aqui... é mais ou menos isso! E assim vai...

F: No decorrer da nossa conversa você usou alguns termos, você foi falando, foi citando. É, o seu olhar, a sua prática como psicólogo tem uma, você se guia em alguma corrente teórica?

Bóris: *Ééé...*

F: Em alguns momentos você disse do trabalho com grupos, que você gostava de Bion...

Bóris: *Eu sou rogeriano na verdade. (risos). Quer dizer, na verdade, eu gosto muito de Rogers, eu gosto muito de Bion, mas não sou obcecado também, de ficar ali óó; eu sou muito eclético, eu gosto muito de dizer cada um é um, então não dá para você fixar só numa linha tal, eu não gosto; dependendo do que vai rolar no setting a gente trabalha, né e isso é muito legal, então uso técnicas de Bion, trabalho com grupo operativo, mas é muito do que rola, eu não sei me programar muito, fazer uma programação para ir fazer um grupo, entendeu? Eu gosto de chegar no cru assim e ver o que vai rolar hoje; sei mais ou menos como é o funcionamento e deixa a coisa acontecer e funciona muito legal, eu acho que é... e te dá, eu não sei, eu me sinto muito mais livre para trabalhar, do que essa ideia de ficar preso a uma situação que daí eu tenho... já não chega a minha obsessão e ainda tem que ficar não pode isso, não pode aquilo (risos), deixo quieto e vamos ver o que vai rolar. O tempo é, são duas horas de trabalho, nessas duas horas o que rolar rolou. E funciona; em um tempo, não é também um negócio inconsequente, claro, tem um propósito aí.*

F: E por que você acha que o grupo é uma boa forma de trabalho, pensando aí o trabalho, vou falar o trabalho psicológico, mas não necessariamente... é... O olhar

para essa dimensão psicológica pareceu-me que você associou ao trabalho em grupo... o que você acha?

Bóris: *É porque o trabalho individual, o que acontece? Você tem que ter uma gama na sua cabeça de modelos para você poder trabalhar e entender o outro. Quando você trabalha em grupo, você tem os modelos vivos, quer dizer então facilita. Por exemplo, essas mulheres que tem problema com violência doméstica, quer dizer, eu nunca apanhei de mulher, você vai muito por dedução para um monte de coisa, né. Quando você põe uma confrontando com a outra, o resultado, elas falam uma com a outra, né, quer dizer, a maneira como fala, então a coisa fica muito mais perto, fica com muita credibilidade. Eu já escutei usuário falando para mim: “É, mas você nunca passou por isso, né, você não sabe o que é isso.” Claro daí você fica: “Não é o caso de eu ter que passar para poder falar, eu tenho um embasamento para estar falando isso.” Mas é diferente quando uma que apanhou e outra apanhou, ou bateu, e a coisa acontece ali, então o grupo ele é muito rico. Quando você vai trabalhar com adolescentes, então, meu Deus! Até por que... o negócio cresceu tanto que o que eu sei já não, eu já estou meio fora de, do tempo em relação, que a coisa hoje em dia ficou rápida, né, então quando os adolescentes se conversam é outra coisa, é muito rico; o grupo de dá uma riqueza de elementos, de material. Gente! Essa família que foi atendida, quando estava aquele pai e o pai isso, o pai aquilo e aquele homem morrendo; aí você põe a família e começa dar um, uma coisa, uma catarse na família, uma coisa louca. Gente é muito bom! Eu falo que é orgásmico! (risos). Então tem que ser, eu acho que sempre o grupo vai propiciar uma visão muito melhor quando é uma coisa mais geral. Casos específicos, casos mais complexos, aí você prepara e traz para a sala e trabalha. Mas tem que ser; você vai trabalhar família, é grupo, vai trabalhar comunidade, é grupo, então tudo é grupo, então tem que ter uma coesão, tem que ter... comum-unidade, né, para poder trabalhar.*

F: E o que você acha que diferencia o trabalho do psicólogo na proteção básica, no CRAS, de um trabalho no CREAS, por exemplo, em outros espaços?

Bóris: *Olha, CREAS está chegando agora aqui, eu tive muito contato com CREAS, então eu não sei te falar nada a respeito de CREAS, entendeu.*

F: Você teve uma experiência, né, quando trabalhou lá no, no...

Bóris: *...Refazendo Laços?*

F: Isso!

Bóris: *Eu trabalhava com rede.*

F: Ah tá.

Bóris: *Redes de proteção. Então não era voltado para atendimento de usuário, mas era trabalhar com os elementos da rede mesmo; Conselho, CMDCA [Conselho*

Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente], CMAS [Conselho Municipal de Assistência Social], Conselho Tutelar; então eu fazia a articulação, era uma coisa mais para tentar moldar essa rede para trabalhar essas coisas.

F: Mas o que você acha que dá essa especificidade no trabalho do psicólogo na proteção social básica?

(...)

F: Pela experiência que você está tendo, né, esse é o ouro que você tem na mão.

Bóris: *Eu acho que trazer essa visão, esse outro lado, é poder fazer a leitura do latente da coisa, entendeu? Porque muitas vezes a coisa emperra e a gente vê que emperra porque você fica muito preso ao manifesto, àquilo que você está vendo, e às vezes você fala: “Putz, faz três semanas que o cara não aparece no CRAS por causa disso!?” “Fulana, mas se fizer assim?” “Ahhh” Mágica! Sabe? Por quê? “Ah, mas eu não tinha visto isso.” “Mas é claro que você não viu isso! Não que não pudesse ver isso. Mas é uma coisa assim que... vem de um ranço também de profissão... mas é, acho que isso tá uma incrementada muito legal na relação. Me parece – e daí estou falando sem conhecer também – que no CREAS a coisa é mais específica, aí você vai trabalhar com aquele pessoal, com aquela grupo, é uma coisa que sai do básico né, do geralzão e vai mais específica, com uma família mais, ou com um usuário lá, o dependente, sei lá, me parece que o foco fica mais concentrado, mas não sei falar muito disso não. Ainda não conseguimos chegar lá, o pessoal vem conversa tudo, mas a gente não conseguiu chegar lá para conhecer melhor, não deu tempo ainda.*

F: E as condições de trabalho... A gente já falou um pouco disso no começo, mas você acha que você tem as condições objetivas para seu trabalho?

Bóris: *Nenhuma! É o que estou te falando; tudo que tem aqui, isso aqui é a gente que faz. Esse computador deve ter uns dez anos ou mais, aquela listagem que eu te mostrei no início, de material, sabe... é tudo muito complicado. Não temos suporte nenhum não. É pela gente, isso aqui está aqui – não é se vangloriar nada – mas a gente está mantendo, porque se eu assumisse, se eu internalizasse o funcionário público mesmo, sabe, fica sentado, não ia fazer nada: “Não é minha obrigação, não é minha função, não faço cartaz, não faço convitinho, né.” Como te falei, aqui a gente faz de tudo um pouco, limpa chão e coordena o...sabe, faz reunião com chefia, faz o que precisar fazer, porque se você esperar, não tem. E a secretaria mesmo, estou falando enquantooo é... o que a gente está mais implicado diretamente, mas não tem essa preocupação, nunca vieram aqui e perguntaram “O que vocês estão fazendo?” Entendeu? A conversa sempre é “Mas por que você não fez?” “O que não está funcionando?” “Mas falta pessoal!” “Mas você pode fazer!” Só que não é assim; quando você vai atender uma pessoa, uma família, não é ali atendeu e acabou, tem todo um desenrolar da coisa e as pessoas não veem isso, ou se veem fazem que não veem Então é muito complicado.*

F: Como vocês enfrentam essas dificuldades?

Bóris: *Olha tem três veteranos aqui e tem quatro de fora; a gente é meio bocudo por natureza, entendeu. Tem que bater de frente mesmo; não é a prática de todo mundo, mas eu pelo menos sou muito por aí, já bati boca com chefia com direção, com diretora da secretaria por causa disso: “Vocês têm R\$ 1000,00 para passar o semestre.” Aí disse: “Para que eu quero R\$1000,00 para passar o semestre? Você já foi na feira comprar um pacote de bolacha para ver quanto custa? Eu não dar para um, eu vou dar para cinquenta, para cem!” “Ah se vira, é o que tem!” Porque não tem recurso. O memorando – e isso é verídico – o memorando de janeiro pedindo bolacha, essas coisas para o grupo – eu recebi a resposta semana passada, que vai ser encaminhado! Só que não conta mais. A gente tirou do bolso, e você vai e compra. Não sou dessa prática, mas tem gente aqui que tira do bolso e compra. Não é por aí, eu brigo, eu sou chato, eu sou antipático, não vou dar!*

F: E já teve algum momento que houve uma tentativa de articulação com outros profissionais, de outro CRAS, que possivelmente essa realidade não é exclusiva daqui, né?

Bóris: *Faltou de contar o resto da história...*

F: Papo bom é assim, e vai e abre e abre.

Bóris: *São José hoje está com quatro CRAS's. Inicialmente veio esse CRAS, acho que uns seis meses, sete depois veio o CRAS de E. M., E. M. aqui perto, é um distrito, eles pegaram uma área também, uma população que é totalmente diferente disso aqui que é uma área mais industrial, de de de dormitório mesmo desse pessoal de GM [General Motors] daqui. Lá é mais de roça de de, enfim...*

F: É mais rural.

Bóris: *É mais rural, né, e lá são três assistentes sociais, mas lá o plantão está misturado dentro do CRAS, então é uma confusão muito grande. Agora chegou um psicólogo lá para estar trabalhando, mas o psicólogo ainda não entendeu bem como é que a coisa acontece, ele é novo, vem de uma outra prática. Na região do J. S. [bairro da cidade de S.], C.A. [outro bairro], D. P. [outro bairro] está sendo montado um outro CRAS, com um outro grupo, que também é uma outra história e no J. M. [outro bairro] se não me engano tem outro CRAS. Então está acontecendo essa história, tá rolando por aí eee, mas a gente continua sendo a referência enquanto tem mais atividades; no C. A. montou num dia, no dia seguinte roubaram todo equipamento de lá, então não tem equipamento ainda, vai ter que comprar tudo de novo, o do M. [outro bairro] só tem o nome, mas não tem a sede, ainda não tem a casa, mas têm os profissionais, o de E. M. [outro bairro] eles estão na subprefeitura ou... não sei bem o que é aquilo lá, então é um lugar assim que é menor que esse,*

são duas salas mais ou menos desse tamanho para fazer tudo e mais um pouquinho, então eles emprestam a sala da escola para poder fazer... Então o que rola é isso. Daí aconteceu uma coisa interessante, a gente achou que ia ser interessante. Em 2008 depois que saiu essa assessoria de C. [cita cidade] veio para cá uma outra assessoria de uma moça que trabalhava a questão organizacional, de empresa, essas coisas e ela fez um trabalho muito legal, porque daí já tinham três CRAS's – ah, e tem um CRAS lá do lado do (...) [órgão vinculado à Aeronáutica] do J. G. [cita bairro] também é novinho, está montando ainda, então nós estamos em quatro, cinco CRAS's. Daí em 2008 veio uma moça, ela conseguiu, na época nós estávamos em quatro CRAS's, e nós fizemos todo um trabalho do que era um CRAS, o que era prioridade, como é que devia ser a casa, como ia ser o atendimento baseado nas leis, nos projetos e que aquilo só iria, o CRAS só aconteceria se aquilo fosse seguido desde como montar as salas até o trabalho com a população e tudo mais. Então em dezembro do ano passado isso aqui foi fechado e a diretora, ela veio na primeira, na abertura da supervisão e voltou no encerramento e a gente solicitou que esse documento fosse enviado para o secretário para que ele aprovasse para que a gente pudesse estar trabalhando em cima disso. Ela disse que na primeira semana de janeiro o secretário veria isso, a gente iria para apresentar o trabalho para o secretário para dar sequência. Esse trabalho foi apresentado para o secretário em março, por ela, por mais ninguém, ela que não participou de todas as atividades e parou aí, e a gente não sabe do documento. Essa pessoa que veio dar o curso gostou muito do planejamento que foi feito e inclusive assim com metas para 2014, para 06 anos, nós fizemos um projeto para 06 anos, mas emperra, né. Então eu, a minha visão, em termos de psicólogo no serviço público para trabalhar com as coisas é essa: quando você mexe com usuário e o usuário começa a pensar é uma ameaça para o poder. E eu não sei como é que eles vão fazer, porque para eles não caiu a ficha ainda de que o CRAS veio para fazer o cara pensar! E a prova disso é a própria conferência do dia 08 [de julho]. A conferência está marcada para dia 08, nós recebemos o memorando dizendo que temos que convidar as pessoas, fazer um trabalho com essas pessoas para a conferência, para que elas participem. Conhece o esquema da conferência, né?

F: Áhan!

Bóris: Só que esse material chegou agora, nós temos que fazer isso amanhã, amanhã não, depois de amanhã, quarta-feira com trezentas pessoas que foram convidadas, provavelmente deve chegar a vinte se forem, trezentas pessoas foram convidadas, durante três horas nós temos que falar, que explicar, tirar encaminhamentos e pápápápápá em três horas para encaminhar isso para o dia 08 de julho. Isso é maluquice, não tem como fazer isso, mas é assim: “Cumpra-se!” Então a gente percebe que esse é o reflexo do “o povo não pode fazer”.

F: Ao mesmo tempo também que precisa com algumas determinações, porque a conferência tem que acontecer, né...

Bóris: *Precisamos de 400 advogados na conferência... só se eu tirar do... sei lá da onde! Mas é ordem da direção, então você sai caçando...*

F: A laço!

Bóris: *É! E já está pronto o que vai ser votado... Então isso para mim [trecho inaudível]... como você faz um trabalho com o usuário se você não pode conscientizar, pois se você conscientiza eles cortam o trabalho. Isso interfere; eles vão perguntar, eles vão saber criticar, eles vão... é muito perigoso. Embora a gente tenha uma liberdade de ação muito grande: "Faz, pode fazer, deixa fazer." Só que na hora que não é para fazer mais também acaba e ninguém avisa, né!*

F: Sem muito aviso, né (risos)

Bóris: *Não, nenhum aviso! Acabou! "Acabou por quê?" "Acabou!" É igual uma assistente social que trabalha aqui; segundo dizem que ela vai voltar, mas ela começou a fazer um trabalho num outro CRAS. Aqui inclusive acompanhando uns quatro, cinco casos, acompanhando com família, com criança psicótica eee... ela chegou, na segunda-feira ela trabalhou, montou o cronograma dela para a semana, na sexta-feira ela recebeu um comunicado que ela não ia mais trabalhar. Ficou tudo parado! (...) "Ah, você vai lá ver." "Eu não vou ver, eu não tenho o vínculo que ela tem essa população." E é um lugar barra pesadíssima, boca de fumo, traficante, ela tem passagem livre, quando eu vou lá com ela eu entro, sozinho eu não entro. Mas é assim uma coisa de... pára! Sabe. Agora se eu não pego uma assistente social comigo e falo: "Olha, vamos ver esse menino comigo, o menino é psicótico, coitado, está precisando tomar remédio, está precisando..." "Ah, então vamos." "Olha, tem uma outra que tem problema de fala, tem isso, tem aquilo." Iniciativa da gente fazer uma coisa que a princípio não era para ser feita.*

F: Essa é uma outra coisa que eu ia te perguntar. O que você acha que chega para você, chega aqui no CRAS de demanda que você acha que o psicólogo não devia atender?

Bóris: *Não devia atender? Nossa estou... Eu não sei, porque o que eu atendo tudo que rola. Eu não interfiro, eu não interfiro no trabalho delas, se é, é bem-vindo, entendeu.*

F: E tem alguma demanda que chega... éé. Não, melhor mudar a pergunta. Já chegou coisas para vocês que você disse: "Não, não é para o CRAS!"?

Bóris: *Já! Tem um caso de uma senhora, de uma senhora bastante frágil, de um sessenta, setenta anos, ela mora sozinha numa casa e a casa está caindo, literalmente caindo, está um racha, está desmontando, e a mulher não sai da casa. Daí o prefeito manda uma cartinha para o CRAS pedindo para gente conversar com*

ela, mas ela não quer conversar com ninguém, ela tranca a porta e não atende ninguém. Aí chamei a Defesa Civil, chamei, sabe... É o caso de uma outra senhora também que morava sozinha e sofria de uma asma, assim, uma asma crônica, que não conseguia respirar nada, com não sei quantos filhos que não ligavam para a mulher, passou aqui e a gente encaminhou. Geralmente na unidade, na área de abrangência é CRAS, o CRAS na verdade é porta de entrada hoje em dia do social, né. Quer dizer, passou aqui é aqui vai ser avaliado se é para a saúde, se vai para o CREAS, se é educação e o que vai rolar.

F: E tem boas relações com outras áreas da política?

Bóris: Tem, tem, a gente trabalha; na verdade a gente entende assim...

F: ...o CRAS também é novo para eles, né?

Bóris: Para todo mundo! Mas a gente entende assim, a equipe entende assim, que isso deveria ter sido feito um trabalho do secretário de desenvolvimento social junto às outras secretarias: “Olha, isso aqui é o CRAS e pápápá-pápápá” E cada um vai abrir, vai filtrando para sua secretaria. Isso nunca foi feito! Então a gente sai daqui, sabe, e tem que ir lá na UBS [Unidade Básica de Saúde]: “Olha fulano, posso ver a ficha?” “Ah, pode está aqui.” “Ah, então como é que tem que fazer?” “Tem que fazer isso, tem que olhar... Ah, mas da onde é, CRAS?” “Mas CRAS da onde?” “É da prefeitura e...” “Mas o que é isso?” Daí começa... Igual aquela situação do menino que tem psicose, problemas na escola, quer dizer, ninguém avisou a secretaria de educação – era escola da prefeitura – daqui a pouco aparece um psicólogo e uma assistente social lá e “Olha, vim ver um menino aqui.” “Não, porque ele é vagabundo, porque não sei o quê!” Ele tem seis anos! “Ele vem lá do caixa prego a pé, sozinho, de manhã, porque a mãe tem surto de manhã e não consegue... toma Aldol e dorme. Ele vem sozinho, com seis anos, quer dizer, ele está em risco, não pode e pápápá...” “Mas também não acompanha a escola!” “Mas ele não acompanha porque ele não tem pai e por causa de nãñã...” Daí você prioriza, daí você conversa com diretora, com a vice-diretora, daí você promete que vai dar uma palestrinha lá de sexualidade para os professores, entendeu? Daí você consegue. Mas o menino precisa tomar remédio, então vamos lá para o CAPS [Centro de Atenção Psicossocial]: “Olha tem 999 na frente dele, ele tem que aguardar a vez.” “Mas pelo amor de Deus, esse menino está surtando agora, ele está aqui babando, o que eu faço com o menino? 999 é para o fim do ano. Quem é a diretora?” “É fulana.” “Ah, conheço, eu trabalhei com ela há um tempo atrás, posso falar com ela?” “Oii fulana, tudo bom? “Oii quanto tempo!” “Temos uma situação...” “Passa aqui já!” “Mas parece que vai ter uma médica, só daqui a duas semanas.” “Quem é a médica?” “É Dra. fulana.” “Ah, mas eu conheço a Dra. Fulana, posso falar? “Oii Dr. Fulana, que saudade!!” “Estou precisando de um diagnóstico, ver o que está acontecendo...” “Ahhh tá. E pápápápá... Trofanil para ele está bom Bóris, vamos fazer o controle com ele para ver o que acontece.” Passa Trofanil, e uma semana

observando ele e a gente vê que melhorou: “Ah, Dr. Obrigada!” Aí a direção fala: “Você só fez isso!” (risos). Então é isso que a gente escuta. E nesse meio tempo é cartazinho do CRAS, “Olha é o CRAS, que faz isso.” “Ah, já ouvi falar alguma coisa, alguém me falou...” Você vai fazendo o marketing para poder a coisa acontecer, então hoje em dia, o Bóris e a Irene a gente é conhecido, porque eu e a Irene a gente é muito “entrão”, né: Então a gente vai: “Dá licença, quem é o dono dos porcos.” Porque a gente não conversa com a porcada; e é o que a gente consegue. Para você ver, fono [profissional de Fonoaudiologia], a prefeitura não tem fono... tem uma menina que está no terceiro colegial e não sabe falar e ela precisa de fono e a prefeitura não tem fono. Conseguimos uma alma caridosa lá do Satélite [um dos bairros da cidade] e por R\$10,00 por mês vai fazer fono para a menina. Então... é assim, é bonito o programa é cheio das coisas, mas, sabe, você tem que gostar muito. Então não dá para ser psicólogo só, não dá para ser só assistente social, é tudo e um pouquinho mais, né, você está fazendo Psicologia, você está fazendo o Social, está fazendo o burocrático, é maluco, não dá assim: “Eu Bóris, sou só psicólogo do CRAS.” Eu não tenho sala...

[Neste momento, a entrevista é rapidamente interrompida, pois uma pessoa abriu a porta da sala repentinamente, julgando que estava desocupada. A despeito do convite para entrar na sala, fechou rapidamente a porta, desculpando-se]

Bóris: Oi L.! Vem cá! Entra, vem cá menina!

F: Ficou intimidada.

Bóris: A L. é assistente social, da F. H. A. S. [nome da organização].

Eeee, então é isso, acho que enquanto não se definir esses papéis, creio que vai ser de tudo um pouco. Você discute orçamento, você trabalha no computador, faz programação, você pega a criançada e leva no banheiro para trocar a fralda, porque a mãe não sabe trocar, e você pega a outra que está com piolho e vai lavar a cabeça para tirar o piolho, tudo isso a gente faz, faz lanchinho, estoura pipoca para o pessoal, dá café, faz relatório, faz estatística, tira fotografia, filma...

F: É, a gente está falando da política, né, pelo o que pude perceber você conhece a legislação. Você estuda? Você acha que isso é importante?

Bóris: Não. Eu acho que isso é importante, mas não dá tempo, menina. A gente já marcou grupo de estudo sei lá quantas mil vezes, mas não, por causa dessa demanda, quer dizer, nós éramos em seis, agora estamos em quatro, a N. está saindo de férias agora essa semana, a I. não está, então vai ficar, eu, a I. X., a S. e a L., tirando a I. X. que é coordenação que não atua na área de abrangência e eu só atuo como suporte, são duas assistentes sociais para atender 5.000 famílias. Mais aqui, fora os grupos da L. de convivência e fora os grupos socioeducativos Então a gente não consegue parar para estudar, sempre tem... agora, amanhã já tem que começar a pensar na conferência e já uma outra correria e já não dá tempo e depois

de amanhã tem uma reunião lá naquele bairro lá com um pessoal, então é tudo assim e não vai ter carro, eu vou ter que ir a pé, se for com meu carro me roubam o carro, então tem que ir a pé, daí vai e volta. Então é uma coisa que a gente precisa. Nós já vemos, no começo que a gente veio para cá, agente sentou e leu bastante coisa, maaas, não está dando tempo. Material tem de tonelada aí, tem uma pilha mais ou menos assim [faz gesto com a mão], apostilas do MDS [Ministério do Desenvolvimento Social], que fala do SUAS [Sistema Único de Assistência Social], do PAIF, do Bolsa Família, tudo para ficar por dentro, mas não dá tempo, não dá tempo.

F: O que você acha da política de Assistência Social? Pelo o que você conhece, pelo o que você está vivenciando.

Bóris: Olha, eu estou saindo de um, uma, uma... Como é que chama isso?

F: ...Capacitação?

Bóris: Capacitação. Acho estranho esse nome, porque se fala em capacitação é como se você não fosse capaz e tem que tornar capaz. De uma capacitação lá em Taubaté, assim... eu acho que a política vem num momento muito legal, acho que vale a pena, mas ela, sabe, acho que foi feita uma coisa assim muito mais rachada, não que ela seja... colocaram as ideias tal, mas não se desenvolveu nada para isso. Então do pessoal que eu vi lá em T. [cidade próxima a S.] nas discussões é muito verde em relação a tudo isso. Eeee S. [cita cidade] continua sendo a referência para toda a região, porque a gente, de certa forma está mais avançado na discussão, mas é uma coisa assim que um processo de criação, ela não tem, não tem... Tem que criar! Não tem outra... a ideia é boa? É muito boa. Isso que eu estou te falando dos entraves políticos que existem, isso acontece realmente, mas eu estou sentindo que nas outras cidades também não é diferente, quer dizer, isso também está ocorrendo e tal; em T. está ocorrendo, em S. S. [cita outra cidade] está ocorrendo, I. [outra cidade], em P. [outra cidade], em C. [outra cidade], Q. [outra cidade], quer dizer, nesses lugares a coisa está rolando também e de uma maneira muito mais porca, até porque são lugares menores e ali o assistencialismo, o primeiro damismo tal, aquela coisa toda é uma coisa muito forte; para você vencer aquilo lá para entrar numa coisa mais de política pública... Mas eu acho que enquanto política pública estava muiit, acho que já tinha passado da hora, né. Eu me lembro quando eu entrei na prefeitura, eu participei do primeiro LOAS [Lei Orgânica da Assistência Social], da primeira implantação da política pública, eu participei junto com a secretaria, eu fiz parte da comissão, foi muito legal poder construir isso. E de lá para cá aquele negócio de implanta aqui implanta ali, eu sempre estou implantando (risos), porque vêm essas coisas, da inovação, tem que sair dessa coisa do assistencialismo, da benemerência, dessa filosofia que é muito maluco, né. Agora tudo acontece muito rápido, hoje o mundo é, as coisas são muito rápidas, eu não sei como, para mim que sou bem mais velho que você, quer dizer, quando a gente falava assim: "Nossa,

cinquenta anos atrás...” Cinquenta anos atrás era um negócio assim que vai demorar... agora em dois anos atrás o mundo virou do avesso, é outra coisa em termos de pessoas, em termos de de tudo, né! As coisas estão muito rápidas e não se acompanha, então é muito difícil. A gente tenta trabalhar com outra profissão, seja ela com o médico, seja ela do Serviço Social, enfim, éééé o quanto a gente tem que correr atrás do prejuízo, porque o que a gente sabe agora amanhã já não é mais, o que a gente não sabia em 2007 em relação à CRAS, já é outra conversa agora, coisa de dois anos! Então em termos de política eu acho que é legal, mas precisa de muita gente atuando, precisa de muito suporte, precisa de muita atenção, acho que as pessoas têm que se dedicar, tem que acreditar, tem que trabalhar para que a coisa role, entendeu. E a minha impressão, a minha impressão – eu sei que é imatura tudo, porque estamos começando – ainda é de fachada, aquela coisa “Olha como é bonitinho!” É lindo! Mas enquanto tem seis, que vira quatro e que agora está virando dois (risos)

F: (risos) Fica mais difícil ficar bonito, né!

Bóris: *Fica mais difícil ficar bonito! Chega uma hora, e isso a gente falou outro dia na reunião nossa de sexta-feira, eu disse: “A minha vontade é pegar e, qual é o problema? Ah, tá, está aqui e tal..” Sabe? Mas acho que é de formação, eu não tenho essa característica, ao contrário, “Vamos fazer, vamos mexer.” Quando vê já está fazendo festa junina, já está correndo atrás, já está pensando na próxima, não paro. Mas o pessoal de hoje, acho muito complicado isso – não sei – acho que as pessoas têm pouca vivência, eu acho que o pessoal mais antigo assim que acompanhou o processo entende melhor, pessoal de hoje não está entendendo bem o que é isso ainda, sabe. Você vê os CRAS’s ainda fazendo fuxiquino, crochezinho, pô! Não é isso! Então ééé...*

F: Acho que saber o que não é, já é um bom começo.

Bóris: *Sabe tem uma coisa assim que eu pensei – isso é pensamento meu – é aquela coisa assim, a gente vem de uma formação, não a gente psicólogo, a gente o ser humano, as pessoas vem de uma formação de poder, quer dizer, quando você tem poder, como todo mundo, o mundo se move assim, essa é a ideia, então você tem que ser poderoso. E quando aparece a questão da política pública o poder é o que menos importa! O poder é quando você detém alguma coisa e o outro tem que ser submisso a você. E agora nessa política é ao contrário, você tem que fazer, tem que se igualar, tem que delegar poderes, tem que fazer o outro também ter poder. Quer dizer, como é que eu vou criar cobra na minha casa! É uma coisa louca! Então isso bate muito de frente aqui com essas questões. Você tem uma política onde você está querendo desenvolver o poder nas pessoas, poder no ponto de vista de crítica, de cidadania, seja lá o que for, e ao mesmo tempo você tem que abrir mão dos seus poderes. Antigamente eu era o Dr. Psicólogo que vejo a alma de todo mundo, que interpreto, que analiso, sabe, mas peraí, não é assim! Hoje eu tenho*

que contar para ele que ele também pode fazer isso, de perceber na casa dele como a coisa rola; e isso não me tirou poder nenhum: vou perder o cliente? Você vê isso no político, a gente vê um pouco isso nas outras profissões, no médico, no médico conversar com o usuário é difícil; daí o usuário vem aqui e a gente vai lá e senta junto com o médico para conversar. Com conselheiro tutelar, isso acontece muito, eu estou com um caso de um menino que vou ter que ver: “É porque eu mandei!” Sabe, o conselheiro que não é, o cara é comerciante, mas é conselheiro tutelar. E o menino não sair da escola e eu dei um laudo de que o menino tem que ir para a escola. O conselheiro: “Não, pode passar quanto tempo você precisar que o Conselho te defende, porque você precisa se tratar primeiro.” Poxa, eu estou falando que é para ele estar na escola, então mando o relatório e vou lá e sento com ele na semana que vem: “Da onde você tirou isso? Não pode.” Aí ele “Éééé..”

F: Eu vou voltar um pouquinho...

Bóris: *Lógico! Eu sou muito... eu sou muito balão de gás, eu vou...*

F: Não, tudo bem, o assunto está muito legal! Bom, você tem na área pública 21 anos...

Bóris: *Mais!*

F: Mais?

Bóris: *De área pública, tenho seis lá... É, é... de área pública, 21 anos; tirando residência...*

F: Vamos contar um pouco dessa história. Você fez a graduação em Psicologia, você acha que...

Bóris: *Você quer saber a minha faculdade como foi?*

F: É. E como foi também, por exemplo, o trabalho que você tem hoje, as atividades que você desenvolve; você acha que a graduação que teve, consegue ver essa contribuição?

Bóris: *Ôhhh, eu estou aplicando tudo isso. É assim, eu...*

F: E depois também você saiu da graduação... sua trajetória.

Bóris: *Eu entrei na faculdade em 74, na minha época eram seis anos de faculdade.*

F: Seis anos! Nossa!

Bóris: *Integral! Praticamente o dia todo na escola. Os dois anos iniciais a gente*

estudava com a Medicina, no terceiro ano a gente optava por Medicina ou Psicologia. E eu não sei porque cargas d'água eu escolhi Psicologia...

F: Eu não conhecia esse formato de curso!

Bóris: ...É, eu sou a quarta turma de Mogi, e não tinha professor de Psicologia na época, então a maioria, ou era da PUC, ou era da USP, ou do Objetivo. Então os meus professores foram a maioria da PUC e do Objetivo e da USP também tinha bastante gente. Eu tinha dez matérias por dia. Carga pesada! Era das sete da manhã até as seis, sete horas da noite a gente na escola. Não fazia mais nada e então é assim tinha que estudar! Não tinha que fazer mais nada, tinha que estudar! Então eu achei que foi muito legal, porque os dois primeiros anos que a gente fazia com a Medicina, tinha fisiologia, neurofisiologia lálálálá, biologia e tudo essa parte ajudou bastante na formação. No terceiro ano que a gente começa com Psicologia mais propriamente dita; Psicologia Social, da Personalidade e bábábábábá e daí a gente começa a trabalhar tudo isso, em laboratório trabalha todos esses conceitos. Em 79 eu me formei e minha turma começou com duzentas e seis pessoas, seis homens e o resto só mulher; e ela terminou com duzentas e seis pessoas.

F: Noooossa!

Bóris: A gente se formou no Anhembi, porque não cabia todo mundo e as famílias, então a gente se formou lá. Foi uma turma assim que começou e terminou junto, um ou outro que ou morreu, ou saiu por algum motivo, mas assim coisa que aconteceu no primeiro ano, entendeu. Teve uma senhora que eu me lembro, que ela entrou no primeiro ano e não aguentou e saiu, parece que teve uma menina que faleceu... E daí essa turma veio até 79 quando a gente se formou. Foi uma turma muito gostosa, uma turma muito comprometida com o estudo, também não sei se na época, porque como a faculdade estava começando, era muito rígido o estudo, você ia para estudar e não era só para receber, a gente batia boca com professor em sala de aula. Eu tive um professor de Anatomia, interessante, isso foi no primeiro ano, ele chegou no primeiro dia de aula e falou assim: "Quem é o melhor aqui da turma?" Ficou todo mundo olhando para a cara dele, ninguém sabia nada de nada. "É pelo jeito não tem nenhum melhor aqui, são todos piores, então deem-se por satisfeitos se vocês conseguirem tirar zero comigo na disciplina" Mas aquilo veio como uma... sabe? Eu pensei: "O que que esse rapaz está pensando da vida. Abusado! Ele vai ver com quem ele está mexendo." E a gente ralava, e estudava, de passar noites acordados, fazia bacia de gelo e punha os pés dentro para ficar acordado e estudar e decorava aqueles negócios, os nervos, aquelas coisas; porque tinha a parte prática e a parte teórica. Fazia a teórica e a prática era assim, você tinha quinze segundos para falar o nome de cada peça e tinha vinte peças. Aí ele vira e diz: "O menos mal aí vai conseguir tirar zero! E no final do ano vocês ainda vão vir me pedir nota e eu vou vê se vou dar nota para vocês passarem!" Primeira prova, tum! Aconteceu! Foi zero para a classe inteira! Zero!

F: Duzentos e seis zeros! (risos)

Bóris: “Mas professor, nós estudamos está aqui!” “Você esqueceu do “s”, você esqueceu do ponto final.” Terceiro mês, não sei o que aconteceu, deu uma crise de generosidade nele, metade da classe conseguiu tirar três, a nota mais alta foi três. E isso foi a ano inteiro! No final do ano, todos reprovados, aquela fila na porta da sala dele para pedir nota e ele ia fazer uma chamada oral, e a gente não sabia mais o que estudar, porque a gente já sabia tudo de Anatomia e mais um pouco. Daí ele foi chamando um por um para sala e ele deu um feedback para cada um: “Parabéns! Você estudou, você foi ótimo e pápápápápá!” Quer dizer, a gente aprendeu sem ele precisar ensinar. Quer dizer foi um jeito que ele... meio estranho até... A gente estava querendo nota, e ele até falou: “Essa foi uma das melhores turmas que eu tive, vocês realmente aprenderam Anatomia.” Mas é uma coisa assim muito desafiadora, me deu alergia, era tudo nessa hora. Então eu acho que a gente aprendeu muito, saíram muitas pessoas de lá, muitos profissionais bons eeee. Daí eu saí em 79 e o que aconteceu? Ah, nesse meio tempo eu trabalhei na FEBEM e trabalhei numa instituição de excepcionais, numa clínica, eu trabalhava como estagiário. Saí de lá e fui fazer residência em Curitiba, fiz dois anos de residência no Pinel. Fiz um concurso, eram dois psicólogos, como é que é? Eram... eram quatro psicólogos, não, três psicólogos e três médicos, eram seis pessoas para trabalhar, daí fiz o concurso e entrei, eu, uma menina de Natal e uma menina deeee... uma cidade perto de Londrina, que não sei o nome; e três médicos, um do Rio, um de Manaus e um, também de lá da Bahia, de lá. E a gente trabalhou em Psiquiatria, lá eu fiz o curso de Farmacologia e a gente era responsável por todo o hospital, trabalhava assim 24 horas por dia, de segunda a segunda, não podia faltar que perdia o estágio e foram dois anos de muito aprendizado com, em Psiquiatria. Tive meu primeiro óbito nesse hospital. Daí eu aprendi o que era ser psicólogo. Porque foi uma coisa interessante também, ééé você sai com uma ideia assim de muita onipotência da escola, né. Então eu tive o caso de uma menina de quinze anos que amarrou o pescoço numa telha da casa e pulou. O máximo que ela conseguiu foi uma fratura de fêmur e chegou engessada no hospital, dizendo que queria se matar e eu disse para ela: “Se você quer se matar, você não vai conseguir, porque eu não vou deixar você morrer!” E Deus ficou.. (risos) passou longe... E aquilo para mim era uma verdade, “Você não vai morrer, porque eu não vou deixar! Como eu estou no plantão todos os dias praticamente, então comigo você não morre.” E toda quinta-feira tinha visita à tarde, e uma semana depois, na quinta-feira ela recebeu visita e eu estava de plantão. A visita acabou as quatro horas da tarde, eu fiquei, o hospital estava pipocando com tudo o que você possa imaginar, estava dando tudo errado e eu e esse médico fomos até as duas da manhã tentando, medicando, fazendo tudo. Esqueci dessa menina. Daí quando foi duas horas que a gente conseguiu deitar para dormir. Quando foi três e meia, a enfermeira bateu na porta: “Doutor!” “Pois não.” “Fulana está morrendo!” “Como?” “Fulana está morrendo!” Eu falei: “Imagina, uma que quebrou a perna, uma adolescente...” “Essa mesma, ela está morrendo.” Peguei e saí voando. O que aconteceu? Não sei. Chegou a enfermeira e disse que achou

no banheiro um vidro de analgésico. “Mas isso daqui não mata ninguém! O máximo que ela vai ter é uma dor de barriga” E ela tomou o vidro todo. Faz lavagem, faz, faz, faz tudo o que pode ser feito. Pumba! E a menina morre! 17 de fevereiro, meu filho estava nascendo esse horário. (...)

F: Noooossa!! Parece cena de filme, né.

Bóris: A menina morreu. Nisso, particular chamou, uma emergência, um senhor enfartou e pápápá, morreu! E me deu uma vontade de sumir, e eu acabei, não sabia se chorava... Mas como é que essa menina morre? Daí investigando, investigando, investigando, ela já tinha, enquanto boa suicida, ela já tinha preparado tudo. Ela preparou um vidro, a cápsula ela tirou o analgésico e colocou arsênico na cápsula e no dia da visita, o pai foi visitá-la e ela disse: “Pai esqueci meu remédio em casa.” E o pai voltou e buscou o remédio em casa. E pegou o remédio, tomou o vidro inteiro e morreu. E daí isso vai para a supervisão, daí na supervisão, o supervisor vira para mim e... eu queria perguntar por que que Deus não salvou a menina, mas no deboche, porque eu queria chorar. Ah, um pouquinho antes tinha tocado o telefone, era minha irmã dizendo assim: “Parabéns, papai! O Lucas chegou!!” Eu disse: “Eu não conheço Lucas e eu estou num momento péssimo, depois você me liga.” Depois eu chorava, chorava, o supervisor me disse: “Bóris você não é Deus!” E daí assim foi um sermão de uma hora. Daí eu aprendi que quando a pessoa quer morrer, seja feliz, morra em paz! Mas isso foi muuuuito maluco na minha vida. Então essa residência me trouxe muita coisa, pois se não fosse tudo isso, todo o trabalho que eu fazia no hospital era em termos de grupo, grupo operativo, foi lá que conheci Bion. Então a gente tinha aulas teóricas no sábado e de segunda a segunda a gente trabalhava no plantão aplicando tudo isso, né. Foi muito bom. Daí eu saí de lá e fui trabalhar em Ribeirão Preto, USP de lá, mas daí quando chegou na banca; a USP é behaviorista, né. Tinha que passar por uma banca; a parte escrita eu tinha ido ótimo, tinha tirado 9,5, quando cheguei na banca, fui reprovado. Um professor perguntou para mim, como eu ia condicionar uma pessoa para sair de uma cama, um depressivo a sair de uma cama. Eu com tudo aquilo na cabeça disse: “Eu não vou condicionar, se ele quer ficar numa cama, ele que fique; eu trabalho com ele na cama.” “Não, mas você tem que condicionar a sair da cama. “Mas eu não vou condicionar!” “Então você não serve para o nosso serviço.” Daí saí de lá e fui fazer outras coisas. Fui chamado vim para... Ah, daí implantei lá primeira unidade de alcoolismo em Curitiba também, de drogadicção, foi muito legal isso. Daí vim para J. [cita cidade próxima de S.], quando chegou lá fui chamado pelo hospital M. [cita nome do hospital] para trabalhar como psicólogo do hospital, na parte de...

F: Você nasceu aqui na região? J. [nome da cidade]?

Bóris: J. [confirma a cidade]. Daí... Não! Daí eu voltei, montei um consultório em São Paulo, eu tinha um consultório no Conjunto Nacional, ali na Paulista. Fiquei acho que um ano, um ano, quase dois anos lá; eu fazia terapia na Brigadeiro e tinha

consultório na Paulista e atendia em Mogi das Cruzes. Era uma loucura! E essa era a minha vida. E trabalhava na FEBEM ainda na parte da manhã. Então foi mais ou menos essa a trajetória. Daí eu vim para o M. [nome do hospital], mas a proposta era muito indecente, era uma coisa muito mercantilista, não era a minha praia. O diretor queria que eu avaliasse todas as pessoas que chegassem e falasse que era para internar e era isso que dava dinheiro para o hospital e eu falei que isso eu não ia fazer, ele me dispensou: “Porque hoje em dia alcoólatra dá mais dinheiro, porque não sei quem está pagando tanto, o INPS está pagando tanto, seu trabalho vai ser só colocar para dentro; você fica com consultório aqui dentro.” “Muito obrigado, não quero.” Aí montei um consultório para mim e fiquei nele dezesseis anos trabalhando com criança e adulto.

F: Isso já aqui?

Bóris: *Em J.. Aí trabalhei na prefeitura de J., comecei um trabalho junto ao Centro de Saúde. O Centro de Saúde lá comecei um trabalho de grupo que não tinha também, onde... como era, no Centro de Saúde as pessoas só iam para tomar vacinas, os médicos ficavam quinze minutos por dia, ficava aquela fila enorme, aquela coisa. Um dia consegui convencer a direção a fechar o Centro de Saúde, e eu fiz um treinamento de uma semana com todos os funcionários, inclusive os médicos, que tinha médico da rede municipal, do estado e federal trabalhando juntos. Fechamos o Centro de Saúde uma semana, à revelia da prefeitura, foram treinados todos os médicos, enfermeiros que trabalhavam lá, e depois disso o Centro de Saúde nunca mais teve fila, era agendada, todas as consultas eram personalizadas, e tinha grupos de adolescentes, de hipertensos, de diabéticos, né...*

F: Tudo isso antes do SUS? Antes de 88?

Bóris: *Tudo antes do SUS, antes de 88. Daí fazia todos esses grupos e daí foi fechado o Centro de Saúde, é aquela coisa que eu estava te falando, a população começa a reivindicar, isso foi numa época que a população começou a aprender a reivindicar os direitos dela, isso foi em 84, 85 e a gente dizia: “Olha, você tem direito remédio, você tem direito a ambulância.” Ah, porque não tem como eu ir para a casa!” “Tem que ter ambulância, cadê a ambulância? A secretária de saúde fica ali” Aí começou a baixar gente cobrando solução. E ela mandou todos embora. Aí entramos com processo, entramos com processo, no mais ela mandou todos embora porque começou-se a descobrir que o dinheiro da saúde não estava indo para saúde, estava indo para outra saúde (risos). E nesse meio tempo eu fiz um concurso aqui em S. [cita cidade], mas eu tinha jurado que não ia trabalhar mais na prefeitura. Eu fiz o concurso em 90, acho que 90, 90 e pouco e aí ficou e eu continuei trabalhando com consultório lá ganhando meu dinheirinho, dava muito dinheiro na época. Em 94 alguém me ligou em casa dizendo: “Você tem que vir para S. hoje!” Eu falei: “O que aconteceu?” “Você passou no concurso, assim assim... e hoje é o último dia” Na função de psicólogo eu tinha tirado quarto lugar no concurso.*

Aí eu vim e fiz. “Vai aceitar?” Aí pensei: “Eu vou porque consultório não tem convênio, não tem nada, não tem férias, pelo menos eu vou ter alguma coisa. E entrei, na primeira semana falaram: “Você vai trabalhar no Serviço Social” “De novo, não! Eu tinha trabalhado em Jacareí, seis anos no Serviço Social.” Aí comecei no Serviço Social, trabalhando no Centro de Referência, no Centro de Atendimento ao Lar de Criança e Adolescente. Nesse ano foi instituído o ECA, mas até então eu já tinha brigado com um monte de Juizado de Menores, eu sou muito brigão. Daí começou um movimento assim, e quando eu cheguei aqui também implantei o ECA, porque daí fechamos a unidade para treinar o pessoal: “Ó, vamos trabalhar!” O pessoal não sabia trabalhar com grupo. Daí instituímos o ECA. Isso tudo é documentado, não é falatório não. Do jeito que eu documento aqui, eu tenho na minha casa tudo fotografado, tudo. E esse pessoal, a gente começou um trabalho muito sério aqui em S., quer dizer, já vinha, tinha um pessoal antigo muito bom, mas aí...

F: Isso, aqui, antes da F. H. A. S. [nome da organização]?

Bóris: *94 [ano de 1994]. A F. H. A. S. era li na, na, era desse tamanho a F. H. A. S. assim. Então era a gente mesmo. Então começamos com criança e adolescente tal e a coisa foi crescendo. Aí houve a descentralização das unidades, cada região começou a ter uma unidade, depois vem a LOAS, daí o SUAS, daí começou todo aquele movimento, aí participei da primeira conferência, da segunda, da terceira, da quarta conferência, daí começou todo o processo. Nesse meio tempo eu criei esse programa que foi colocado dentro da prefeitura e hoje é padrão na prefeitura para o Serviço Social. Desse programa, na época foi feito o lançamento dele no N. [cita nome de hotel], quem veio para fazer o lançamento foi o ministro do Serviço Social de Brasília, Assistência Social, Desenvolvimento Social, não sei como chama, daí ele pediu uma cópia disso e isso foi para Brasília. E isso virou SUS e a hora que a gente viu a gente ficou muito bravo, porque é igualzinho, a estrutura do programa é idêntica; virou SUS. Aí foi uma briga na secretaria...*

F: Não tinha nenhuma notinha de rodapé lá para dar os créditos. (risos)

Bóris: *E isso tudo eu tenho documentado, tenho em jornal. Mas o SUS acabou fazendo igualzinho, até os desenhos lá daaaa*

F: O layout.

Bóris: *...são parecidos. Aí criamos esse daqui, aí fomos implantando esse programa dentro da Assistência para começar, para começar a fazer, porque a gente observava que a Assistência estava num momento assim de muito assistencialismo, né, e os recursos, quer dizer, os caras pegavam recurso aqui e daí ia lá sul e pegava, ia lá na norte e pegava, durante o dia ele pegava a mesma cesta básica em todo lugar e esse programa veio para acabar com isso; centralizar as pessoas no seu devido bairro e poder fazer esse controle, e além de detectar onde estavam esses bolsões de pobreza para a gente não perder muito tempo, quer dizer, questão*

de custo-benefício. Esse foi o trabalho que eu trouxe na secretaria. Junto com isso os grupos continuavam...

F: Quando foi a organização do SIAS?

Bóris: 2000.

F: Às vezes eu me perco nos períodos. Para eu me sintonizar: nesse período você estava como assessor? Você estava na...

Bóris: *Eu estava como assessor. Olha que maluquice, eu era psicólogo na região norte, eu fazia grupo de idosos, de adolescentes e de mães. E eu sempre gostei muito de computador mesmo e na época isso aqui [aponta o computador que está sobre a mesa] era uma coisa que estava começando a acontecer na prefeitura, instalar a informatização e a secretária passou na norte; aconteceu qualquer coisa lá e ela pediu para um rapaz fazer alguma coisa no computador e o rapaz não sabia fazer e me chamou: “Faz isso para a mulher, a mulher está aí.” Eu falei: “O B. isso é fácil de fazer!” Fui lá e quando eu estou fazendo a moça chegou, a secretária chegou e falou: “O que você está fazendo?” “Estou fazendo o que você pediu.” “Você entende de computador?” “Entendo.” “E você sabe fazer isso, isso e isso?” Eu disse: “Sei”. “Vai lá na minha sala que eu quero falar com você amanhã.” Eu não sabia nem do que se tratava e tinha outra...*

[Neste momento a entrevista é brevemente interrompida, pois a coordenadora do CRAS bateu na porta, para tratar rapidamente de alguns assuntos com Bóris]

Bóris: *...então daí foi isso, mas assim era uma coisa que... Daí ela me chamou lá e falou: “Eu quero que você monte uma rede de, um sistema para a Assistência Social, daí junto com a Carminha, não sei se você conhece, ela professora lá de São Paulo...*

F: A Carminha Brant?

Bóris: *Carminha Brant. Daí a gente fez contato com a Carminha, a Carminha veio e fez a parte do Serviço Social, de capacitação, eu entro com essa parte de Informática, daí a gente juntou tudo e fez um auê e fez o, azucrinando a vida de todo mundo, aí começou um novo trabalho de Assistência, mas ainda muito voltado para questão de plantão, quer dizer, o psicólogo; e daí tem uma coisa interessante, quando a gente vem da prefeitura – comigo entrou mais oito, onze psicólogos se eu não me engano, não tenho certeza, mas foi mais ou menos alguma coisa assim, que era para dar esse suporte na Assistência em toda a prefeitura – e com essas mudanças e tudo mais, cada um foi para um canto, foi deportado para um canto e ficou eu e mais uma, no Serviço Social ficou eu e mais uma psicóloga só, uma menina e a gente passou a não ter um papel significativo dentro da Assistência mais, porque daí não tinha mais o atendimento, era o atendimento no SIAS, onde você fazia, e passava o plantão, recurso e o psicólogo deixou de ter um papel, então o*

psicólogos foram emprestados ou para a saúde, ou para a F. H. A. S. ou para outros lugares, mas assim com um... foi pedido para cada um, foi perguntado para cada um e foi perguntado se eu queria ir e eu disse que não queria ir, a política na época não favorecia muito. Eu falei: "Mal por mal, eu fico aqui mesmo que eu conheço todo mundo, estou na minha." (risos). E aí o que eu fazia? Eu ficava em consultório, fazia mais consultório do propriamente o trabalho aqui, fazia seis horas, das seis as onze, de segunda a sábado passava no consultório trabalhando. Aí a coisa, agora com a vinda do CRAS agora começa a tomar uma outra forma, então o psicólogo volta a ter um papel de importância dentro do trabalho da Assistência, diferente do trabalho do psicólogo da saúde, que está trabalhando hoje só com psicose, crianças psicotizadas, só mais nada...

F: Na UBS [Unidade Básica de Saúde]?

Bóris: *UBS, não, não é UBS, como chama? UAISM [Unidade de Atenção Integral à Saúde Mental] Centro de alguma coisa, não sei, porque mudou tanto a sigla que eu também já não sei mais. E esse trabalho não me interessa, entendeu? Não é uma coisa assim, muito legal não. Eu prefiro fazer no meu consultório do que fazer... e o que me favoreceu mais foi, quer dizer, eu acabei tendo uma identificação maior com esse serviço, justamente pela questão dos grupos mesmos. Quando a gente veio foi feita essa proposta, mas tem uma resistência muito grande e não só aqui, mas a gente um outro curso com uma outra pessoa durante dez meses, onde os assistentes sociais aprenderam um pouco sobre dinâmica de grupo, com trabalhar com grupo, porque é uma coisa muito fóbica, muito difícil de encarar, e elas dificilmente fazem trabalhos do que jeito que tem que ser feito. Geralmente é uma coisinha, abre uma discussãozinha, bate-papo, discute e acabou, não é muito profundo não. Eu acho que, eu pelo menos curto muito essa coisa de sai vai dar palestra num canto e, aquela coisa que te falei, não é nada formalizado, quer dizer, vamos todo mundo participar da palestra e vamos todo mundo falar, sabe. Fazer palestra para pais em creches, para professores é muito, muito, muito bom estar na comunidade. Então funciona assim, o psicólogo hoje no CRAS está acostumado dessa forma [trecho incompreensível] não tem como não ser.*

F: Você tem agora participado do grupo lá na subsede do CRP? Você acha importante esse tipo de iniciativa do Sistema Conselhos?

Bóris: *Não sei, acho a nossa classe podia ser mais unida, né! Porque na verdade isso não é um defeito da, eu escuto isso do Serviço Social, eu escuto isso dos médicos. Quer dizer, não que a gente tenha que ser uma classe é éé, como se diz, corporativista, não é isso. Mas tem que ter uma unidade maior, o psicólogo, ele não tem esse senso de unidade. Pelo menos é o, eu dificilmente vejo isso. Eu me lembro de iniciativas nossas, enquanto profissionais em J. [cidade próxima de S.], e a gente tinha grupo de psicólogo; semanalmente, ou quinzenalmente reuniam-se todos os psicólogos por nossa conta, desenvolvia grupos de estudos e tal tal tal. Aqui em S. tinha uns grupos de estudos também, era muito bacana, mas era uma coisa muito*

local, muito pequena dentro do que pretendia. Mas eu acho que o CRP podia ser mais... eu não sei como, mas tinha que ter uma... sabe, demonstrar um o interesse maior nas coisas. O que parece que funciona mais são os organizacionais, de empresa, que tem um trabalho mais junto, mais próximo, mas os clínicos tudo assim, pelo menos se tem, eu desconheço. Mas acho que seria legal. Essa discussão no CRP que está rolando, está dando margem sim para gente estar discutindo muita coisa, mas é muito... é longe, não é toda hora que você pode sair, é uma vez por mês, enfim, poderia ser diferente... sei lá... Que mais?

F: A gente está quase finalizando; finalizando, mas se você quiser estar colocando mais coisas...

Bóris: *Se você deixar eu fico falando aqui o resto do dia (risos), eu sou muito verborrágico, eu falo demais!*

F: Ééé, a gente está o tempo todo permeando esta questão que eu vou te colocar, mas vou trazê-la mais para o centro do palco. O que te deixa feliz e o que te deixa triste trabalhando no CRAS?

Bóris: (...)

F: Quais são os sentimentos que você tem como psicólogo que está implantando esse trabalho?

Bóris:... éééé. *Eu amo... trabalhar, ponto... Até porque ééé, principalmente quando o trabalho não obedece a uma rigidez da coisa assim muito... então pede uma criatividade. E eu sou uma pessoa muito criativa, eu gosto de criar, eu gosto de inventar, né. Tá aqui daqui a pouco eu estou na rua, vamos fazer, vamos acontecer, vamos mudar. Então isso...*

F: Não é a toa que você está sempre implantando, né! (risos)

Bóris: *Pois é! E eu gosto dessa parte, então éééé... aqui a própria equipe é muito dez, as técnicas, tem uma que é chata, né...tudo isso eu já falei para ela, tudo o que eu estou te falando é porque já falei para a pessoa, eu não costumo falar por trás não! Então assim, é uma equipe muito dez, a coordenação, a gente pode, você tem essa flexibilidade de trabalho, então eu, eu gosto muito, sou muito feliz em trabalhar, a gente se diverti muito também, a gente jura também que amanhã não vem mais trabalhar: "Que inferno!" Mas no dia seguinte a gente está batendo o ponto, é muito, é muito dez! E dentro do que eu faço, da minha área, Psicologia, amo meus pacientes! Curto assim... cada coisinha que tem... eu adoro! Adoro mesmo, é gente assim que eu... Nossa mãe! Eu não me canso atendendo, eu me canso dentro de casa, eu saio depois de oito, dez atendimentos, saio numa boa, consigo tranquilo, sabe, consigo separar trabalho de outras atividades, fechei a porta, acabou. É muito*

gostoso, não tenho insatisfação nenhuma. Ahhh, tudo o que você pode imaginar de bom, eu curto! Eu gostaria de ter mais tempo, para poder ler mais, para fazer cursos, mas não dá tempo. O que me entristece? É essa questão política da coisa, é isso, porque a minha ideia é a seguinte: eu acho que funcionário público, o poder público, trabalho público, que dizer, ele reclama muito que ganha pouco, mas eu já fiquei pensando se funcionário ganha pouco, eu também ganho... eu não acho que ganho pouco! Tudo bem, tenho anos de casa e tal tal tal, mas o funcionário público é uma coisa assim que reclama que trabalha demais e ganha pouco, porque na verdade, ele faz o mesmo serviço dez vezes. Então... o meu trabalho... eu sou uma pessoa muito conhecida dentro da prefeitura, porque eu tenho um jeito de trabalhar diferente. Quando [trecho incompreensível] pessoa: "Olha, eu estou precisando de tal coisa, será que até semana que vem você consegue fazer para mim?" Eu falo: "Tudo bem!" "Está aqui!" Dez minutos depois. E é assim, em qualquer lugar eu sou assim, quer dizer, se é para fazer, senta aqui então vamos fazer, resolver, aí todo mundo dá risada. "Ah, será que a gente pode fazer um relatório, um plano assim..." "Peraí." Meia hora depois está na mão dela. Hoje de manhã, a assistente social disse que precisava de um relatório para mandar para o Conselho Tutelar. Eu falei: "Tudo bem!" Foi meia hora o relatório completinho já estava na mão dela. Então assim, as coisas para mim são assim, então eu digo que não sou funcionário público, acho que eu ganho muito bem, eu não tenho o que fazer porque o meu serviço está adiantado, está tudo pronto, o que você pedir tem. E você vê dentro do funcionalismo não é assim "Ah, tudo bem, então você volta daqui a quinze dias que eu vou te atender." Você nem perguntou o que cara quer, está entendendo? E eu já presenciei coisas assim da pessoa voltar depois: "Eu só queria saber o endereço para gente ter a Bolsa Família" "Mas porque a senhora não perguntou aquele dia?" "É, mas falaram que era para eu voltar tal dia!" Eu já vi fazerem uma coisa que eu quero morrer, eu quero matar um! Eles têm uma sistemática que... eu sei que pode ser errado, mas eu não sei fazer; você está aqui sentado, chegou fulano e aí "Volta no meu horário." Eu não sei fazer isso, se está certo ou se está errado. Sabe, eu levanto e vou e atendo. Não me violento, tá, eu acho antes eu me violentava mais, mas hoje não me violento com relação a isso. Se eu não vou atender, eu vou lá e digo: "Eu não vou atender você, por causa disso, disso e disso. Tal hora você passa aqui." Mas assim, eu não sei empurrar com a barriga. Então o meu trabalho é uma coisa assim que eu acho bem dinâmica, eu gosto, curto muito fazer com todos os pontinhos e vírgulas, mas o que me deixa triste é essa morosidade e essa paranoia que existe ainda no funcionalismo público com relação a distribuição de poderes, "Ah não pode, porque vai prejudicar o partido." Sabe, e isso eu falo para a diretora, eu falo para as pessoas, eu vou lá e bato boca, entendeu. A diretora falou alguma coisa e eu não gostei eu vou lá, aí as pessoas "Pelo amor de Deus!" Sou concursado, ninguém pode me mandar embora, eu me aproveito desse privilégio e brigo com a mulher. Outro dia chegou um caso aqui, de uma menina de São Vicente com suspeita de depressão, de violência familiar, mas a menina fazia cinco anos, a mulher era daqui e quando aconteceu o episódio, ela saiu e foi morar em São Vicente e ficou lá cinco, seis anos. Daí ela disse que o juiz, daí entrou em processo,

daí ela disse que o juiz de lá pediu uma intervenção do psicólogo daqui, a diretora mandou para mim. “Você vai avaliar essa menina para ver se realmente ela foi violentada!” Na época ela tinha dois anos, hoje ela está com nove. E o juiz queria saber se a menina tinha sido violentada mesmo. Aí vem “Cumpra-se.” Eu falei “Eu não faço!” Voltou o papelzinho: “É para fazer!” Eu tenho o relatório, eu te mostro. Aí peguei o telefone: “Fulana está aí?” “Estou chegando!” Falei para ela: “Não faço, isso não é ético, não é da minha profissão, você está dando palpite numa coisa que você não entende, não é assim que funciona e pêpêpê...” “E aí, como é que faz?” “Veja um psicólogo da Vara da Infância, que é treinado para isso, e eu não sou da Vara da Infância, isso é um processo judicial, então você vai ter que ver com eles.” “Ah, mas eu achei que tinha que passar por você primeiro.” Achou de araque, não achou nada, queria é fazer bonitinho para o juiz de S. V. [cita nome de cidade], entendeu? Falei: “Comigo não! Com meu chapeuzinho você não vai fazer cortesia.” “Então como é que a gente faz?” “Vamos [trecho inaudível] e vamos lá!” “Ah, mas eu não sei...” “Ah, mas eu sei!” (risos). A gente foi e passou o caso. Então essas coisas, porque para mim não é... porque fazer eu sei fazer!

F: A questão não é essa.

Bóris: A questão é o respeito pelo outro; isso eu sou muito, eu sou muito chato. Pode falar que eu sou quadrado, do que você quiser, mas para mim o paciente, o usuário é a pessoa mais importante na hora que eu estou atendendo. E isso, quando eu te falei que eu vim para Jacareí e fechei a unidade para fazer o treinamento foi justamente por causa disso. No primeiro dia que eu estava atendendo, eu estava atendendo uma senhora com um problema sério, começou a entrar gente “Ah, dá licença vou pegar uma caneta. E daí, você vai sair para almoçar?” Eu olhei aquilo e não estava entendendo. Eu peguei, dispensei a mulher e perguntei: “O que aconteceu para você entrar na minha sala?” “O que tem de mais! A gente entra mesmo, porque usuário é tudo igual, porque não sei o quê.” Eu falei: “A partir de hoje eu não quero que ninguém mais entre na minha sala, se entrar na minha sala vai apanhar!” Primeiro dia de serviço! Aí eu falei: “E olha, eu tenho um trabalho que fiz, nós temos que treinar esse povo, porque não pode interromper os atendimentos, o que é isso?!” Nós fechamos a unidade e treinamos o povo. Hoje ninguém entra! Entraram aqui, porque acharam que não eu não estava aqui, porque eu falei que eu ia sair e não ia voltar. Mas aqui ninguém interrompe atendimento. Mas... esse desrespeito eu não admito, entendeu. Piadinha, essas coisinhas, não admito! Pode ser para quem for, pode ser você, se você fez, você vai escutar na frente de quem for, eu não sou de ter muita classe, eu rodo a baiana mesmo (risos), eu sou de falar curto e grosso. Porque eu acho que não é por aí, você está mexendo com gente. Eu tive uma formação assim, diferente nesse sentido, sabe, de trabalhar a pessoa, sabe, ora, é uma vida, é sentimento, é um monte de coisa... é bem assim, não faça com ele aquilo que você não quer faça com você. Então nesse ponto eu sou muito... eee... eu curto muito isso, mas me deixa muito triste esse tipo de coisa. Precisa de... fazer direitinho, né... sei lá, fazer direitinho assim de ter essa... Mas dá,

dá para levar. Nossa! Dá para fazer muita coisa boa, a gente faz porque se a gente esperar do lado de lá, então a gente se vira: “Vamos fazer, vamos acontecer!” Não tinha sala de ludo, já montamos uma caixinha, aquilo ali, e põe para criançada brincar... É mais ou menos isso, o que rola...

F: As últimas questões, eu acho (risos), pelo menos até agora né, porque a gente vai e surgem outras... Ééé, você já citou várias situações, mas se você pudesse – sei que pode ser difícil agora o que vou te pedir – escolher uma situação de atendimento, uma situação de trabalho que você teve aqui, como psicólogo trabalhando no CRAS, que você falou assim: “Nossa, hoje eu me senti psicólogo!”

Bóris: *Todos os dias eu me sinto psicólogo! De verdade! Mas essa do Seu Joaquim, desse senhor de oitenta anos, foi um trabalho muito bonito e deu resultado muito rápido! Você quer que conte o caso, você quer saber o caso, é isso?*

F: Não preciso saber ele todo, as partes essenciais assim, um resumo. Você falou que ele era um senhor que era rejeitado pelos doze filhos, né?

Bóris: *É assim, veio um senhor aqui de oitenta anos, passou pela assistente social e ele disse que ele era muito maltratado pelo filho, porque o filho era um vagabundo, porque o filho – como é que é? Que o filho não presta, que todo mundo está maltratando ele, que ele já tem idade, que ele tem os direitos dele, porque todos têm direitos, né? Que ele quer que a assistente social mande o filho dele embora da casa, porque ele mora numa casa onde mora ele, o filho da esposa e mais três filhas, todas com idade, com trinta, quarenta anos, com seus respectivos maridos e filhos, moram todos ali. E que ele não aguenta mais, que isso é pápápápápá... e todos em risco. Vamos ver do que se trata. A assistente social me passou o caso, falou: “Está acontecendo isso, isso, isso.” Falei: “Ah, primeira coisa, vamos lá para a gente ver, né.” Pegamos o carro e fomos lá. “Seu fulano, o Seu Joaquim está aí?” Daí vem um, vem outro, vem não sei quem, tal, ficou uma coisa estranha. “Eu sou assistente social, ele é psicólogo e pápápá.” “Ah tá, pode entrar! Mas tem que ter cuidado que ele bate na gente, joga panela, que ele faz isso, que ele é isso, que ele é vagabundo, que não sei o quê!” Acabaram com a vida do homem. Eu falei: “Tá, mas eu não quero saber nada disso, eu quero conversar com vocês.” Aí a gente entra; uma enorme de uma casa e cheia de... e ele dormindo na edícula da casa, num quatinho desse tamanho, com uma cama, geladeira, entulho, tudo o que você pode imaginar de lixo tinha.*

F: No quatinho do fundo.

Bóris: *No quatinho do fundo! Que era feito de tapume que ele fez, com tanque do lado onde ele lavava prato, tomava banho, lavava roupa, tudo ali. “Oi Seu Joaquim, como é que o senhor está?” Sentamos e “Ohh, vamos sentar, vem...” Sentamos no quintal, aquela telha, aquele calor que escorria suor e aquela casa enoorme. “Não,*

porque é assim e tététété...” E eu olho assim do lado a família inteira escutando. “Então tá bom, já que o problema é esse, que seu filho te maltrata...” “Porque ele me agrediu, ele me bateu, porque a mulher dele não vale nada, é uma vagabunda e pápápápápá.” “Então tá bom, e aí?” “Porque eu quero que o senhor tire ele daqui, que o mande embora, porque a casa é minha, porque desde que minha mulher morreu eles me maltratam e isso e aquilo outro.” E esse rapaz era o filho mais velho. “Ele está pensando que é dono do nariz dele, eu meto a mão na cara dele mesmo, porque não é porque ele é grande que ele não vai apanhar de mim, porque ele não me respeita, porque a mulher dele também não presta...” Falei: “Então tá bom. Então vamos embora, muito obrigado!” “Vem tomar um café comigo!” “Não! Outro dia a gente volta!” Eu não podia nem olhar, nem as moscas entravam no lugar onde o homem estava dormindo. “Outro dia a gente toma café.” Um homem debilitado, com uma ferida deste tamanho na perna, uma úlcera feia. Eu falei: “Mas antes disso, o senhor vai no médico, olhar essa úlcera sua, que está muito feia.” Ele é pedreiro, aposentado da prefeitura e nunca se deu por satisfeito de ter aposentado, daí perdeu a mulher e vira e mexe ele está fazendo alguma coisa. Ele arrumou uma namoradina de 19 anos, que adora a pensão dele (risos), que tem dois filhos e que, por coincidência a namoradina vem aqui no CRAS, mas a gente... como ela morava em outro bairro, ela estava com outra assistente social de referência e nunca aconteceu de saber da história. E vira e mexe acontece... Eu falei: “Olha, vamos fazer o seguinte, já que está nesse pé de guerra, eu quero falar com seu filho para saber o que seu filho anda fazendo...”

[A entrevista é brevemente interrompida por uma assistente social que veio comunicar o fim do expediente]

Bóris: Aí oooo... Ela sai mais cedo, eu faço um outro horário, eu saio mais tarde.

F: A gente está emendando no papo, daqui a pouco dá o seu horário também!

Bóris: Não, não... Daí o filho vem para conversar. Ele diz: “Olha, meu pai tem que internar, ele é maluco... Ele não fala coisa com coisa, inclusive, ele tá detonando a casa, todo mundo, e ele não deixa ninguém viver em paz...” “Mas o que que acontece?” “Ele faz cocô dentro da caixa d’água, faz xixi, e a gente não sabia, e todo mundo tomando aquela água, todo mundo tomando banho com aquela água, e ele... a hora que nós descobrimos nós ficamos muito bravo com ele, e ele pegou um pedaço de pau e veio pra me atacar, e eu grudei nele pra ele não me machucar, e ele gritou pra todo mundo dizendo que eu tava batendo nele, né?” Daí ele foi, registrou queixa contra o filho, abriu processo, papapapá... Fez um furdúncio! Porque ele queria que queria... Ah, falei: “Assim não pode ser. Vamos chamar seu pai aqui de novo.” E vai chama. Cada um na sua, porque ninguém se dava com ninguém. Vai, conversa daqui... porque ele não presta, ela não presta... “Mas, Seu Joaquim, o que o senhor quer do seu filho?” “Ele tem que pedir perdão pra mim por tudo que ele fez, porque não sei o quê... porque eu tenho 80 anos, e não sei o quê...” E Enéas, que é o filho: “E você, o que você quer?” “Quero que meu pai me

peça perdão, porque... Eu pensei: “Dois bicudos não se beijam.” “Então tá bom! Já que vocês querem pedir perdão vamos fazer o seguinte: Seu Joaquim, vá embora pra casa! Eu quero todos os filhos aqui conversando comigo!” Mas quando eu falei que queria todos os filhos, eu achei que viria três, vieram todos! Filha, marido, periquito, papagaio, cachorro tudo! Isso aqui lotou de gente, não cabia mais nada. Eu pensei: “Ai Meu Deus do céu, e agora?”

F: Isso que é casa da família!
(risos)

Bóris: Mas tudo bem, vamos né. Fizemos uma primeira reunião, de escuta a queixa, e escutando queixa; e todos os filhos... Perderam a mãe, que era uma mãe centralizadora, controladora, que controlava todos os filhos e o pai sempre foi jogado de lado, muito passivo. E essa mãe morre! E no leito de morte – coisa de filme, né - ela pega esse filho e diz: “Você vai cuidar de todos dessa casa, você vai jurar para mim que você vai cuidar de todos!” E nisso a mãe morre. E o menino... menino! Trinta e nove anos! Ele fica com drama de consciência porque ele pensou que tem que cuidar de todos. O pai, por sua vez, já se sentia rejeitado pela mãe, porque diz que a mãe gostava muito do filho e não ligava para o marido, e o pai sempre se achava de lado. Aí a mãe morre e ele resolve assumir o poder na casa, só que o filho diz: “Não quem vai assumir sou eu, porque fui eu que, minha mãe disse que era do dono da casa.” E ele começa uma crise de ciúmes e começa a bater de frente com esse filho. Aí começa a fantasiar uma porção de coisas, inclusive que o filho tinha batido nele. E o filho, por sua vez, sofrendo, porque fez ele xinga a mulher, a nora, ele xinga os filhos, aquele auê. Então ficou uma coisa... e as irmãs, como eram menores apoiavam o irmão porque o pai como era muito ausente, o irmão era a única referência. E para incrementar toda essa história, eles eram evangélicos daqueles terríveis, que não davam margem à nada, porque “Deus mandou, Deus fez.” “Deixa Deus de lado, Deus deve estar cheio de coisa para resolver...” “Não porque Deus falou, que eu juro por Deus, Deus há de compensar, porque lá no céu, porque...” “Já que vocês estão tudo para acertar as contas no céu, vamos acertar as contas aqui? Vamos acertar as contas aqui e depois vocês acertam lá o resto das contas.” E foi indo e a gente começou a fazer alguns assinalamentos, clarificando algumas coisas para a família e tal, até que um dia o filho veio e disse: “Então a gente aceita ouvir nosso pai, ouvir o que ele tem a nos dizer.” E a mesma coisa foi feita com o pai, em separado, né. “Então eu quero ouvir meus filhos, o que eles têm para me dizer.” E daí chega um belo dia, a gente junta os dois, aí cada filho colocou o seu sentimento com relação ao pai e daí o pai colocou o seu sentimento com relação a cada filho. E a gente viu que a coisa era muito igual, ou seja, os filhos passaram uma vida inteira reivindicando um pai ausente, o pai passou a vida inteira reivindicando uma atenção dos filhos. A hora que dá um insight na família, foi um negócio louco, porque o insight foi um negócio louco! Sabe, foi aquela choradeira e abraça, “Perdão papai!” “Perdão meu filho!” Foi na quinta sessão acho, deu aquele insight e daí para frente, o filho começou a levar esse pai no médico, começou a

curar a úlcera dele, as filhas passaram a cuidar mais desse pai, o pai deixou de fazer mal para os filhos, começou a construir e deixou de morar no fundo da casa e passou a morar dentro da casa, quer dizer, mudou toda a estrutura. Hoje a casa continua dividida, porque como a casa é muito grande, dividiu a casa para várias famílias. A casa da frente que era a dele ele tinha sublocado para alguém, para não cuidar da casa; ele mandou a pessoa embora, voltou para a casa dele, para o quarto dele, para as coisinhas dele, pintou a casa, arrumou o chão, pôs pia, pôs banheiro, e a garagem onde ele nunca deixou o filho guardar o carro, porque ele ia lá e quebrava o vidro do carro do filho, furava o pneu, hoje o filho guarda o carro na garagem, eles vão almoçar juntos. Ele esteve aqui na semana passada: “Seu Joaquim, veio embaixo dessa lua sozinho?” “Não, o Enéas trouxe eu até a porta, agora eu pego o ônibus porque eu vou passear um pouquinho de ônibus.” E elas [refere-se às assistentes sociais] perceberam como é que funciona o trabalho. Então foi muito legal! E isso é um exemplo que elas usam o tempo todo. Teve outros trabalhos que a gente fez, mas esse assim foi o que mais chamou atenção, porque daí todo mundo: “Ai Seu Joaquim! Oi, Seu Joaquim!” Todo mundo vem conversa, é uma coisa muito legal! E ele vem: “Agora fiz um bolinho e você tem que ir comer bolo comigo lá em casa!” Aí tenho que ir comer o bolo com Seu Joaquim. E vamos comer bolo do Seu Joaquim. Ele vem e traz coisinhas para a gente. Então é aquele namoro, aquela coisa gostosa, não tem aquela coisa você aí e eu aqui, sabe, é uma família mesmo, vira uma família; e os filhos vêm, os filhos participam. “Primeira pisada de bola dos seus filhos Seu Joaquim, senhor vem aqui me contar.” “Primeira pisada do Seu Joaquim, vocês vem aqui, que eu vou puxar a orelha dele.” “Pelo amor de Deus, doutor, não.” “Então vamos andar na linha! Está difícil? Volta para cá que a gente senta e reconversa.” Aí ele vem e conversa: “Estou trabalhando!” “Que bom, Seu Joaquim!” “Estou no terceiro andar de uma construção carregando tijolo.” “Pelo amor de... seu eu pegar o senhor eu vou levar para o juiz (risos.)” “Ah, mas tem que trabalhar!” “Mas não no terceiro andar de andaime!” “Eu levo tijolo, mas me dá uma dor nas costas.” “Vai ficar com dor nas costas. Bem feito! É castigo para o senhor!” Daí, chamei o filho e: “Olha, não quero mais seu pai trabalhando em andaime! E aí acabou a conversa da namoradinha, porque a namoradinha também... ele, parece que acendeu uma lamparina lá, sabe, e ele fazia isso para agredir os filhos, né, quer dizer ele cuidava daquela que dava atenção, ele compensava, né. Então ele acaba com essa história e retoma, e hoje é uma família bem legal. Esse é um caso... que foi muito gostoso de fazer.

F: Se você tivesse a chance... ééé, talvez você até tenha; se algum estudante de Psicologia chegasse para você para você e falasse: “Olha, estou querendo, estou pensando depois de me formar de procurar trabalho no CRAS, ou procurar trabalho na área da Assistência Social.” O que você falaria para ele?

Bóris: Não vá! (...)

F: Por quê?

Bóris: *Porque eu acho que primeiro ele tem que aprender muita coisa. “Vou para a assistência.” Eu acho que não é isso não! Eu acho que ele tem que desenvolver o feeling dele, a empatia dele, tem que trabalhar bem a contratransferência dele, ele tem que entender de política pública, o que que é, sabe, entender como é o relacionamento com as outras profissões. Eu acho que ele tem que fazer um exercício assim de é é é de comunidade, de trabalhar em grupo, porque é difícil, não é fácil, porque as vezes você tem que escutar coisas e você tem que ficar quieto para depois mais tarde falar, e não é fácil essa relação. Quando você está no consultório sozinho, você deita e rola, mas quando você está, e mesmo quando em coisa menor, mas quando em equipe, trabalhar em equipe é muito difícil, né, e eu falo isso para o pessoal, trabalhar em comunidade é mais difícil ainda, se equipe é pequenininha já é difícil, que é meia dúzia de cabeça, a comunidade é duzentas, trezentas pessoas é mais complicado ainda. Então assim, não vá direto para a Assistência, primeiro vai ficar calejado um pouco!*

F: Onde você acha que ele poderia ir para aprender?

Bóris: *Vai fazer grupo, vai aprender a fazer diagnóstico, vai aprender a perceber, percepção de pessoal é uma coisa importante em CRAS, porque se você não trabalha com recursos, você não trabalha com nada da Assistência diretamente e a proposta é trabalhar com auto-estima, trabalhar com a parte emocional do sujeito, quer dizer, basicamente você tem que basicamente você tem que sacar o negócio, entendeu, se tem que ter um feeling legal, senão a coisa não flui, vira assistencialismo, vira atendimento público, essa coisa pejorativa mesmo do bate-carimbo, volta-amanhã, volta-semana-que-vem. Eu não sei, essa é a minha ideia, eu acho que tem... é barra, tem que arregaçar a manga e criar, né! Porque quando você trabalha no grupo, ou na comunidade a criatividade é uma coisa que assim todo momento eles pedem, não que você tenha que criar para eles, mas a todo momento é é você tem que estar atento a isso. Hoje de manhã teve uma das meninas que estão montando, ééé – dos usuários, dessas comunidades que está fazendo curso lá para trabalhar – eee, sabe, “e agora o que eu faço, como é que vai, como é que não vai?” Sabe!?! Primeira coisa, minha filha, vamos tacar uma placa na porta da igreja pra fazer propaganda do nosso grupo, da nossa, da nossa cooperativa. “Ai que legal, e como é que eu vou fazer?” Agora você se vira, você vai lá discutir com a comunidade como é que você faz. Sabe, então, ao mesmo tempo em que você joga você sabe pra quem... É um negócio que está indo meio assim. Você tem que ter a presença do negócio, senão... para poder não perder o pique, porque aaa... trabalhar a auto estima aí é um negócio assim... quando ela quer... Igual o bolo, né!?! Começa... Se você a abrir a porta o tempo todo, murcha, aí você tem que começar de novo, é complicado. Então acho que essas coisas... eu acho legal de trabalhar, mas eu acho que você tem que ter ééé... tem que ter..., tem um... uma empreitada grande aí.*

F: Pensando esse conjunto assim de características, de habilidades, você proporia

alguma mudança, alguma mudança para a graduação em Psicologia?

Bóris: *No que você diz?*

F: Pensando o trabalho no CRAS, para trabalho de psicólogo no CRAS?

Bóris: *Eu proporia. Eu vou falar uma coisa que e você vai achar que é muito pedantismo... (risos)*

F: É que a gente pensa na formação desse profissional, é disso que a gente está falando...

Bóris: *Eu me assustei muito. Eu me assustei muito em... – eu não me lembro a época? Mas eu vou... Não. Eu me lembro sim. Meu filho se formou tem... quatro, cinco... tem uns seis anos, sete anos? Dois mil, dois mil e pouco?! – eu voltei a Mogi das Cruzes ele queria fazer faculdade, e ele foi fazer UMEC também só que foi fazer administração de empresas, e eu voltei na faculdade. Totalmente diferente do que era – não sei se você conhece lá ooo...*

F: Não, não conheço.

Bóris: *Antigamente era um prédio simples, agora é uma cidade aquilo lá. Eu entrei olhei aquilo e pensei: “Gente eu não acredito que eu estudei aqui... isso aqui é uma cidade hoje, né!?” Eu vinha aqui era uma portinha assim, um negocinho, não tinha mais nada... E daí eu entrei, e tal, e comecei a conversar com algumas pessoas. Fui na Psicologia, né!? “E aí como é que está o curso?” “Ah, o curso está ótimo.” “Ah, e como é que é aqui?” “Ah, a gente entra as sete, às nove e meia acaba...”*

F: Da manhã?

Bóris: *Da noite.*

F: Da noite. Hã...

Bóris: *“Ah é né!... Das sete a nove! Duas horas, três horas de aula? É. Mais é bom, porque o professor não vem de sexta, não sei o que, não sei o que... Mais. O que vocês aprendem, aqui? Já passaram pelo laboratório, já fizeram anatomia?” “Não, não tem nada disso não! Aqui a gente estuda algumas coisas aí de personalidade, uns negócios aí de Freud, da psicanálise.” Mais isso num linguajar, bem... não é esse o linguajar. É um negócio assim, que eu não sei reproduzir. “Legal. E você está pretendendo fazer o que depois? Ah, montar consultório, vou trabalhar com criança, não sei o que, não sei o que, não sei o que, vou fazer ludo.” Pensei: “Huhum, Meu Deus, ludo!” “Legal, faça ludo”. “Que mais você vai fazer?” “Ah, não sei...” “E o curso? Quanto tempo de curso?” “Quatro anos de curso.” “E Licenciatura, tal...?” “Ah, não!” Porque eu fiz Licenciatura na época, era quase obrigatório, então eu fiz*

licenciatura. “E vocês fazem pesquisa, como é que...?” “Não tem!” Então me parece, a impressão que eu tive foi seguinte, e isso depois eu vi em alguns outros colegas recém formados também, que a coisa degradingolou de vez, você entendeu? Não é bem isso, Psicologia não é bem assim, pelo menos nessa formação que eu tive era diferente. Então parece queeee, se fosse para mexer na grade, na estrutura, eu colocaria o que era antes, eu acho que tem que ser um curso intensivo, você tem que ler muito, você tem que praticar muuuuito, sabe, não adianta você ter... Por isso, quando você me perguntou como é que foi você ter se formado há muito tempo. Não, não... Por quê? Porque o seguinte, eu vim perceber isso depois que eu vim para cá para S., assim que eu comecei a trabalhar mais com grupo, que muito do que eu aprendi no bacharelado, eu estou pondo em prática agora. Porque é muita coisa, não parece, não sei agora como é, mas eu tive muita coisa. Foi o que eu te falei, a gente estudava o dia todo na escola, e quando eu via a professora falando de personalidade, tinha uma professora de psicanálise que falava as coisas e tal, tinha uma de comportamental, tinha ooooo, o outro que falava de psicoterapia e não sei o quê, tinha professor de ética, tal, aí eu pensava “Gente, mas, eu não consegui aplicar metade dessas coisas que eu aprendi, tem muita coisa que eu não apliquei.” E daí eu comecei a ver que eu estava começando a aplicar. Quando eu comecei a praticar também – no consultório também – então eu acho que é muita informação para você colocar em prática. Tem que se aperfeiçoar? Tem. Tem que ler, mas eu acho que não dá para ir mais para frente enquanto não terminar esse estágio, e essa escola para mim, como foi uma escola muito boa, quer dizer, na época ela era nivelada a USP, né, para época, então como te falei, os professores eram os mesmos, não tinha diferença, então a gente saiu com uma formação muito boa e hoje em dia eu não consigo discutir algumas coisas com determinadas pessoas, com determinados psicólogos. “Não sei, nunca ouvi falar, não sei do que você está falando...” Sabe? Eu falo: “Gente!” Diagnóstico, relatório que você recebe com algumas umas coisas estranhas, sabe. “Ah, você fez isso, fez aquilo, para eu poder dar prosseguimento...” “Não, não, você não falou o que você queria, não sei do que você está falando...” Então eu acho que está meio... Teria que ter um pouco mais de Social, sim, eu tive muito pouco de Psicologia Social, eu só tive no terceiro ano, eu acho que teria que ter um pouco mais de Psicologia Social, tá. E mais prática, eu fiz prática em I. S. [cita nome de cidade], em Psicologia Social numa entidade lá. Foi um ano e meio fazendo, mas eu acho que teria que ter mais prática, mais sabe, treinar isso... Eu não, é difícil ter esse parâmetro, porque a impressão que eu tenho é que hoje em dia não se tem mais essas coisas. Esse período...

F: Até por aquilo que você me falou, pelo tempo que você tinha, o fato de ser integral, me dá um pouco a impressão de que foi uma formação mais generalista, talvez você tenha tido a oportunidade deeee...

Bóris: ...de tudo o que você possa imaginar...

F: ...não ficou uma coisa assim, a então vai ser só clínica, toda formação voltada

quase que exclusivamente para clínica...

Bóris: *No quarto para o quinto ano eu fiz clínica, foi clínica que eu fiz, né. No quarto e no quinto ano eu fiz clínica, mas era assim teve o pessoal que fez escolar, teve o pessoal – tinha a separação, tinha as opções, teve o pessoal da organizacional, de empresa. Então os duzentos e seis, a gente ficou meio assim, ééé deprimido nessa época porque separou o grupo, então tinha uma turma de organizacional, tinha uma turma de escolar e tinha o pessoal da clínica. Então a gente mudou de prédio, eu fui lá para o centro de Mogi que era a clínica de Psicologia, o pessoal de escolar começou a trabalhar em outro lugar e o pessoal de organizacional começou a participar de empresas, então a gente se distanciou, mas não perdeu porque no sábado a gente tinha aula junto.*

F: Entendi.

Bóris: *Mas era uma coisa que teve essa opção, mas a gente sabia de tudo um pouco, discutia qualquer negócio, era muito legal. Então eu acho que muita especialidade não está com nada, eu sou contra especialidade, num primeiro momento, sabe, eu acho que você tem que conhecer tudo um pouco, saber trabalhar com isso, não é só conhecer de conhecer, saber manipular, saber trabalhar, daí sim você fazer uma opção pelo o que você quer. “Ah, já entendo de Psicologia, agora vou fazer ludo!” (risos). Grande porcaria! Entendeu? Eu fiz uma especialidade em ludo em São Paulo, mas, sabe... achei bonitinho, mas eu prefiro a clínica geral, acho que dá mais (...) acho que ela é mais desafiadora, porque como te falei, não tem como trabalhar com uma pessoa, porque eu sou rogeriano eu vou trabalhar em Rogers, vai que você precisa de uma Psicanálise, sabe é um negócio muito louco, não dá para estant... é uma ideia que eu tenho e até hoje funciona legal, para você ver nunca tive reclamação nenhuma eeee, sei lá, e é por aí. Acho a grade poderia ser revista neste aspecto, da política, quer dizer, é outra, é outro contexto, mas muita leitura, muito debate, muita discussão, o senso crítico acho que está muito lá embaixo, se é que não acabou, não sei, a crítica anda muito... É isso, né. Acho que o profissional pode dar muito de si, sabe, a gente... dá para... Pô! A gente é muito poderoso e não sabe! Assim de, não só de saber, de poder trabalhar com isso, mas de poder transmitir isso; eu vejo isso muito na palestras que eu faço nos cursos com profissionais, quando a gente começa a trocar ideia, às vezes você pega um povo que seja mais resistente, mas tem um povo que é mais calado, ele não troca ideia, ele não critica, ele não é politizado, ele ééé, quase que alienado, e não sei se é alienado, ainda não consegui detectar o que é, mas é, sabe é “Ãh? Ãh? Ãh?” Sabe, aquela cara de paisagem, como diz o outro...*

F: A crítica está ligada... A crítica do profissional de Psicologia está ligada à politização do profissional de Psicologia? Você acha que um profissional crítico necessariamente é um profissional politizado?

Bóris: Não, não necessariamente! Eu posso ter a minha crítica em relação ao meu usuário, ao meu paciente e não entender nada de política. Eu acho que tem que ter a crítica pela crítica, saber criticar e você tem que se politizar, o que automaticamente uma coisa vai complementar a outra depois, mas a crítica, o senso crítico da coisa, o questionamento tem que acontecer, senão não rola, sabe, não rola mesmo. Óbvio né com essa abertura toda, você tem que estar inteirado, você tem que estar mais participativo, tem que sair de trás da mesa, tem que sair de dentro do consultório, é difícil. Eu gosto muito de consultório, eu curto consultório bastante, mas eu não penso muito para sair de trás da mesa não, saio, vou e gosto de sentar no chão e gosto de juntar o pessoal, você viu aí, então junta na rodinha e vamos fazer e vamos acontecer. Eu acho que é isso, embora eu venha de uma educação, de uma disciplina rígida em relação a isso. Não pode criticar o que o usuário fala, não sei o que, cuidado com a iluminação, cuidado com a postura ao sentar, cuidado... Sentava e saía de lá com dor nas costas, né, de tanto... Hoje eu falo, sabe, é outro papo, você se interage, você sabendo controlar, fazendo transferência tudo bonitinho, tendo empatia, acho que rola legal, principalmente o trabalho social, esse trabalho. Claro, consultório é uma outra postura, mas aqui não tem como você ser tão ortodoxo, né.

F: Ah Bóris, então acho que é isso. Eu tenho, só vou ficar agradecendo, só vou ficar agradecendo...

Bóris: Satisfez?

F: MUITÍSSIMO! MUITÍSSIMO! Muito obrigada mesmo!

Bóris: A coisa está muito empírica ainda. Realmente estou, a gente está se esforçando, a gente que eu digo assim, que eu vejo o pessoal se esforçando, a nossa equipe aqui, o CRAS aqui se esforçando tentando correr atrás, ver o que está rolando, sabe, porque é assim, nós... jogaram a gente no buraco e a gente não sabe o que tem, a gente está aprendendo, vai demorar, com certeza. Estava conversando isso com o L. outro dia, nós estamos no comecinho da história, quem vai fazer a história vai ser nossos filhos, sei lá quem, que vai poder estar colocando, tirar toda essa estereotipia daí, tirar toda essa, esse ranço que vem de toda essa coisa aí de trás, não vai ser para já não! O Lula às vezes até tenta lá, mas, não é bem isso, companheiro [imitando a voz de Lula]. Eu acho que tem alguma coisa no meio do caminho que precisa ver, e o profissional, eu acho que tem uma coisa que é importante que assim dentro da política, o CRAS lá no manual diz né: "Pelo menos quatro assistentes sociais, cinco assistentes sociais e um psicólogo, seis pessoas numa equipe para trabalhar com cinco mil pessoas como é o nosso caso aqui, só que não dá! Não é porque a Organização Mundial de Saúde falou que a gente atende mil casos por mês, não é assim! Então tem que ter política... e como diz que são seis profissionais, então eles se limitam aos seis, então se você pede mais um, nossa! Daí cai a casa, cai a casa! "Porque a gente é incompetente, porque a gente

não dá conta, porque não sei o quê...” Tem que ter! Eu tenho que ter um colega para estar discutindo um caso, eu tenho que ter um colega para estar indo junto para fazer, para ir, para elaborar, porque tem coisa que não dá, tem coisa que não tem jeito. Tem que mais assistente social? Tem que ter, até para elas ficarem mais a vontade para fazer outras coisas, tem que ter o agente social para ir tomar conta da criançada enquanto a gente fala, tem que ter. Tem que ter o pedagogo, tem que ter. Tem que ter o educador, de educação física, tem que ter. Tem que ter o médico, tem que ter o advogado. Sabe? Aqui tem que estar grande, mas... é isso!

Estou à sua disposição para o que der e vier, para o que você precisar. De verdade. Desculpa aí se não rolou muita coisa.

F: Imagina! Além!

Bóris: *É, filtra tudo isso, por caridade, porque tem muita coisa que a gente fala aí eeee... Mas é isso! Se precisar de alguma informação, de dados estatísticos, tem esse material por enquanto. Se precisar de fotografia, eu tenho. Se precisar de filme, eu tenho. O que mais? Alguns materiais de CRAS que a gente recebe também do MDS, se precisar, a gente tem.*

F: Muito obrigada, mesmo!

Bóris: *Tem algumas coisas aí.*

F: É um senhor material, né!

Bóris: *Não é ainda o que eu gostaria de ter, mas já dá para... têm mais coisas aí. Não sei se te ajuda, deixa pegar um negócio... Tudo isso é crédito nosso! Vou pegar (...)*

[Bóris sai da sala para buscar um material]

Bóris: *...Achei que tinha umas coisas da Assistência aí, acho que... Esse é material que a gente faz aqui [mostra um panfleto informativo sobre a Conferência Municipal de Assistência Social], porque a secretaria não deixa fazer e aí a gente põe o nome da gente aqui atrás e a secretaria vai lá e risca.*

F: Que gentileza! (risos)

Bóris: *É da conferência. Quer dizer, porque eles não mandam nada, de última hora a gente tem que fazer tudo para distribuir, vamos distribuir isso quarta-feira. É um convite.*

F: *Ãhãh! Legal! [folheando o panfleto]. Vou desligar...*

FIM

ENTREVISTA III

| | |
|--|-----------------------|
| Entrevistado: <i>Berenice (nome fictício)</i> | Idade: <i>43 anos</i> |
| Tempo de formado: <i>19 anos</i> | |
| Tempo de atuação no serviço público: <i>1 ano e 10 meses</i> | |
| Tempo de atuação no CRAS: <i>09 meses (idem)</i> | |
| Vínculo empregatício: <i>Efetivo (concurso)</i> | |
| Carga horária semanal no CRAS: <i>30 horas</i> | |
| Atua em outra área da profissão: <i>Não</i> | |

Legenda:

F = Fabiana (entrevistadora)

Berenice² = entrevistada

(...) = pausas longas

[] = inserção de esclarecimentos

F: Vou deixar aqui, a gente vai papeando e esquece dele. [referindo-se ao pendrive – instrumento de gravação]

Berenice: *Mas você não acha que vai interferir, porque aqui tem barulho...*

F: ...Não acho que dá para... ficarmos tranquilas. A psicóloga de, que eu entrevistei em São Paulo, gente também estava numa sala, e eu não vi como era o lado de fora, mas acho que era uma rua bem movimentada e aqui conseguiu pegar a voz dela, a minha voz. Ficou legal.

[Berenice termina de assinar o Termo de Consentimento]

F: Como te falei - escrevi na realidade - a proposta é de que a gente bata um papo, que a gente continue essa conversa. Os assuntos principais seriam sua história profissional, da sua formação, o seu trabalho aqui no CRAS, pensando com é ser psicóloga e estar na área da Assistência e no meio disso tudo, a gente também vai falando um pouco sobre você, né, porque a gente sabe que o trabalho, a vida profissional não está desvinculada da nossa formação, do que a gente vem construindo...

Berenice: *É, ãhan!*

F: Então, a ideia é essa!

² Nome de origem grega, que significa “portadora da vitória, indica pessoa criativa, que luta por seus objetivos. [...]”. Retirado do sítio www.significado.origem.nom.br. Acesso em 29 jul 2009.

Berenice: *Então eu achei interessante quando você coloca aqui, né, é, os motivos que levaram o profissional ao trabalho no CRAS. Na verdade nós somos concursados, então não há uma opção, infelizmente isso né. É uma coisa que eu sou contra, porque nem todas as pessoas tem o perfil para, tanto que quem tem, quem está, igual no meu caso mesmo, eu não me vejo trabalhando com criança, na área educacional, e se a vaga; quando surgiu mesmo, quando surgiu, as duas vagas eram para essa área, apesar de eu ter feito psicopedagogia, né, mas eu não me vejo, porque eu sou mesmo do social, essa experiência mais que eu tive. Eu... o meu serviço que fiquei mais tempo, foi numa instituição, ela chama C. N. V. [nome da organização], foi cerca de uns seis anos...*

F: Aqui em C. [nome da cidade]? Você é de C. [nome da cidade], nasceu aqui?

Berenice: *É. Eu sou de Q. [cita cidade], com dois anos eu vim para cá, então sou daqui. E lá no C. N. V. era uma instituição, era uma instituição evangélica, então a gente percebe muito isso, é bem fechada, mas não por preconceito deles, nada disso, é a própria estrutura mesmo. Foram grupos de amigos, sabe, que a fundadora, ela tem pouca formação, entendeu, mas ela tem a boa vontade, né, é o benemérito, né, aquela questão do assistencialismo né. Só que ela sempre foi assim uma cabeça diferente. Hoje ela deve ter quase uns setenta anos já, mas ela sempre trabalhou com os excluídos, na época era uma instituição que trabalhava com os moradores do “Inferninho”, olha para você ver! E o nome do conjunto era Conjunto Nossa Senhora de Fátima, mas vulgo “Inferninho”, né. E ela sempre acreditou, né. Se não me engano a instituição está indo para uns trinta anos já e ela está lá até hoje.*

F: O “Inferninho” é uma região, é um bairro da cidade?

Berenice: *É, é. É um conjunto mesmo, sabe? Residencial. Agora deve ter umas quarenta famílias. E quando eu fui para lá, fui nesta, nesse desafio mesmo, que era estruturar, até porque infelizmente, ou felizmente, não sei, quem passou por lá antes, foi uma assistente social, então sempre existiu uma comparação. Eu psicóloga, eu não fiz essa opção institucional, só que o que aconteceu? Eu consegui me relacionar bem com as moradoras, que foi o que assustou a a, assustou a profissional anterior, pois ela não conseguiu se relacionar muito bem. Então, eu consegui um contato muito bom. É um bairro próximo aqui, é o Jardim América, hoje faz parte do CRAS também, né. E aí foi onde eu aprendi a conviver com as assistentes sociais, eu era a única psicóloga no meio das assistentes sociais. E todas formadas há muito mais tempo, não tinha ninguém novo. E foi mesmo... e qual era o objetivo? Era tentar entender, primeiro né, o que estava por trás, e isso não era claro para mim, e como eu não tinha esse estudo, esse referencial, né, o que estava por trás desse sofrimento todo, desse querer levantar e ficar sentado na beira da rua sendo que tem um monte de coisas para fazer, mas elas ficavam assim*

mesmo tomando um sol, não cuidavam da casa, não cuidavam dos filhos, mas que ao mesmo tempo – lógico, é um bairro, mas que não é tão retirado, então quer dizer, dava para correr atrás de um serviço, de alguma coisa – mas o que estava por trás disso? Só que eu fiquei lá esse tempo todo e não consegui descobrir, porque como a minha convivência, o meu porto né, era no meio das assistentes sociais, então não havia esse questionamento. “Ah, esse povo não adianta! Isso é cultural, o que eles querem é cesta-básica.” Ou não, ou “Ah, vamos encaminhar para tal coisa...” Essa era a questão, né. Mas esse pensar, não existia essa preocupação, talvez até mesmo pelo próprio fato delas terem se formado a mais tempo e que elas foram preparadas para isso, né, para atender a necessidade, socorrer a necessidade material. Então eu fiquei nesse meio, e lógico, dá uma insatisfação. Porque eu falava: “Gente alguma coisa tem que mudar; alguma coisa elas tem, tem que despertar para isso.” Para ver que não é só isso, que vale a pena subir coisa de cinquenta, nem cinquenta, trinta metros, tinha um EJA [Educação de Jovens e Adultos] que poderia estar voltando a estudar e arrumar um emprego melhor, passar num concurso que fosse na prefeitura mesmo, né, é é fazer alguma coisa, mas não se via uma perspectiva. Até que, eu lembro bem da passagem de uma, ainda é vereadora, foi o primeiro mandato dela, e ela começou a levar, o marido dela era da Makson, que é a maior empresa daqui de C. [cita cidade], para o marido dela levar currículos para a M. [cita nome da empresa], dos maridos. Aí foi onde eles começaram a trabalhar. Aí por causa da mudança dos maridos de emprego, que elas começaram a se organizar enquanto família ali; não visando o maior, mas assim cada um pensando na sua vida, né. Então, mas assim o vínculo nosso sempre foi muito positivo, e isso eu achei que foi um ganho muito grande. Até depois de eu ter saído de lá muitas pessoas ainda me procuravam. As vezes, teve um caso que eu acompanhei muito de perto, de uma criança que precisava fazer um tratamento em São Paulo e eu acabei, na época a instituição nem tinha telefone, tive que dar meu telefone, então acabei sendo sempre referência. Hoje esse menino é um adolescente já e hoje, as famílias de lá, muitas famílias de lá vem aqui no CRAS, são atendidas aqui, tanto que quando elas descobriram que tinha uma psicóloga aqui: “Ah é você! Ah, então eu tô em casa!” Então, quer dizer, o vínculo foi muito bom. E aí transferindo esta questão do vínculo para o CRAS, quando eu comecei a ver né. Então eu estava no Conselho Tutelar na época, fiquei um ano, antes de entrar aqui, no Conselho Tutelar. Lógico é uma realidade completamente diferente, eu tive a oportunidade de trabalhar com uma assistente social, na nossa equipe tinha uma assistente social também e ela é nova, recém-formada, então muito dinâmica, então muita coisa ela me carregou, me estimulou muito a pensar também o por trás daquelas famílias que estavam ali, que passavam pelo Conselho Tutelar. Mas só que também ela passou no concurso em P. [cita nome da cidade] e foi embora. E aí quando surgiu essa vaga que estava, eu sempre quis, eu realmente, eu acompanhava a história do CRAS né. Foram duas psicólogas, três psicólogas, uma coordenadora que passaram por aqui. E as duas também de fora e vinha e não dava certo; ficava... tanto que a última ela veio já com perfil de Saúde, então quando ela ficou aqui, ela viu que não tinha nada a ver, daí ela logo já conseguiu uma

transferência e aí eu fiquei sabendo da vaga e chegando a minha vez, e chamando, chamando e quando chegou, quando eu fui chamada, aí eram duas vagas, ou era o C. [nome do Programa], é PROMASE [nome do Programa], que é Saúde do Escolar, do Estudante, alguma coisa assim, que era ligado mais a essa área da psicopedagogia, mas é psicóloga, contratada como psicóloga, e aqui. Aí eu fiz tudo mesmo para ficar aqui.

F: Quando você fez o concurso já sabia que eram essas duas vagas, ou era para psicólogo da prefeitura?

Berenice: *Não, não. Era para psicólogo da prefeitura. Na época até o enfoque maior, a necessidade maior a gente percebia mesmo que era Saúde. Porque o concurso foi em 2002, então estava se falando essa questão de PAIF [Programa de Atenção Integral a Família], eu lembro que eu cheguei a estudar alguma coisa de curiosidade, mas nem caiu nada disso, não teve nenhum enfoque para isso. E aí quando teve essa necessidade, dessa implantação de CRAS, essa coisa toda né, aí que começaram a estudar mais; tanto que a coordenadora, a assistente social, as estagiárias que tinha no ano passado, as duas quinto-anistas de Psicologia, elas foram fizeram essa capacitação em Taubaté, sobre o SUAS, então houve esse preparo, mas tudo a toque de caixa. E aí quando eu vim para cá, lógico, quis manter o trabalho delas, porque elas já tinham essa questão de grupo, então tinha o grupo de idosos, o grupo de família, as mães, porque homem é a coisa mais difícil de aparecer no CRAS né, e os adolescentes, eram pouquíssimos também. Então como eu entrei em outubro, achei que não era justo mexer em nada, então eu só acompanhei e para esse ano dar a cara, dar a minha cara no trabalho. Então só que daí nós entramos o ano sem a coordenação, eu e a assistente social né. E a secretária é formada em Pedagogia, a secretária de Desenvolvimento Social, então ela entrou aprendendo também. Lógico ela mantinha um respeito, ela deu autonomia para que nós fizéssemos as coisas, acompanhássemos o andamento do CRAS, mas ao mesmo tempo nós ficamos com muito medo. Primeiro a gente depende de coordenador, porque não adianta a gente montar alguma coisa, daqui há pouco chega um coordenador e não é nada disso! E eu que também estava aprendendo, estava recente, falei: “Nossa, eu preciso de alguém para me orientar!” Então ficamos esperando. Aí quando chegou em fevereiro, ela me convidou por eu ser daqui de C. [cita cidade], por eu já conhecer a rede, ter acesso a muitas coisas, então daí ela me convidou para a coordenação. Só que eu acumulava e aí foi “Bom, o que nós vamos fazer? Como que nós vamos traçar o caminho?” Lógico, eu corri atrás da DRADS [Diretório Regional de Assistência e Desenvolvimento Social], conversei muito com a D. [coordenadora da DRADS], nós temos um acesso legal e a orientação foi de que se conhecesse outros CRAS's. Fiz contato por telefone, daí você começa a rever as pessoas de tempos anteriores, mas o que deu para perceber? Que cada CRAS é um CRAS, ele não tem uma metodologia, ele não tem nada específico, por mais que tenha um material, tenha papéis direcionando isso, mas são realidades diferentes. Então, eu falei assim: “Se é o Bolsa Família, então vamos fazer, vamos continuar o*

trabalho, os grupos das mães do Bolsa Família, mas vamos conhecendo essas mães. Porque até então o enfoque maior era com as mães que recebiam cesta básica, porque existe este programa, de cesta básica; não sei se é bem um programa né, existe essa questão do do...

F: Essa ação.

Berenice: É, que distribui cesta-básica para as famílias. Então era uma cobrança, se a mãe recebe cesta-básica, vem, ou recebe leite, aquele programa Viva Leite, vem. Então não, eu falei: “Vamos fazer o seguinte: vamos focar as famílias do Bolsa Família, segundo as metodologias...” Daí os papéis, começa a ler os livros, eles falam que é isso, então vamos por aqui. Nós fizemos um cadastro e distribuimos em grupos. Quando nós realizamos o cadastro tinha duzentas e poucas famílias, só que eu falei assim: “Bom, peraí, tem muito mais que isso!” Porque a gente tinha os informativos da Caixa, e onde estão essas famílias? Então foi, como nós vamos fazer isso? Então, foi através de rádio, aqui a gente tem uma televisão, do município, da prefeitura, então divulgar para as mães procurarem. E foi onde nós chegamos nessas duzentas e poucas mães, mas que eu sei que isso não é a realidade, tem muito mais, mas que a gente não consegue esse acesso. E o incrível assim, infelizmente aqui a gente não tem internet, o que é uma perda muito grande. Duas coisas que nós não temos aqui no CRAS: internet e o carro, então a gente fica amarrado. E eu acreditava que a tecnologia, e eu não sou muito chegada nessas coisas, mas faz parte, mas eu acreditava que a Caixa Econômica tinha que ter um programa, ou junto ao MDS [Ministério de Desenvolvimento Social] não sei, alguma coisa, que levantasse bairro a bairro quem recebe o Bolsa Família. E eu estou brigando com eles desde janeiro, fevereiro e até hoje não consegui essa resposta.

F: E eles têm o geral do município?

Berenice: Eles têm o geral do município, então quando eu peço, eles mandam o extrato do município, aí eu disse: “Não, mas o município não me interessa, eu quero saber a região.” Aí daí um tempo e eles mandam um outro, aí vem todas as pessoas que realizaram o CAD, que preencheram o CADúnico [Cadastro único], mas nem todos que preencheram o CAD recebem o Bolsa Família, então a gente não tem até hoje, nós já estamos em julho, quer dizer, nós já entramos com isso, eu entrei já era assim, e eu questiono muito isso, e eu comecei a brigar, falei para a secretária: “Vamos mandar um ofício para lá!” daí entrou o jurídico no meio, mas gente eu achava que tinha que ter isso! E até hoje não consegui essa informação. Porque o certo seria dentro, porque aqui são quatorze bairros, treze bairros na verdade, né, então eu acho que tinha que ter um informe bairro a bairro, para eu saber desses bairros quem recebe Bolsa Família. Lógico, dessas famílias muitas fizeram inscrição nos grupos, foram feitas distribuições de segunda a quinta-feira, manhã e tarde, quinzenal, para gente ter condições de atender bastante gente, só que no começo elas vieram, depois... O segundo grupo que foi uma turma mais espaçada para

gente fechar as inscrições, eles não tiveram tanta aderência, não participaram. E aí quando eu comecei essa primeira turma; a gente fala de grupo 1 e grupo 2, né. A primeira coisa que eu pensei, lógico junto com as estagiárias de Psicologia, na época já tinha, ainda tinha essa assistente social. Bom, primeiro a gente tem que dar uma cara, um nome. Não sabia que caminho traçar, né. Primeira coisa, vamos dar um nome, cada grupo tem que ter um nome. “Ah, é grupo de mães.” Todos são grupo de mães, né? Então não. Aí a sugestão, porque aqui tem um bairro que tem nome de flores. Então que elas escolhessem dentro das flores um nome para identificar. E isso foi muito gostoso, porque já começou com a participação delas. Eu senti isso assim. E foi uma coisa simples, mas que elas nunca tinham se atentado a essa questão do nome. Foi mesmo um desafio porque cada semana a gente tinha que sentar para montar o que nós íamos fazer, não tinha roteiro pronto. A princípio eu imaginava que fosse ter um roteiro, uma coisa que era só seguir aquilo. Mas não, né. Bom, então o que nós vamos fazer? Primeira coisa, depois disso, já que identificou com o nome, então agora a gente tem que criar esse vínculo.

F: O nome que você fala foi o que elas deram, elas, as participantes do grupo?

Berenice: Para cada grupo! Elas elegeram. Rosa, violeta, margarida e todas com significado. E aí tá. Bom, agora vamos criar esse vínculo. Porque estar na frente de um psicólogo, ou a pessoa se sente muito a vontade, ou inibe, e a maior parte inibe e o meu jeito de ser, eu sou muito solta, então sempre falava muito a vontade, por causa da minha vivência com famílias. Então nós conseguimos e foi aí que achei o ganho maior, criar esse vínculo. E o que a gente fazia? Dinâmicas de a gente sentar. Cada semana tinha que montar. “O que nós estamos sentindo? Que elas se conheçam um pouquinho. Ah, tá!” Então cada um se conhecendo, se conhecendo entre elas, né, cada uma conhecendo outra componente. Daqui há pouco, lógico, tinha que dar esse enfoque, do que era CRAS, isso tudo, mas tirando isso né, fazer propaganda, do que porque eles estavam aqui, tudo, contando dos benefícios, Bolsa Família, Renda Cidadã, Ação Jovem, passando essa parte, bom, agora vamos ter que conhecer. E aí nós começamos mesmo, nesse enfoque, delas começarem a se soltar, e falando um pouco, lógico, visando sempre a questão de sigilo, né. E foi muito gostoso. Eu me sentia muito bem ali. Eu falo para elas assim que a minha paixão é o grupo, porque realmente você sente que todas vivem quase as mesmas coisas, se não são as dificuldades materiais ou, mais é o desemprego, eu acho que até mesmo essa questão, quando a gente fala da vulnerabilidade, e quando eu ia falar para elas de vulnerabilidade – gente – está certo, acho que é o momento de vulnerabilidade, não essa vulnerabilidade. Infelizmente o CRAS aqui a gente não tem isso, porque por mais que se fale, quando foi criado o CRAS foi lá nesse J. A. [cita nome do bairro], junto do “Inferninho”, próximo desse “Inferninho” né, mas que vulnerabilidade era essa? Queeee, lógico, consumo e venda de drogas, mas isso não deve acontecer só lá, qualquer bairro da cidade tem, então esse não era o problema. E vulnerável, mas poxa a maior parte dos moradores trabalhando na M. [nome da empresa]? Com carro? Fizeram o puxadinho para colocar o carro na garagem, e não

era carro fusquinha, entendeu? Então, o que é vulnerabilidade? Daí, isso para mim não ficou tão palpável. Aí, agora com essas questões das formações, então nós estamos fazendo desde março uma capacitação da Secretaria Estadual sobre CRAS, implantação e implementação de CRAS, e ao mesmo tempo também logo já veio essa da UNITAU [Universidade de Taubaté] que é do do do SUAS. Aí quando eu comecei a ver isso e falei: “Gente!” A primeira coisa foi a do CRAS, que nós fomos primeiro, eu falei assim: “Olha...” Dois dias em Caçapava né; eu cheguei para minha secretária e falei assim: “Olha, nós estamos brincando de CRAS! Não é CRAS isso que nós estamos fazendo.” “Por quê?!” “Primeiro, porque é a região. Nós estamos do lado de padaria, tem comércio, sacolão, farmácia que tem a rede de paga conta. Nós estamos muito bem instalados, né, assim, a rua asfaltada. Eee a clientela? E o fato do carro? A gente não tem acesso, eu sei que existe lá, conheço o bairro, que um bairro que não é asfaltado, não tem calçamento, e eu não sei como é o índice de vulnerabilidade lá! Lá tem o PSF [Programa Saúde da Família], mas que também por conta dessa questão da mudança de política, aí a médica foi mandada embora, aí ficou sem médico, então se desestruturou isso também, então não era uma referência, que até daí eram todos contratados, os agentes também já tinham sido mandados embora, então ficou isolado. Então não adianta ir atrás deles, porque eles também estão entrando também, né, está tudo novo. Eeee, por quê? Como esse curso, esse da SEADS, que é essa questão mesmo de fazer o mapeamento primeiro, e o mapeamento foi feito no final do ano passado aqui, aí eu já estava e acompanhei as meninas indo fazer pesquisa, eu falei: “Nossa, então o negócio já começou errado!” E aí? E ao mesmo tempo também as meninas quando chegavam das visitas, das entrevistas falavam: “Gente, mas a gente não encontra pobre! Todo mundo que a gente encontra, por mais que a casa possa estar meio derrubadinha, a gente começa conversar a pessoa trabalha em algum lugar e...Nossa!” Então, quer dizer, ficou um negócio assim meio mascarado, mas e aí agora essas famílias? Que querendo ou não, elas existem. E as famílias existem, tem que fazer alguma coisa, que foi essa questão do vínculo, e aí voltando né. Bom, então vamos esquecer essa questão, sabe, se é mais ou menos vulnerável, vamos engavetar isso, vamos viver com a realidade delas. E aí o que aconteceu? Inclusive o ano passado, no final do ano passado, novembro do ano passado foi ofertado um curso, através de um convênio com o SENAI, que é na região também, aqui, ééé, éé de soldador, aqueles cursos mais direcionados para empresa né, soldador, elétrica, prensa, operador de prensa, vendas e bijuterias e biscuit. Bijuterias e biscuit que foram feitos aqui, dentro do CRAS, e os outros todos lá no SENAI. Poucas vagas, alguns de doze vagas, dezesseis vagas, mas foi muito caro, foi um investimento muito alto, cerca de trinta e seis mil reais, todo esse pacote né. E a formatura foi esse ano, em fevereiro, foi aqui né. A formatura mais das meninas, da bijuteria e biscuit. E aí eu comecei a conversar com o diretor do SENAI aqui, até ele não gostou muito, porque eu falei, e foi o começo da crise e onde a M. [nome da empresa] começou a demitir, e todo mundo visava o quê? Curso de solda e prensa para entrar na M. [nome da empresa]. Aí ele falou assim: “Mas e aí essa ano, o que nós vamos fazer?” E eu nem tinha definido essa questão de coordenação, e eu já

comecei a abrir a boca, né. E falei assim: “Olha, sinceridade, acho que devia ter cursos mais próximos da realidade delas. Porque isso aí, eles vão fazer o curso caro, para poucas pessoas e não vão arrumar emprego agora. Daí ele falou: “Não, mas essa crise tem dia e hora para acabar.” Aí veio alguém e me interrompeu e ficou aquilo né. Depois pensei: “Poxa, tinha que ligar para ele e perguntar, qual esse dia e essa hora.” Porque até hoje não consegui... de fevereiro? E olha que depois disso a M. [nome da empresa] já teve mais duas demissões grandes. E aí, né?! Então eu falei assim, e conversando com as mães: “O que elas gostariam de fazer?” E isso desde a entrevista, mas como elas não sabiam direito falavam muita coisa “Ah, eu não tenho ideia, não tenho ideia!” Aí, lógico, veio meio que oferecido essa oficina de chocolate. Na verdade, a monitora, que é uma pessoa que tem experiência em CRAS, ela veio do estado do Rio, a família é de C. [cita nome da cidade] e ela veio para oferecer o curso de chinelo. Quando eu vi o preço do chinelo, tinha chinelo até de R\$80,00 (risos), eu falei assim: “Muito lindo! Mas como vamos fazer com isso?” Aí ela falou: “A gente trabalhou com chocolate...” Falei: “Chocolate!” E estava antes da semana santa e tal, então eu falei “Vamos fazer o seguinte, vamos montar uma oficina de chocolate.” Eu tinha contato com a irmã, que é um abrigo, e ela tem uma cozinha, tem uma estrutura muito legal. Aí conversei com ela e ela falou: “Vamos fazer uma parceria aqui.” Então ela cedeu o espaço e nós levamos a monitora e o material. Então as mães fizeram tudo isso a custo zero e foi muito proveitoso. E achei isso interessante, por quê? Porque elas não se imaginavam fazendo isso, porque chocolate é um negócio caro, e perto da Páscoa. E aí depois a avaliação foi o quê? “Nossa esse ano eu fiz o ovo de páscoa para meu filho!” Ou “Eu fiz e consegui vender!” Então, eu achei interessante como uma coisa simples, que era quatro horas só, mas que rendeu, eu achei que deu resultado, e elas se sentiram importantes com isso, né. E ao mesmo tempo também veio uma voluntária de estética e, mas ela já veio assim com uma ideia pronta, de salão, aí eu falei “Mas, nossa! Minha estrutura aqui é pequena.” E ela trabalha muito com sobancelha definitiva. Aí ela falou: “A gente poderia dar um curso de sobancelha definitiva.” Então vamos fazer a oficina de sobancelha. Essa terminologia curso, capacitação, então não. Oficina, que é mais rápido né. E foi dado essa oficina, que foi onde foi feita a questão da auto-estima. Foram trinta, foram abertas para trinta alunas, acabou que vinte só fizeram, problema de horário e, mas foi muito interessante, porque você percebia a diferença delas a cada dia – o sobancelha foi aqui dentro – então cada dia que elas vinham já vinham maquiadas, entendeu. Mesmo na simplicidade, a monitora ainda falou assim: “Olha, o ideal seria que vocês viessem de roupa clara.” Então elas sempre vinham de roupa branca, do jeito que podia, de cabelo preso, então eu achei que foi muito interessante. E foi onde surgiu a ideia, que inclusive foi até da estagiária de Serviço Social, quando ela viu a oficina de chocolate ela falou assim: “Berenice, precisava que esse povo tivesse uma forma de melhorar isso, de vender isso, seria bom o SEBRAE.” Aí eu fiz o contato, tem um posto aqui na prefeitura e aí foi onde elas gostaram. E a monitora tinha acabado de fazer um curso desses, então ela deu a maior força né, e estimulou que todas fossem fazer a inscrição. Então agora semana que vem vai ter esse curso, são vinte

e quatro horas de curso e trinta pessoas, e aí vêm também pessoas que fizeram o curso de vendas no ano passado, de bijuterias, de biscuit e essa turma do chocolate e sobancelha né.

F: Como vocês fazem para divulgar essas atividades?

Berenice: A divulgação é feita aqui no portão, a gente coloca, aqui o movimento é direto e esse curso do SEBRAE nós até nem divulgamos tanto porque dentre elas mesmo todas as participantes, então foi oferecido e a gente nem pode. Tanto que nós deixamos o cartaz no portão, aí veio a comunidade e foram deixando os nomes como fila de espera, mas a prefeitura deu preferência maior para as que fizeram esse curso, porque através desse curso pode ser feito um empréstimo depois no Banco do Povo, então elas podem montar alguma coisa, mas há essa possibilidade de vir a fazer uma outra turma no próximo semestre, ou mais para o final do ano, para atender a comunidade. Então assim, eu achei muito interessante e aí o que acontece? Em maio, dia 22 de maio, veio uma psicóloga, mais uma psicóloga e eu sempre pedi que viesse uma assistente social, por causa dessa questão da visita, porque nós não temos, eu não tenho carro! Não tem visita. É um assistente social só, então ele fica atendendo, e a questão da visita como é que faz? Para ele fazer uma visita, ele vai deixar de fazer o atendimento? Então sempre bati isso. Daí dia 22 de maio veio a psicóloga, e o enfoque dela maior para o trabalho dela lá fora é clínica, mas ela conseguiu [neste instante o telefone da sala de Berenice toca e ela atende.]... Então aí ela vem e aí o que eu fiz? Eu falei: “Bom, então vou passar o grupo para ela e eu fico nesta questão da coordenação, porque precisa muito essa questão do contato com a rede, o contato com as escolas, que a gente tem bastante escola aqui, a questão da saúde, todo esse contato eu não consigo fazer. Por quê? Eu ficava com o grupo e aqui são seis horas só de trabalho, então não tem jeito. Então eu falei “Você fica com o grupo.” Até mesmo para a gente ver novos cursos, porque também tem essa questão, a verba não pode ficar parada, a verba destinada ao CRAS não pode ficar parada muito tempo, então a própria finanças estava me cobrando isso. Mas como eu vou pensar em alguma coisa se eu estou dentro da sala? Então não tinha jeito. E até o tempo que nós ficamos sem a assistente social aí piorou, porque daí até vinham as assistentes sociais de lá da secretaria, são duas, e cada dia vinha uma, mas muita coisa elas não conheciam, então me chamavam de todo jeito. Nossa, é um bololô! (risos). Aí veio a psicóloga, aí foi onde deu uma aliviada. Só que daí eu tive problemas particulares, então eu acabei me afastando um pouco, continuei trabalhando, mas há duas semanas, semana passada e essa eu estou afastada, mas eu volto já semana que vem. E assim, eu achei interessante, porque a avaliação dela foi muito positiva, ela gostou do grupo, o grupo gostou dela, mas o problema dela está sendo a questão do horário. E ao mesmo tempo eu fico pensando: “Ai gente, se ela sai, aí eu vou ter que voltar para o grupo, porque eu não posso deixar essas mães. Mas ao mesmo tempo, e o restante?” E chamar uma outra pessoa, até essa pessoa vir, é aquilo que eu falei os concursados a maior parte tudo de fora. E aí geralmente vem com a intenção de trabalhar dois, três dias direto e não

dá para a gente fazer isso, aqui tem que ser de segunda a sexta. E até hoje ainda falei para ela: “Pensa bem, você vai sair daqui...” Aquela chantagem emocional (risos). Porque fica complicado, e ao mesmo tempo tem as famílias. Eu me coloco no no... [neste momento Berenice se emociona e chora.] (...) [continua com a voz embargada] no lugar das famílias, porque eu estou passando por problema de perda, e ao mesmo tempo você vem, você cria vínculo e daqui a pouco sai né. Assim quando eu fui passar o serviço para a I. [nome da nova psicóloga], passar o grupo, apresentá-la, algumas mães ainda falaram: “Mas você não vai sair daqui né?” “Não gente, eu estou na sala da frente!” Inclusive teve até uma mãe que criou uma situação desagradável: “Mas, se ela está entrando, por que ela não vai para lá? Então ela fica na coordenação e você fica com a gente” “Não gente, como ela está entrando, ela não conhece essa questão burocrática tal...” Então isso foi desagradável, por foi na frente dela. Então assim, isso é sinal de que existe um vínculo e isso é o essencial. [Berenice se emociona novamente e continua com a voz embargada]. Porque se não tiver vínculo, não tem trabalho. E eu percebo assim, nós já tivemos esse ano umaaa, a L. [nome] que é a assistente social, e ela foi embora, e depois já saiu a administrativo, a estagiária de administração, do período da tarde, que até hoje nós estamos sem né. E quer dizer, a gente vai perdendo essa, esse apoio mesmo. E sempre nos cursos que eu já fiz de trabalho com família, que família é o porto seguro e o CRAS acaba sendo mesmo um porto seguro. Porque eu percebo que nem tanto, lógico, existe essa necessidade da cesta-básica, dos benefícios, do Bolsa Família, do Renda, existe isso, mas mais do que isso, é saber que vem aqui: “Oi, vim aqui te ver!” “Oi, você sumiu!” Vem fala alguma coisa “Meu marido aconteceu isso e tal tal tal...” E daqui a pouco sai. Pode até, mesmo que venha para ouvir que não vai ganhar a cesta esse mês, mas a pessoa está aqui né. E eles sempre comparam muito com a antiga Promoção Social; até o ano passado era Promoção Social, que lá era muito frio, eles eram atendidos no balcão, e que isso foi uma coisa que a nossa secretária, ela fez questão de quebrar, ela alugou uma casa, só que no centro da cidade, e aí quer dizer, mais distante. Aí mais ainda o CRAS sendo a referência, mais próximo da realidade das pessoas, porque... Tanto quando eu ainda coloquei, quando fui comunicar da transferência eu falava para elas: “Gente, vocês tem direito de ir e vir, vocês podem ir lá, só que vocês vão atravessar a cidade para ir lá ouvir a informação que a gente dá aqui.” Aí foi onde todo mundo disse: “É, realmente eles falam a mesma coisa.” Falei: “É então, a gente não mente para vocês.” Então assim, esse vínculo que eu acho que é muito interessante. E agora a gente já estava questionando, como nós vamos fazer o trabalho do segundo semestre? Porque a gente percebe as famílias que fizeram o cadastro e que não vieram e que depois elas perceberam “Puxa, então tem a oficina de chocolate! E mas tem tal coisa, e agora?” Falei assim: “Agora não dá para entrar. A partir do segundo semestre pode até entrar.” Mas ao mesmo tempo e aí o interno né, as psicólogas, as estagiárias: “Mas e agora essas mães que já estão vindo com a gente?” Falei assim: “Não, nós vamos ter que agora desenvolver baseado nos modelinhos, porque isso tem grupo de apoio, grupo operativo, socioeducativo, o o o, tem três categorias, que seriam tipo de palestras, de convivência, e o mais

específico.” Então a gente montar alguma coisa nesse sentido, mas aí agora está sendo um período de inscrição, de reativação das inscrições para poder a gente pensar até o final do mês como a gente vai dividir isso. E o que eu vejo no CRAS? Quando eu falei que a gente estava brincando de CRAS, e inclusive essa capacitação de, da SEADS, estadual, ela tem cobrado muito isso, as metodologias, organizar o que existe né. E realmente o CRAS é um espaço diferente, é um espaço, que sempre falamos né, é a porta de entrada, mas ele também tem que ser a porta de saída, porque a gente não pode ficar com essas famílias eternamente aqui com a gente, a gente tem que preparar para caminhar, para que elas caminhem sozinhas, tem que ter acesso a outras famílias, a outra clientela que é no caso o idoso que a gente não tem aqui, as crianças em si, a gente não tem específico com crianças, porque também o nosso espaço.... E aí a questão da carga horária, então nós priorizamos mesmo a questão da família, de vir mesmo e ser ouvido. Porque eu acho hoje que a gente está aqui mesmo desenvolvendo um trabalho, entendeu, desenvolvendo um modo de trabalhar, porque aí eu nesse curso mesmo eu vejo, Jacaré muito bem estruturado, mas que eles tiveram capacitações e mais capacitações específicas para a equipe e parará-parará e tal. S. [cita cidade] também, mas S. [cita cidade] eu senti que eles já estão meio que brigando um pouco entre eles, já estão com um ciúmes, não sei. Aí é P. [cidade próxima de S.], conheci muito pouco, tenho uma amiga que é psicóloga, ela é daqui de C. [cidade próxima de S.], era de G. [cidade próxima de S.], trabalhou aqui e passou no concurso de lá e ficou lá, mas ela é mais o enfoque mesmo psicóloga, é então essa visão mesmo, o grupo e os adolescentes, o grupo de mães e os adolescentes né. E aí G. [cidade próxima de S.], que foram as referências tem mais ou menos. E aí G. [cidade próxima de S.] que, a maior parte é de assistentes sociais que acumulam essa função da coordenação, que eu não acho correto isso, não pode ser assim, acho que não pode ser assim. E então quer dizer... Para cá nem se compara. L. [nome de cidade] nem tem CRAS, Q. [nome de cidade] funciona dentro da secretaria, tem psicólogo e assistente social, mas também não tem esse enfoque é mais no sentido da visita ou de um bate-papo, acho que não tem isso também, nós perdemos o contato com ele. Então quer dizer, o que percebo? Que cada um vai ter que criar a sua realidade, mas priorizando quê? Essa escuta. Porque só partir daí que você pode falar nessa questão mesmo da politização, da questão da consciência dos direitos, dos deveres, porque se você não tiver esse local que você sabe que vai ser ouvido, você só chega a brigar, e é o que acontecia antes na secretaria. Os usuários iam lá para brigar: “Eu quero minha cesta, eu quero hoje!” Lógico, às vezes aparece um caso ou outro que a gente até atende nesse sentido também né, mas que não é vinculado, ele só vem por causa do recurso, daí ele não entende essa estrutura de CRAS. Porque quem é usuário do CRAS, que participa de grupo até entende “Ai, tal coisa, por que será que tal coisa? Por que será que minha cesta não está vindo?” Não vem para brigar, ele vem querendo entender, então muda a visão e a relação. Então, nós estamos engatinhando.

F: E nesse trabalho, com a experiência que você está tendo, de perceber “Olha, a gente vai ter que construir isso!” Onde é que você acha... e aí a partir de sua experiência mesmo. Qual a importância da Psicologia e do trabalho do psicólogo na equipe?

Berenice: *Eu acho que é essa questão mesmo do respeito, sabe, é o respeito, a disponibilidade, lógico, dentro do limite, dentro do horário, essa questão é até educativo, mas é eu creio assim que o psicólogo favorece nesse ouvir mesmo, estar disponível para ouvir o outro. Porque por mais que – não desmerecendo o assistente social – mas infelizmente essa formação pode até ser cultural né, porque igual no caso, o M. [nome do assistente social], ele é novo, é recém-formado também, tem pouco tempo, mas essa convivência que eu tive anterior é mais mesmo satisfazer a necessidade: “Olha, isso aqui não é meu, então eu vou encaminhar.” Encaminha, encaminha e nem sempre essa questão mesmo do ouvir, porque aquela história, nem sempre as pessoas querem só comer né, elas querem serem ouvidas. E aí é isso, eu percebo essa diferença: “Senta aqui, somos iguais.” Essa questão mesmo do, desse preconceito da Psicologia, que Psicologia é para louco, essa coisa toda, de clínica, então quando vem aqui até... e a gente coloca essa diferença, que é o trabalho do grupo, do coletivo, das oportunidades para todos, da mesma fala para todos. Então você percebe que esse, esse, quebra essa imagem do psicólogo, não sendo uma pessoa que está ali responsável pela minha cura, não, é alguém que me ouve, divide comigo alguma coisa, ou até me encaminha a partir de um ouvir. Eu vejo essa diferença, e que realmente tem que ser, tem que ser muito simples; o perfil do psicólogo na área social – eu não estou querendo me vangloriar – mas tem que ser, porque a gente percebe, é lógico, a imagem acaba distanciando a gente tem uniforme, só que nosso uniforme é de calor, então assim, lógico, existe uniforme essa coisa toda, até mesmo a questão de facilitar né (risos), mas a gente era igual, a gente é igual! É, eu não sou mãe, e muitas vezes, a maior parte, que se coloca nos grupos é a questão da relação com os filhos, mas a gente conseguia se relacionar muito bem, a gente consegue se relacionar muito bem, porque é a simplicidade, é a humildade no ouvir, saber “Olha, isso aqui não tem jeito, infelizmente isso não dá. Esse mês vai ter que esperar mesmo” E eles saberem e aceitarem isso, é acolhida mesmo. Então eu percebo bem isso, e lógico, eles, elas, a maior parte, sempre mulheres se sentem a vontade para colocar coisas do passado muito triste, são histórias muito marcantes, e elas se sentem a vontade, e olha que a estagiária de Psicologia, as duas devem ter na faixa de vinte, vinte um anos no máximo, quer dizer, são meninas, para mim, eu as vejo como meninas né, mas que isso não inibe também. Tipo: “Quem são vocês?!” Não. E elas se deram bem também nisso, porque elas se identificaram com essa forma de ser, que é a simplicidade, o segredo é esse. A gente nem usa tanto termo técnico, eu até me perco com isso. Por quê? Porque, lógico, a gente se orienta em alguma coisa, mas se você for falar muito difícil, aquilo vai distanciar, e não é isso, você percebe que não, no dia-a-dia a vivência mesmo.*

F: Você teria uma situação que você pudesse me relatar que... Uma situação, você estava trabalhando como psicóloga e aí aconteceu alguma coisa, chegou no final do dia e você falou: “Nossa, hoje eu me senti psicóloga!” Sabe?

Berenice: *No ano passado tinha, chegou uma mãe toda de preto, ela chegou já, eu entrei em outubro, e ela vinha muito pouco, e ela chegou falando que ela gostava de preto mesmo, que ela não via perspectiva na vida dela, que não tinha graça. Só que nós ficamos paradas, daí foi praticamente encerramento de grupo né, e interessante...*

F: Ela estava no grupo?

Berenice: *Estava no grupo. E eu agora estou fazendo um curso de terapia comunitária também. E o interessante foi que o próprio grupo deu a resposta para ela, e eu não esperava por aquilo, eu estava ajudando a estagiária a encerrar a atividade, uma dinâmica, aquela da teia, do barbante e eu falei “Nossa, me pegou de calça curta!” Porque eu não esperava por aquilo, e ela, aí a própria mãe falou para ela: “Não, mas a vida é bela, você tem que procurar coisas positivas na sua vida e tal, tal.” A própria mãe acabou sendo minha colaboradora ali. Tá! Nós nos distanciamos, teve uma festa de encerramento, no final do ano, ela veio, de preto ainda, trouxe os filhos, mas ela sempre passava aqui: “E aí, quando vai ser o grupo? Quando a gente volta?” “Olha, vamos fazer a inscrição, vamos ver e tal.” E aí em março nós retomamos e ela volta para o grupo continua participando, e ela já tinha tirado a blusa de baixo preta, só estava com a calça comprida preta e a blusa colorida, mas assim, cor escura ainda. Tá. E ela veio, fez o curso, e continuava participando do grupo, e aí ela fez essa oficina da sobancelha. E essa pessoa que veio também é uma pessoa muito legal. E nisso eu fui percebendo a mudança dela no grupo, ela foi se soltando mais, sorrindo mais, e me chamando de Berê [apelido da entrevistada], porque todo mundo me chama de Berê, aí ela me chamando de Berê também, e participando da oficina. Quando chega no final, inclusive até sobancelha ela não tinha, ela tinha um traço, um negócio, tudo perdido, o visual dela estava bem abaixo mesmo, a autoestima bem baixa, aí quando ela entrou no curso de sobancelha, foi um mês, era uma vez por semana, então ela percebeu que ela tinha que deixar a sobancelha dela crescer. Aí ela: “Olha Berê, estou deixando minha sobancelha crescer!” E aí quando chegou nisso, participava do grupo e do curso, aí ela veio, no que ela veio para a oficina de sobancelha, aí ela já veio, já a sobancelha dela já tinha recuperado, ela veio falando que ela tinha mudado graças ao CRAS, a atuação nossa, ao curso da sobancelha, que ela percebeu que ela é gente, ela já tinha tirado o preto, ela já deixou, ela estava usando calça jeans e blusas normais. E eu coloquei isso dela no grupo, numa avaliação, numa dinâmica, não lembro qual, mas eu coloquei, e eu até me emocionei com ela, eu chorei na frente de todo mundo, porque eu falei assim: “Gente, quem viu ela chegando e como ela estava!” E ela assim com pique, com garra, sabe, para lutar. Então, eu me senti realizada, porque eu a recebi; a primeira fala e ela toda de preto e de repente eu*

acompanhei essa mudança, e foi ela que falou se não podia, a I. a outra psicóloga vir ficar aqui e eu ficar com elas né. Então, quer dizer, alguma coisa valeu, porque se não tivesse valido ela nem ia perceber a diferença, tanto nem nela, quanto mais na questão da mudança no grupo né. Realmente eu, isso foi uma que eu me senti realizada. As mães na oficina de chocolate...

F: Quais as necessidades dessas mulheres, porque a maioria são mulheres né? Que tipo de demanda? Quando você se põe para ouvir, o que você escuta delas?

Berenice: *Olha, é a baixa autoestima, sabe, o relacionamento com o marido indesejado, ou o controle, que não tem sobre os filhos. Então elas sempre vem falando isso, e a gente tenta questionar tudo isso, a gente leva elas a pensarem sobre isso. Porque não é o controle dos filhos, porque ela não vai ter mesmo, seja desde pequeno até grande, é a personalidade, então ir olhando para isso. O marido tal, o marido, ele bebe, mas a escolha é dele, então se ele está doente ele quer ficar nisso, será que vale a pena você ficar, estar entrando nisso também. “Ah, mas...” No caso do chocolate né: “E a vergonha de oferecer?” “Olha aí, mas você está fazendo uma coisa tão bonita!” Sabe, essa coisa assim que, e o interessante que eu acho assim, o horário é oito e meia as dez, uma hora e meia né, e da uma e meia as três, e as vezes a gente atrasa. Quando eu ficava no grupo, eu atrasava porque as vezes estava resolvendo alguma coisa aqui e tal e numa boa! Elas continuavam lá fora conversando, esperando dar o horário. E entrava, aí eu ficava preocupada com o horário, porque poxa, a gente tem que respeitar né. Mas se deixar fica a tarde inteira conversando, entendeu. Porque você vê que elas estão acolhidas. Então é muito gostoso! É muito gratificante, sabe! E principalmente assim, teve um caso também que isso até quem acompanhou direto foi a estagiária, a B., a estagiária da tarde. Chegou uma mãe que ela tinha ficado em, ela tinha acabado de sair da UTI, ela estava internada por problemas de bronquite, asma, coisa muito grave, de ficar internada. E ela veio sem nenhuma expressão nos olhos, você via que ela estava totalmente arrasada. E aquela história né, a gente sempre imagina histórias ruins, mas você não imagina nesse ponto né, não vai chegar um negócio desse. Então a situação dela, a problemática dela era tanta a ponto de – eu traduzi como isso – asfixiar, ela não tinha mais, não tinha... E ela veio com o cabelo amarradinho, olhar caído. Só que com essa questão minha dos cursos, e o grupo quinzenal, e calhou de eu não participar mais de grupo tal. Daqui a pouco vem a estagiária falando: “Berê, você não sabe o que aconteceu?” “O que foi?” “A fulana! Ela chegou aqui de cabelo curto, fez reflexo no cabelo, totalmente mudada, o olhar levantado, totalmente mudado e ela falou que foi graças ao que ela ouviu aqui no CRAS. Eu falei: “Noossa!” Pior que eu não tive mais contato com ela. E olha, se eu encontrar com ela na rua, eu não vou reconhecer, porque eu conheci aquela pessoa caída né. Então, ela teve um salto de uma fala! E qual foi a fala? Foi traduzir para ela aquilo que ela passou. Isso eu lembro bem, que eu coloquei isso, que há momentos que a cruz é tão pesada, que você se vê, é melhor parar de respirar, melhor escolher a morte. Mas se você teve uma chance, é sinal de que não é para parar de respirar de*

uma vez, então tem alguma coisa ainda para você fazer. E realmente ela fez! Então achei muito gratificante! E isso, lógico, até meu material está todo ali, de Psicologia, mas tem coisas que não dá nem tempo de estudar, de preparar, porque eles te pedem. E ao mesmo tempo, eu acho interessante das próprias meninas, antes de ter a I., por causa do curso, tinha dia que elas tinham que fazer o grupo sozinhas...

F: Hoje, só para eu me sintonizar, você que está atuando na coordenação, a I. é a psi...

Berenice: *...a I. que é a psicóloga do grupo, duas estagiárias de Psicologia, uma em cada período, o assistente social, que é o M., a L. como servente, e aí tem a D. como estagiária do administrativo e duas estagiárias agora de Educação Física.*

F: Só para eu dar uma situada...

Berenice: *Aí eu percebia bem isso, porque todas as dinâmicas a gente sempre estava junto, tudo que a gente... Porque a mesma... nem sei se isso é correto né... mas a mesma atividade que a gente fazia na segunda, a gente fazia de segunda a quinta. Porque era uma forma, primeiro porque a gente não tinha tempo de organizar cada grupo uma coisa, eu nessas duas funções né.*

[A entrevista é brevemente interrompida pela entrada de I. (psicóloga) e elas conversam rapidamente sobre rotina de trabalho.]

E aí tudo a gente vivenciava. E geralmente o curso já era na quarta ou quinta feira... aí: "Ai Bia será que eu dou conta?" "Dá conta, porque você já fez isso." Então eu também empoderava as meninas, procuro empoderá-las, porque realmente isso. E não tem como falar, vai acontecer isso, não vai acontecer... Eu confio muito nelas, e o envolvimento delas é muito grande. E lógico, nós estamos aprendendo juntas. E nós, até montamos um dia só para estudar, sobre política social, até pedimos para o M. dar uma força, mas a gente não conseguiu fazer isso ainda, porque sempre surge alguma coisa e acaba indo... Mas assim, tem todo material, elas têm acesso, tem interesse e isso eu acho muito enriquecedor também. E está sendo um aprendizado para elas porque a faculdade de Psicologia não enfoca a discussão da Assistência Social, é muito distante. E agora essa questão das escolhas também né... Como eu vou falar... Ah, nem sei...porque na minha época...

F: A ênfase?

Berenice: *Ênfase. E elas já estão no terceiro ano, elas não tão vendo isso, mas elas já estão experienciando isso. E a B. que é do período da tarde, ela se identificou muito com o grupo e ela falou assim: "É isso mesmo que eu quero!" E eu acho isso rico, porque nós não temos psicólogos que trabalham neste tipo de trabalho. E está para ser montado um outro CRAS, o certo seriam mais três CRAS's. Esse por enquanto é o único. E aí? E o pessoal para trabalhar lá? E aí essa questão que a gente cai, no perfil.*

F: Falando um pouco nessa questão do perfil, e voltando um pouco na sua história. Você fez sua graduação...em L. [cita nome de cidade]?

Berenice: *Em L. [nome da cidade].*

F: E o que você acha assim, da sua formação na graduação, o que você acha que contribui hoje para o seu trabalho no CRAS? E aí pensando nessa relação com as estagiárias, você acha que deveria mudar alguma coisa na formação em Psicologia? Você sugeriria o quê? Então... são duas perguntas...

Berenice: *É. Então, apesar de quando eu saí... eu saí em 80! Quando eu saí, já tinha uma atuação do psicólogo no posto de saúde. Era um trabalho institucional, até na época, a Professora C., e ela tinha isso... porque não tinha, era só clínica né... Laboratório, eu não peguei essa época do laboratório, mas era só atender na clínica e na escola, e ali não, ali a gente tinha que ir para os postinhos de saúde, e aí já foi diferente, por quê? Primeiro que você vai estar em outro lugar, uma outra clientela, apesar de você estar trabalhando com saúde, mental e a saúde física em si ali né, mas era o fato de você ter que sair, porque no consultório você está protegido, e ali não, ali você tinha que dar a cara a tapa, se envolver com a equipe multidisciplinar, aí foi onde começou esse trabalho. E daí em diante, lógico, eu perdi muito contato com a faculdade, quando eu fui trabalhar no C. N. V. eu tive que pagar supervisão, mas ao mesmo tempo também eram psicólogos que não tinham esse trabalho, tinha esse olhar institucional, mas não tinham essa experiência em instituição, do que eu vivia lá. Se eu fosse procurar um modelo, "Ah, essa pessoa trabalhou assim e se realizou, trabalhou assim e desenvolveu..." Eu ia ficar sem encontrar ninguém. Então, eu acho necessária essa mudança para hoje, nessa questão mesmo da proximidade na questão da Assistência Social, porque é muito separado, a assistente social e o psicólogo. Tudo bem, o Serviço Social tem as matérias da Psicologia, e a Psicologia tem a Psicologia Social, mas não faz esse entrosamento, então eu acho que falta muito isso, e isso para a nossa realidade. Porque eu lembro da Psicologia Social, que falava dos grupos, mas era algo tão distante, e eu não me via como participante de um grupo. Era o tal do grupo participativo tinha até um livrinho e tal, mas... entendeu?! Era meio solto... mas agora não, com essa possibilidade deles poderem estarem vindo para CRAS, eu acho que favorece... e as pessoas vão com esse questionamento para lá também, elas levam essa realidade, e acaba levando alguém a pensar alguma coisa né.*

F: Na sua trajetória de vida, quais outras experiências profissionais e extraprofissionais você acha que contribui para o seu trabalho aqui? De alguma forma, ou indiretamente.

Berenice: *Eu participo de muitas coisas, agora eu estou um pouco afastada, mas eu participo muito de grupos, então, grupo na igreja, grupo com senhoras, pessoas da terceira idade. Nossa Senhora Auxiliadora, e sou salesiana né. Eu tenho uma*

formação de primeira a oitava série salesiana, e acabei fazendo na U. [cita nome da Universidade], a Psicologia na U. [nome da Universidade]. Participo de coral, que são idades variadas também, fui voluntária na casa do adolescente, de Psicologia e um trabalho com um grupo na recepção, um trabalho que eles fazem aí... um grupo de espera, enquanto eles esperam para consulta a gente vai dando orientação. Fui voluntária também com a terceira idade, com grupos também, levando eles a pensarem, a saborear a vida. Então assim, eu percebo que toda essa minha vivência de grupo, me favorece estar no meio de grupo, então, eu não tenho medo nenhum, não me inibe estar no grupo, falar em público, e isso é muito forte em mim. E olha que eu sou meio tímida, eu me acho uma pessoa tímida, mas o estar em grupo me ajuda muito.

F: Você acha que para o trabalho do psicólogo no CRAS o grupo é a melhor opção?

Berenice: É sim! É...as vezes a gente percebe que vem alguém dizendo: “Ah eu estou precisando de uma psicóloga...” A gente até ouve aquilo, naquele momento, como uma forma da pessoa desabafar, mas se a gente percebe que é alguma coisa que precisa de um cuidado maior, a gente faz o encaminhamento. E essa é um pouco a dificuldade da Inácia, porque ela tem um olhar clínico. Ela diz: “Acho que a gente podia arrumar um horário pra atender...” Mas se a gente for fazer isso a gente não vai dar conta, e a demanda é muito grande lá fora também. Então é necessário que se reveja o modo de atuação, e se trabalhe com grupos o tempo todo, porque aqui nos temos: para adultos, são dois lugares que atendem, e crianças, dois lugares para atendimento psicológico, sendo que um é só municipal, só a rede municipal que é o P. [cita nome do Programa] e o outro que são todas as crianças de rede estadual. Nós ainda temos duas ou três escolas da rede estadual, não municipalizou todo o ensino, e fora a demanda de criança normal que não estejam na rede municipal, vão tudo lá para o C. [cita nome do Programa] que a gente chama, e não dá conta, é lógico que não vão dar conta. Então tem que repensar mesmo esse modelo arcaico de clínica! É bom? É bom. Eu faço terapia até hoje, mas, não questiono isso, mas para o atendimento ao público tem que ser o grupo. E hoje eu percebo bem isso no curso que eu estou fazendo que é essa capacitação em terapia comunitária. E já existe um questionamento da terapia comunitária dentro do CRAS. E foi levantado isso no primeiro encontro nosso, dessa capacitação do SEADS; a monitora ainda falou isso: “Tem gente fazendo terapia comunitária dentro de CRAS!” Eu via isso como um olhar negativo, e eu já opa! Levantei a mão e disse: “Peraí, eu acredito que algumas técnicas da terapia comunitária favorecem e muito no relacionamento, e principalmente essa questão do sigilo que a gente trabalha bem.” Você conhece a linha da terapia?

F: Mais ou menos...

Berenice: É Adalberto Barreto, ele é um cearense, psiquiatra, psicólogo, ele tem uma formação extensa, acadêmica né. A especialização dele foi na França, e nesse

último módulo que nós tivemos agora no finalzinho do mês foi com ele. E ele falou que ele viajou muito, mas onde ele aprendeu mesmo a lidar, a ser terapeuta comunitário foi em um terreiro de candomblé. Por quê? Porque essa questão mesmo da simplicidade. Porque o terapeuta comunitário não precisa ser de nível superior, qualquer pessoa pode ser. Inclusive o co-terapeuta dele lá no Ceará, é um tal de seu Zequinha, que é muito falado, é um senhorzinho que nem fala direito, mas tem uma vivência, a vida já ensinou muito. E não se trabalha a questão do sigilo, porque não se fala em grandes segredos, porque por mais que a gente fale de sigilo no grupo, mas a gente não tem controle sobre isso, a gente orienta, existe essa referência, mas não existe esse controle. E aí? Se acontecer alguma coisa amanhã lá fora, aí vão dizer “Eu ouvi isso no CRAS, essa história eu fiquei sabendo no CRAS” Foi por água abaixo o sigilo. Aí eu comecei a pensar e realmente, então, é uma das regras é: não se conta grandes segredos, grandes segredos as pessoas não tem estrutura para guardar. E eu comecei a olhar nisso, e eu estudando já afastada aconteceu uma situação que a estagiária veio pedir uma orientação: “Ai Berê, eu estou sentindo que isso aqui está virando fofoca!” E a questão do sigilo? E a questão do segredo? Porque todas moram por aqui, moram perto. Então, realmente é uma técnica muito boa. E o que que se fala na terapia comunitária? Que é a experiência de você ter saído da sua angústia, do seu problema, qual sua receita para sair da sua angústia, e você trazendo essa receita para o grupo, pode levar o outro a incrementar essa sua receita e melhorar o problema dela. Buscar alternativa, eu disse: “Nossa, achei interessante!” Só que assim, eu ainda não consegui, eu ainda só tive duas experiências, a gente tem uma cota, são 48 sessões, rodas de conversas que a gente fala, que a gente tem que aplicar, e eu ainda não consegui me organizar dentro do CRAS por causa dessa questão da coordenação. Então eu vejo essa diferença. Igual a H., que é essa menina de Pinda, ela está desenvolvendo o trabalho lá, então para ela já é fixo, só que para mim, eu não consegui me organizar, nem aqui nem em outro lugar, porque ao mesmo tempo... oportunidade eu até tenho, as escolas estão de portas abertas esperando eu ir, o idoso, onde eu fui - aquela história, o bom filho a casa retorna - eu tenho as portas abertas, mas por causa da coordenação, tem dias que eu saio daqui cinco horas da tarde. Tem dias que eu tenho que viajar para alguma reunião, então, eu acabo não tendo esse horário fixo, que eu possa falar “Esse aí ninguém tira!” Então é onde eu estou a desejar ainda, e a questão está, para mim, mais teórica, mas na formação. Eu achei muito interessante. Porque realmente o que as pessoas vem buscar? É um alívio. Alívio de ansiedade, de tensão, de tristeza, e se ela conseguir... e aí tem o vínculo, e o vínculo é essencial em qualquer coisa, se ela já tem o vínculo, se ela já tem o lugar, é só desenvolver a atividade, mas... eu ainda não sei como é que eu vou trabalhar isso. Eu estou me organizando nos horários, quem sabe a gente consegue definir alguma coisa. E ao mesmo tempo também essa questão da I., se ela realmente sair, aí fica mais complicado.

F: Teve alguma situação, uma demanda, que chegou pra você, indicada de algum outro profissional, ou daqui mesmo da equipe do CRAS ou de um outro equipamento, que você disse: “Não, isso aqui não é para atender aqui, isso aqui não

é do CRAS....não é do psicólogo que está no CRAS.” Já aconteceu alguma situação assim?

Berenice: (...)

F: De repente... “Estão confundindo as coisas, eu sou psicóloga, mas trabalho em um CRAS, não é mesma coisa se eu estivesse em outro lugar.”

Berenice: *Ah! Então, é essa questão do encaminhamento, é aquela história né, infelizmente... No final da rua tem um postinho de saúde: “Olha a Sra. precisa ir no psicólogo!” Mas não encaminha onde tem esse serviço,. A pessoa sabe que tem psicólogo aqui: “Então eu vim com o encaminhamento médico.” Aí não, aí: “É lá no centro de saúde, tal dia, tal profissional, entendeu?” Mas aí eu vejo o quê? É aquilo que a gente fala, há falha na divulgação do que é o CRAS. Que é essa a necessidade que existe, é contar mesmo, lá na escola. Um acesso que eu tenho bem próximo com uma escola de segundo ciclo – quinta a oitava e colegial, ensino médio – que é perto daqui. Lá é claro, porque lá eu tive oportunidade de sentar, por causa da clientela do Ação Jovem; eu precisava de jovens para o Ação Jovem, eu disse: “Vou na escola!” Porque que se eu colocar um cartaz na porta, eu vou ficar o dia inteiro preenchendo ficha e não vou resolver isso, aí eu fui lá na escola, e as coordenadoras são muito envolvidas, e o diretor também, aí eu fui e contei o que é o CRAS, então é onde eu tenho as portas abertas, para eu ir e fazer a terapia comunitária lá, quando eu puder. E é onde eles encaminharam os alunos, com vulnerabilidade, que ela já conheciam, me ajudou nisso. É o único lugar mais próximo, tirando, lógico, a irmã, que já se conhece. Mas eu sinto falta disso com a o posto de saúde, eles sabem que existe o CRAS, mas não tem uma relação, não é claro isso. Tem a creche, tem uma creche aqui perto também, tem uma escola que ainda é estadual aqui, de primeira a quarta série, eles fizeram uma atividade e nem convidaram a gente. É como se aqui fosse só mais um prédio da prefeitura, a casinha verde do lado da farmácia. Eu sinto isso e é necessário a gente fazer esse trabalho, mas é no boca a boca. Tem que ir mesmo, levar um técnico junto, seja a psicóloga, ou o assistente social para ir conhecendo né, a rede, que é a tal da rede né, que as pessoas não conhecem. E isso é necessário, é essencial fazer!*

F: E essa relação... Acho que você já trouxe várias informações, mas eu vou focar um pouquinho. É tranquila a relação entra a Psicologia e o Serviço Social aqui dentro?

Berenice: *Mais ou menos! Por quê? Como eu peguei o bonde andando, o que era o modelo no ano passado? A assistente social ficava na sala, ficava na sala não. A gente ficava lá no fundo, na sala das técnicas, então é ficha, cadastro para a cesta-básica. Então ela vinha e fazia. Cadastro para leite, cadastro para óculos, e ela só fazia isso. Só papel. E eu como sou muito chata, começava a questionar: “Mas quantas famílias têm?” “Ah, não sei.” “Mas todas as famílias que estão aqui dentro,*

todas recebem cesta e óculos?” “Não.” “Todas recebem, cesta, óculos e leite?” “Não.” Gente, tinha que ter, a gente tinha que ter uma informação: “Tem cem famílias, dessas cem famílias, cem recebem cesta-básica, dessas cem famílias que recebem cesta-básica, trinta recebem leite e...” Não tinha nada disso. Aí eu comecei a cutucar. Aí saiu a coordenadora, que também não tinha esse enfoque. Como eu entrei já final de ano, ela estava preocupada em segurar o lugar dela, pois como ela era contratada, então ela ficou mais nisso. E eu também não abria minha boca, ficava só observando e aí quando foi em janeiro eu falei: “Bom, a gora a gente precisa conhecer as ferramentas né, que famílias são essas?” Aí eu comecei a levantar, aí começou a... era muito mais cômodo ficar ali preenchendo cadastro, coloca na pasta, é prático, joga ali dentro, nem é por ordem alfabética dentro da pasta. E aí eu percebi que, é houve interesse da parte dela pela da coordenação, porque CRAS é Assistência Social, não é Centro de Referência da Psicologia e eu acho que ela ficou meio desapontada quando ela não foi convidada para isso. Apesar que quando eu fui convidada, infelizmente eu fui convidada por telefone, na minha casa, mas no dia seguinte eu já cheguei, pedi lógico, para a secretária vir falar com ela, fazer o comunicado para a equipe; na época ainda não tinha equipe, era eu e ela e a estagiária de Administração. E, mas ao mesmo tempo ela via que seria interessante, seria um desafio; o marido dela sempre falava isso para ela: “Vai ser um desafio para você!” Então acho que ela estava para isso, mas o convite veio para mim. E quando eu falei com ela antes da secretária chegar, ela disse assim: “É, você conhece mais, realmente você tem, e você tem carro.” Que é infelizmente uma coisa errada que eu faço, o L. [nome do professor e assistente social] já puxou minha orelha, porque se não tem carro, não faça. Só que eu não consigo, se tiver que comprar alguma coisa, eu coloco dentro do meu carro e trago, não vou deixar de ter um atividade por causa de carro. E aí eu senti, e aí quando foi em abril ela completou um ano, ela já pediu desligamento. Ela não saiu muito bem daqui, eu percebi que ela não saiu muito bem. E o modelo era esse que eu conhecia. E aí o M. entrou, e para mim o modelo era esse, só que ele veio com uma experiência de CRAS, ele veio do Rio trabalhou em Barra Mansa, e ele veio e me falou dessa questão do grupo de convivência, que ele e a psicóloga entravam no grupo de convivência e faziam pontuações, apresentavam textos, era um outro tipo, e ele não fazia esse cadastro. Tá, só que se ele não fizer, quem é que vai fazer? E ele queria que eu fosse fazer o cadastro também. Eu disse: “Gente, mas espera aí, se eu for fazer o grupo, fazer cadastro e mexer na coordenação, eu fico sozinha, então manda embora todo mundo que eu dou conta do negócio.” Houve uma coisa meio né, ficou meio complicado. E infelizmente, e aí, lógico, quando eu conheci que realmente o modelo não é esse, de fazer cadastro, cesta-básica, essa coisa toda, isso não é o ideal, mas que ao mesmo tempo é uma coisa que tem que ser administrada e ao mesmo tempo é uma questão de conquistar esse espaço, eu vejo. Porqueeee, eu tenho muito isso sabe... Tá certo, a secretária me convidou porque ela me conheceu éééé, dia quinze de dezembro e dia vinte e dois de dezembro ela foi nomeada. E ela me conheceu de quinze a vinte e dois à paisana, vamos colocar assim né. No dia vinte e dois, e eu nem sabia que era ela, que eu fiquei sabendo, eu conhecia através

da igreja, a gente se conheceu na novena de Natal. E quando a menina veio parabenizá-la, aí eu: “Ah, então você que é a secretária! Ah, então eu sou do CRAS e não sei o que.” E já convidei ela para vir aqui no dia seguinte (risos)

F: Já passou trabalho para ela! (risos)

Berenice: *É! Aí, no dia seguinte eu cheguei e a mulher já estava aqui, oito horas da manhã e a mulher já veio, e com a agenda na mão, que ela é muito assim, sabe, com agenda na mão, quis conhecer tudo e já pediu meu currículo; na frente da coordenadora que estava aqui, a coordenadora era psicóloga também, e criou um clima terrível, tanto que ela saiu daqui também sem falar comigo. Eu acho que a ovelha negra sou eu, né, porque os outros saem... (risos). E quando ela me convidou, ela falou assim: “Olha, eu posso até estar enganada, mas eu confio em você.” E lógico, dei meu currículo para ela. E as pessoas me... né, uma assistente social do mandato anterior ficou e ela chamou outra que era da Casa do Idoso, que era conhecida dela, já tinha sido da Promoção, aí voltou a ficar com ela, então as duas que me conhecem, e lógico, ela deve ter tirado alguma referência também. E ela confia muito sabe, e só que ela não conhece o trabalho, entendeu? Aí que está o problema, só que eu consegui, estou conseguindo conquistar um espaço. Essa primeira capacitação mesmo – nem sei se isso é válido falar né, mas eu achei um salto – o primeiro encontro nosso, porque daí está indo, nessa capacitação da secretaria, SEADS, que fosse de preferência o coordenador do CRAS e ela, a gestora. Foi em Caçapava, o segundo foi em São José, agora o terceiro a gente não sabe ainda onde vai ser. E o que acontece? “Olha, vai ter carro para levar vocês em Caçapava.” E aqui não tem ônibus para C. [cita cidade], e C. para a gente vir tinha que ficar na beira da rodovia, para vim embora. Aí “Olha, o carro vai levar, mas depois vocês se virem para voltar.” Deu cem reais para dois dias, para alimentação e passagem. Eu virei e falei assim, eu virei para a assistente social que é essa uma de confiança dela lá, e falei assim: “Olha, eu não vou embora.” Eu já fui de mala e cuia. “Vamos levar roupa, a gente arruma um hotel e fica por lá. Por que, poxa, que profissional sou eu também que não possa pagar um hotelzinho?!” Falei: “Não vou, não vou ficar na beira da rodovia, sete horas da noite esperando ônibus, não vou nem enxergar direito o ônibus. Não é por aí!” Bati o pé. Daí ela: “Então, parece que você está querendo ficar, que não sei o quê...” Morrendo de medo né. E ela já é uma senhora, ela já é até aposentada já. “Ah, vou falar com ela...” Ela disse que ia falar com a assessora. Eu falei assim: “Olha não interessa...” Na hora do almoço nós já saímos, fomos muito bem assessorados, o pessoal da prefeitura, já levaram a gente para conhecer hotel, mostraram hotel que era bom, restaurante. Nossa! No carro deles... sabe. Eu disse: “Eu vou ficar!” Bati o pé. Aí, ficamos. Tivemos que completar com dinheiro do nosso bolso, mas depois foi devolvido. Só que daí quando nós chegamos e para passar isso? E ela é do tipo: está atendendo você, atende o telefone, tudo assim né. Então eu fui lá na secretaria, eu falei assim “Olha a gente tem que passar para ela.” “Ih, mas ela vai sair.” “Não quero nem sabe...” Porque é longe, é no centro da cidade a secretaria. “Eu tenho que falar com ela” “M.C. [nome da secretária] a gente precisa falar com você, é sobre o curso e é muito importante.”*

“Ah então vamos lá agora.” Sentamos, já chamei... Falei: “Ah, é bom a assessora também.” Aí ela chamou as duas assessoras, encheu a sala né. Aí foi onde eu falei que nós estávamos brincando de CRAS. Porque como eles querem montar o outro CRAS, então quer que o negócio seja feito, bem feito...

F: Aí vocês serão a referência, né?

Berenice: *Aí comecei a falar, falar, falar, falar... “Não, não. Calma, calma! Vamos ver o que pode ser feito.” E nisso a gente ainda estava com um problema seríssimo, a sala da acolhida estava repleta de cesta-básica. Mas não distribuía aqui, era como um depósito. Eu falei assim: “Olha a primeira coisa é aquilo ali. E vai ter fiscalização da secretaria, e não sei o quê e tal, tal, tal...” Ventaram com as cestas daqui né, num instantinho resolveram isso. Quando chegou na capacitação agora né, aí foi em São José e por motivo particular, aí ela virou para mim e falou assim: “Vocês vão querer dormir lá?” (risos). Eu falei assim: “Não, agora eu não vou poder.” “Então tá bom, o carro vai levar e vai buscar vocês nesses dois dias.” E eu estou passando por um problema muito triste e eu fui falar com ela. Na hora ela já comprou minha dor, não sei se foi certo, ou se foi errado, ela já... E até ela falou, junto com o assistente social na sala, ela falou assim: “Eu falei como se eu conhecesse a Berenice desde criança, como se a gente tivesse estudado junto. Eu nem conheço, mas eu confio nela.” E essa licença que eu saí agora, ela nem questionou. “Vai, faça o melhor, se precisar de mim é só me ligar.” Quer dizer, é um espaço que eu acredito que conquistei. E ela chegou a vir aqui, no dia seguinte que eu sai de licença ela veio aqui, e por cargas d’água não tinha ninguém na recepção, e o M. estava atendendo na sala de acolhida, e ela foi direto lá no fundo e todo mundo lá dentro conversando. Hoje na hora que eu cheguei aqui liguei na secretaria para avisar que eu estava aqui, porque de repente chega alguém aqui e “O que você está fazendo? Você não está de licença?” A assessora ainda falou: “Você voltou? Ué, você já voltou?” Eu falei: “Não.” Aí eu falei que você estava aqui, aí ela foi e me contou né: “Nossa, a C.[secretária] ficou p. da vida com isso. Onde já se viu, você sair e acontecer isso!” Eu pensei: “Bom, é sina que ela confia no meu trabalho.” Mas é um espaço que a gente vai conquistando a cada dia. E eu já falei para ela das necessidades, dos cursos, das coisas que a gente precisa fazer e principalmente essa preocupação minha com esse dinheiro parado, mas que eu tenho que ter esse respaldo, do carro, da internet né, e ela entende muito isso. Lógico, eu sei que são coisas, que apesar dela não ter o conhecimento ali, mas ela sabe que é uma necessidade, mas que são coisas que não dependem dela, entendeu. Então que existe toda uma situação... Nós tivemos um problema, não sei se você chegou a ouvir... Acho que não. Por causa deee, como é que fala? Deee precatórios, de governos anteriores que começaram a pipocar agora, então teve uma verba sequestrada, teve quase, não sei se três milhões sequestrados por causa desses precatórios que precisam ser pagos. Então quer dizer, a prefeitura se viu de uma hora para outra sem dinheiro nenhum. São coisas que, lógico, é um sistema tudo tal, mas que infelizmente são coisas que não estão no controle dela, diretamente não. E coisas que vieram de outros mandatos*

vão estourando né. Lógico a gente cobra, a gente fala, mas a gente tem que entender também. E acaba sendo... é o ouvir dos dois lados, você tem que ouvir o usuário e, ao mesmo tempo saber ouvir esse chefe, porque ela também está lá temporária, ela também está aprendendo, então tem tudo isso e a gente; acho que isso é do psicólogo (risos).

F: Bom, você falou de algumas dificuldades de condições de trabalho: internet, de carro. Teria alguma outra dificuldade que você acha que estaria relacionada com essas condições? Você acha que você tem boas condições de trabalho? Pensando em material, condições trabalhistas, porque isso também influencia...

Berenice: *Eu acho que... lógico não é o ideal. Mas a gente não está tão ruim assim não, entendeu. Porque eu acho que a questão do salário, para interior... As pessoas, lógico reclamam, mas qual trabalhador que não reclama do salário? Acho que isso faz parte, infelizmente né. O que teria que ser definido é essa questão mesmo da coordenação, desse papel, que eles não entendem como... o jurídico não entende a existência de coordenador dentro do quadro do RH, cargos e salários. Só que é um outro modelo. Só que ao mesmo tempo é o modelo que quando eu recebi esse convite, fui questionar a Daísa [coordenadora da DRADS da região] e aí questionei essa questão da NOB (Norma Operacional Básica), da NOB-RH, que eu não conhecia muito só folheando assim: “Ah, mas não está tão implantada ainda, ainda é um estudo...” Sabe? “Ahhhh, então peraí, você tem, mas não tem?!” Então, quer dizer por isso que não pode exigir tanto, sendo que tudo isso está sendo implantado também. Daí foi isso que o L. [nome do professor e assistente social] falou bem, isso que lá a R. [cita nome], lá da SEADS está falando muito, que está sendo mesmo construído. Então, lógico, ééé se eu bater o pé: “Olha, eu quero trabalhar as quarenta horas, vou ganhar isso em hora extra, alguma coisa...” eu sei que isso é possível, mas talvez agora até assim né, por causa desse problema que eu tive eu acabei me afastando, eu preferi só essas trinta horas, mas talvez agora até seja isso, meter a cara no serviço como forma de dar uma guinada na vida. Mas assim, no caso, é necessária a capacitação, mas para todos; que é o que Jacareí está fazendo...*

F: Essas que você está fazendo, é, algumas você tem apoio...

Berenice: *Então, essa da UNITAU foi gratuita e que fez daqui foi eu e a estagiária de Serviço Social, porque ela já era aluna mesmo da faculdade, e a secretária até foi em um encontro, e a assessora dela que foi em todos os encontros, em quatro encontros, ou três encontros, quatro encontros; de cinco, ela foi em quatro. Agora essa da SEADS eu estou indo e uma assessora, uma assistente social, mas que também não, ela está há muito tempo afastada, que ela estava na Casa do Idoso há dois mandatos, oito anos na Casa do Idoso, então ela está apanhando muito da PNAS (Política Nacional de Assistência Social). Daí onde eu já coloquei isso para a secretária, a gente precisa estudar, a gente precisa reunir as assistentes sociais,*

essa equipe toda, e a gente precisa começar a entender mesmo essa questão da política nacional, que a gente não sabe. E aqui a gente sempre está falando, a gente tem um momento com as estagiárias de quando em quando, da Psicologia eu fico mais ligada direto, mas a do Serviço Social também me procura muito, porque ela também é a mais antiga, nós entramos juntas praticamente, então criou um vínculo muito grande e a administrativo no sentido mesmo do recebimento, de ter mesmo uma acolhida diferenciada tal, mas não existe nada específico e isso eu acho falta também, precisava do CRAS parar um dia e vir alguém e estar falando para todo mundo. Porque por mais que a gente faça curso tudo, a gente não vai passar as coisas, e o ouvido é outro né, então isso eu acho que seria uma coisa positiva também, que ajudaria a elevar bem o nosso nível.

F: Você conhece, acompanha algum trabalho do Conselho Regional de Psicologia ou do Conselho Federal?

Berenice: *Então, eu fui participar, participei de uma segunda reunião esse ano.*

F: Você acha importante?

Berenice: *Acho. Só o que aconteceu? Até eu fui acompanhada... Eu fui sozinha, aí encontrei com uma psicóloga de Lavrinhas que trabalha com medida socioeducativa e Lavrinhas não tem o CRAS, e com a assistente social e o psicólogo de Q. [nome de cidade]. Só que eles estão envolvidos, lá de Q., então eles estão estudando muito e tal, tal. E o que acontece? Na primeira reunião eu cheguei, em março, aí vem toda essa gentarada nova né, as mudanças né, o povo não sabia o que era SUAS, não sabia o que é NOB e parará, não sabia nada, ninguém sabia nada né. E o grupo já existia do ano passado, então quer dizer, algumas pessoas já sabiam o que era, já entendiam o assunto. Nossa daí deu um “crec”, porque quem estava interessado na continuidade se sentiu desanimado e aí a fala da assistente social quando nós saímos era: “Sinceridade, eu não tenho vontade de voltar, porque esse grupo está cru! Então primeiro eles vão ter que estudar, tem que conhecer o que é para poder falar a mesma linguagem, e isso vai demorar.” Aí eu fiquei: “Aí, e agora?” Daí me senti perdida também, e tanto que eu fui colocando: “Estou lá sim, mas estou assumindo, estou meio coordenadora...” Aí até brincaram, a psicóloga de lá, coordenadora do CRP brincou: “Daqui a pouco você vai chegar aqui e dizer ‘Olha, sou a secretária’”. Respondi: “Deus me livre disso!” (risos). Aí depois eu não tive mais apoio, o carro... porque é numa terça-feira a tarde, acho que é a última terça-feira do mês; e aí eu não tive mais apoio e aí tinha que ir de ônibus, e eu não conseguia estudar, aí nem adianta eu ir então, melhor eu ficar fora disso. E outra coisa, elas sempre ficaram de mandar as coisas por email e não mandaram nada, então me senti muito solta também, sabe? Senti que tanto fez como tanto faz eu ter ido ou não ter ido, e não houve retorno: “Olha você não veio mais.” Aí a seguinte que foi em abril, eu liguei para avisar que eu não podia ir: “Ah não, a gente manda!” Não mandaram nada, depois nem perguntaram porque eu não fui mais... então achei*

muito solto isso, sabe. Eu falei... não me senti pertencendo àquele grupo, não gostei. Só que lógico, eu acho que é importante, mas... e precisa isso, ter esses grupos mesmos mais próximos. Aí foi onde essa capacitação da SEADS, apesar da gente estar, de ser espaçado, mas eu achei que valeu, porque daí a gente troca, troca informações. Quer ver, olha, foi em... maio, junho, julho, a próxima agora vai ser no final de julho, na última semana de julho. Então já deu para conhecer o pessoal de Jacareí, de Aparecida, porque são quatro dias, dois dias o primeiro grupo, dois dias o segundo grupo, então a gente tem contato só com aquele grupo né. Eu conheci muito a turma de Jacareí, fiquei muito encantada com elas. E o interessante assim, eu falando, falando: “Ah, porque você é assistente social, né?” “Não, sou psicóloga!” Porque é difícil ter uma psicóloga que participe disso.

F: Você está falando da política, da necessidade de estudar. Pelo o que você já viu, e mais do que nunca, eu acho que o ouro que você tem na mão, que a gente tem para essa conversa é a experiência que você tem, o que você acha sobre essa Política de Assistência Social?

Berenice: *Então olha éééé (...). Lógico que precisa ter lei para nortear essa coisa toda né. Mas... não dá o respaldo. Então eu fiquei muito decepcionada com isso né, agora mesmo nós participamos da conferência, então lógico, existe tudo isso, necessidade do controle, que até foi o tema né, controle social pá pá pá... que vamos fazer fóruns regionais, mas que o conselho [CMAS – Conselho Municipal de Assistência Social] não desenvolve o papel dele, e que a divulgação inexistente. E aí até no dia da conferência eu tive contato, eu fui na escola buscar uma declaração de frequência, aí eu falei com elas: “Vocês não vão na conferência?” “Que conferência? Não estamos nem sabendo.” Aí pensei: “Será que porque eles são da educação e não podiam ser convidados?” Gente, para que ter papel se as pessoas não fazem as coisas? Ou, porque as pessoas que entram nisso não são pessoas comprometidas também? Porque essa é a minha decepção. Igual quando eu vi a questão da NOB; fui pesquisar o que é o coordenador? Quem que pode ser? Psicólogo ou Assistente Social? Vai trabalhar quanto? Ganhar quanto? “Ah não, não tem nada disso...” Ai, gente para que tanto papel. Então, quer dizer, eu me senti desamparada. É para inglês ver, né. Lógico, aí volta a fala do L. [nome do professor e assistente social], tudo bem, a gente está construindo, só que eu achava – não sei – fosse necessário ter um chacoalhão do tipo assim é é é, igual a OAB que tem que fazer prova para praticar o Direito lá, acho que tinha que fazer alguma coisa nisso também, uma capacitação, uma atualização de todo mundo, falar: “Não gente, olha tem que parar e tem que estudar” É uma exigência de conselhos até. Não tem. “Ah, sempre foi assim. Vai coloca no papel aí que você fez tal coisa e está bom!” Ai, então... É bonito, mas meio impraticável. Tanto que eu fui, acho que foi um seminário... sei lá, em Sorocaba, sobre CRAS, não é seminário não... Eu confundo, aí não sei, foi coisa de um dia só. Aí quando eu vi só livros de Serviço Social, aí fui comprei um livro e perguntei para a assistente social: “Esse aqui é bom?” “É, nossa ele cai muito em concurso, não sei o quê..” Família, Rede e...*

F: Sei, eu tenho o livro. E já ouvi falar isso mesmo. É um livro muito bom, mas a referência foi de que cai muito em concurso.

Berenice: *É... Aí eu comecei a folhear, aí tinha trabalho de São José, falei: “Nossa deve ser interessante, deixa comprar!” Aí, PNAS “Oh, acho que vou comprar também!” Mas depois aqui a estagiária vira e me diz: “Ah, Berê isso é dado! Isso aqui tem não sei onde” “Oh, caramba, tinha!” (risos) E outra, aí essa capacitação a gente tem que mandar depois trabalho por email, e aí colocaram que era para consultar a PNAS, a NOB-RH, aí a assistente social: “Berê, você tem a NOB-RH?” Eu falei para ela: “Caramba, você que tem que ter, você é assistente social!” “Ah, eu não tenho!” Eu falei: “Vou ver se eu acho.” E aí achou da outra assistente social. “Ai, mas tem que ler tudo isso daqui, nossa!” Acabou que eu fiz a minha e a dela lá, porque ela teve uma reunião e não podia apresentar e era no último dia e a gente tinha que mandar o negócio lá. Então é um faz de conta né. É como se fossem duas realidades. Eu percebo a realidade aqui, que é o fazer, então isso eu acredito, é concreto, é prazeroso, dá resultado. E essa realidade do papel, tem uma referência, tem lá se quiser acompanhar, acompanhe, está lá. Lógico, eu consulto, vou atrás...*

F: Isso que ia te perguntar. Como você tem usado essa referência?

Berenice: *Vire e mexe eu pego, vou, resumo, tento traduzir né. “Olha, está escrito lá, secretária. tem que fazer tal coisa, assim, assim e assado. E a NOB...” Dá uns sustos. Daqui a pouco só falta ela querer ler a NOB e ver que não está escrito quarenta horas, que não está escrito tal coisa, que salário e... pronto, daí vai... Mas eu procuro estar sempre pesquisando no site do MDS. Esses parâmetros mesmo, da atuação, isso aqui foi eu que consegui. Eu consegui, aí a assistente social que gosta muito de mexer com digitação, essas coisas disse: “Pode deixar!” Tinha sessenta e poucas páginas, quarenta e poucas, sei que ela foi lá arrumou lá e tal, mas ela nem sabia disso. Assim que eu entrei, todo dia eu entrava no site do MDS, tem que ter alguma receita né! E esse último módulo nosso da SEADS foi engraçado que metodologia – devia ter trazido esse material – metodologia de trabalho com família, que a gente recebe a agenda né, aí falei: “Nossa, então agora nós vamos descobrir o negócio!” Aí, não tem receita. É o fazer fazendo. A assistente social de Silveiras, que está indo com a gente, “Ah, não acredito! Eu vim crente que eu ia resolver, vim crente que eu ia conseguir esse modelo exato. Ah não! Vou sair daqui sem isso! Ah não!” Saiu revoltada né. Eu até ainda brinquei com a facilitadora lá, eu falei para ela assim: “Qual é a metodologia?” ela disse: “A metodologia é faz quem manda, obedece quem tem juízo.” Não tem uma, um ditado assim? Por quê? Se a secretária quiser que saia a cesta-básica daqui. Se a prefeita quiser, vai sair. Se não tem gente para atender, vai ter que se virar e atender, vai ter que se virar e atender. Então, aí ela começou a rir. E a gente tinha que preencher um papel, aí eu falei: “Eu não posso colocar isso no papel né?” Ela disse: “Não, isso não.” Mas é isso, a gente está galgando espaço. É devagar, mas a gente está indo. Mas eu acredito, sabe, eu acredito muito, graças ao quê? Graças ao estudo. Porque a gente sem essa capacitação a gente não tinha fala, a gente ia continuar com a cesta-básica*

estocada ali, disputando a sala entre o assistente social e eu, ia estar as coisas do mesmo jeito. Mas “Opa, peraí tem alguém que falou.” E é onde a gente está conseguindo. E lógico, o resultado, isso é outra coisa que é muito cobrado também. Eu não sou muito de fazer relatório. Então eu sinto muito isso, essa responsabilidade de sentar e organizar, então agora quem sabe, eu organizo um relatório do semestre, do primeiro semestre, porque não tem nem mais como fazer mensal não dá mais. Vou fazer uma avaliação desses seis meses, vou estar entregando para ela. E foram seis meses que a gente não conhecia nada e agora nós já estamos tendo algum norte; agora sim dá para gente... Não vou dizer que a gente vai melhorar muita coisa, mas pelo mesmo a gente está sabendo o caminho, já tem umas metinhas a seguir né. Porque antes não, a gente: “Ai, o que traz o dia de hoje?” Agora não.

F: Para quem vê de fora, acho que eu tenho esse lugar aqui, é bonito ver o nascimento. É muito bonito. Escuta você falando é muito legal! Com certeza a gente teria histórias para ficar o dia inteiro aqui.

Berenice: Sabe que quando estava nesta indecisão, eu até fui neste C. [cita nome de Programa], que atende crianças da rede pública e eu falei com a psicóloga...

F: A sigla é Centro...

Berenice: É... ai... não sei, é centro, no caso é estímulo ao Aleitamento Materno, Centro da Infância e Aleitamento Materno, alguma coisa assim.

F: E você foi falar com a psicóloga de lá...

Berenice: É. Ela ocupa um espaço lá, uma salinha lá, que é central também. Aí fui falar com ela: “Tem vaga aqui para psicóloga?” Ela falou: “Tem, precisa para o período da manhã.” “Acho que vou pedir minha transferência.” Ela falou assim: “Ai Berê, pelo pouco que te conheço você não tem perfil para vir para cá. Tenha calma. Conversa com a secretária.” “Ai, está difícil, ai... demorado.” “Pensa bem, aqui você se depara com cada situação.” “Vixe, mas eu venho de Conselho Tutelar, ihhhh, nossa! A gente vê coisas terríveis...” “Ah, mas olha, não sei, vai com mais calma.” Aí nisso veio esse convite, e acabou que nem tive retorno, nem fui lá falar com ela. E realmente... Às vezes eu até penso, com relação a carga horária: “Ah, se eu tivesse na Saúde entrava as sete e saía a uma, estava livre.” Mas só que eu sou comprometida, então, tanto que às vezes eu passo do horário, ou então, as vezes no final de semana tem que pegar o material da oficina de chocolate, que ia começar o curso na segunda-feira, vou e pego e levo, entendeu. Por quê? Porque eu acredito nisso. E todo mundo, lógico tem essa questão do perfil, mas se todo mundo for, cada um pensar só em si, a gente nunca vai ter mudança em nada. Eu estou aqui porque eu acredito mesmo. Lógico, essas famílias estão aqui e vão sair (...) por bem, que seria conseguir um emprego, registrado, daí automaticamente sendo cortado do benefício, ou por mal, porque o tempo já deu e tem mais famílias para

estarem fazendo é... mal no bom sentido (risos), estarem preenchendo essa vaga, porque a gente não dá conta disso né, mas alguma coisa eu fiz. É bem aquela história daquela fábula do menino devolvendo a estrela para o mar, então, pelo menos para aquele ali eu fiz a diferença, para aquela família eu percebo que eu fiz a diferença. E as vezes eu: "Ah, acho que eu vou sair disso... é mais prático!" Só que isso já faz parte de mim, é meu jeito de ser. Lógico, a secretária pode até acordar amanhã e mudar: "Não, não quero a Berenice ali, quero a Berenice em outro lugar." Fazer o que, eu vou ter que obedecer, mas eu percebo que eu faço a diferença. Porque é essa questão mesmo, é o ouvir, é o correr atrás, é até mesmo brigar, questionar, cutucar o outro "Olha, você acha que convém dar cesta-básica..." Eu fui lá na na... como se chama? Na SEPAT, acho que é de doenças sexualmente transmissíveis; eu fui lá questionar com ela as cestas que ela distribui para as pessoas que são daqui da região, eu disse: "Vamos fazer uma, vamos comparar." Então tinha gente que pegava cesta aqui e pegava cesta lá. Não vou dizer que essa pessoa não tenha necessidade, tem necessidade, só que tem mais gente que não tem nada! Aí eu catei minhas coisas e fui lá, disse: "Vamos comparar, vamos..." Nossa, vou ótimo. Eu podia ter deixado, podia o outro comer a cesta, ou vender a cesta, usar droga, não sei o quê, mas não, se eu posso mudar, por que eu não? Se eu possa ajudar o outro, por que eu não vou ajudar? Se eu possa encaminhar, se eu posso ligar para o conselho "Oh gente, quebra o galho..." Ou até mesmo quando o conselho me ligou pedindo: "Olha, tem trinta e seis, tem quarenta e oito horas para responder esse relatório e a gente não tem carro!" "Entra aqui e vamos lá fazer essa visita, porque eu já tive lá, eu sei como é, e realmente a gente precisa disso." Entendeu? Então, é o se colocar, é a tal da empatia que a gente trabalha né. Então, eu sou isso aqui. Ao mesmo tempo que gosta da questão da coordenação, porque eu tenho acesso as pessoas, conheço, e eu gosto dessa questão da organização. Ao mesmo tempo também eu gosto de estar lá grupo. Mas eu saio de lá bem, a partir do momento que deixo elas com alguém. Então... ainda não sei como nós vamos ficar, a gente precisa sentar, as três juntas, eu, a I. e a secretária para ver como a gente vai fazer isso. Mas, os dois lugares que eu vou ficar, eu sei que vou me sair bem, eu acredito no que eu faço.

F: O que te causa, nessa experiência que você tem, o que te causa mais tristeza?

Berenice: É essa ingerência... que isso, as vezes, você está com a coisa direcionada e daqui há pouco: "Muda isso! Muda a data de uma festa! Muda tal coisa!" Sendo que o convite já foi feito, está tudo preparado.

F: Essa ingerência geralmente vem de onde?

Berenice: Ah da secretária e da prefeita. Até a prefeita também, não a prefeita diretamente, os assessores, ela não vai se dar o luxo de passar a mão no telefone e ligar, ela manda que alguém faça. Já aconteceu situação muito desagradável com relação a isso, e aí eu achei o quê? Como desrespeito ao usuário. Eu não estava

fazendo festa para prefeita, eu estava fazendo festa para as meninas com o encerramento dos cursos. E a gente estava vindo de T. [nome da cidade próxima a S.], eu estava com a secretária; e a gente tinha duas festas, uma na quarta, uma na quinta. Na quarta a gente não ia estar, mas na quinta a gente ia estar. Aí liga uma para mim: “Onde já se viu, as mães iriam estar desprestigiada porque a gente não iria estar..” “Mas você está! Você é do Fundo [Fundo Social de Solidariedade]” “Não, de maneira alguma!” Daqui a pouco liga os assessoras da prefeita, liga para a secretária, a secretária vira e diz: “Muda a data!” Eu disse: “Pô, mas são cem mães! Eu não posso chegar e falar assim: ‘Gente...’ ” E outra eu deixei minha equipe trabalhando, porque eu confio nelas. E aí o que acontece? “Olha gente, agora vocês que estão na frente da guerra, agora vocês falam para as mães que não vai ter mais festa não, que vamos cancelar? Não. Vai ter!” Aí eu fiquei... o que eu faço? Aí falei: “Vai manter tudo o que a gente estava, só retira os diplomas que ia entregar, vamos fazer depois uma outra festa só para ela ir.” E aí nós fizemos uma outra festa e ela foi... apareceu na televisão. Gente, mas isso me... primeiro, porque eu estava longe da situação, segundo, porque eu tinha, eu acreditava, acredito na minha equipe, sabia que elas iam dar conta daquilo. Para as mães o importante era receber o, ter a festa, lógico, mas receber aquele certificado como conclusão do curso ali, ia a prefeita no outro dia – no outro dia ela também não ia poder ir também sabe, aí então... Daí da outra vez eu fui. Daí eu fui de trás para frente: quando ela está com a agenda vaga? Aí entreguei pessoalmente os convites, daí ela gostou, achou que foi divina a escolha minha como coordenadora – pelo menos essa foi a fala da secretária né – mas, isso na época me derrubou, entendeu? Ao mesmo tempo achei interessante esse insight, de vir... Porque até então... o planejamento foi até uma recreação, gincana com as mães, elas brincaram demais e aí depois encontrei com elas, no sábado seguinte, já encontrei com uma na rua, ela foi me abraçou “Ai amei, gostei muito. Só foi chato uma coisa.” “O que?” “Você não estava lá.” “Ai desculpa, mas foi compromisso...” Aí no dia seguinte meu marido ficou doente, eu tive que socorrer meu marido e não pude ir também. Ainda bem que elas não perceberam, eu fiz tudo para que elas não percebessem e graças a Deus isso aconteceu. Porque meu foco principal é a família. Política?! Mas a gente vai aprendendo, faz parte.

F: O que te deixa mais feliz? Acho que você já até falou alguma coisa, mas se você pudesse... Já que você falou o que te chateia, e o que te traz mais alegria?

Berenice: Eu acho que é esse retorno das mães, esse vir mesmo... É esse retorno, essa confiança das mães. Isso me deixa muito feliz. E as estagiárias também né, porque terceiro ano, quer dizer, no meio do curso, elas terem esse “Nossa, tem isso!” Elas estão começando a brilhar os olhos para essa área social. Então está sendo um estímulo positivo. E assim como a assistente social, a M. que está no terceiro ano, eu percebo isso nela, que ela briga “Não, tem que fazer!” E isso me deixa feliz, porque você está sendo um modelo positivo.

F: E se, já que a gente está falando das estagiárias de novo, se um psicólogo recém-formado te conhecesse e falasse para você: “Berê, estou pensando em trabalhar num CRAS, estou procurando trabalho...” O que vocêalaria?

Berenice: *Primeiro, você gosta de grupo? (risos) Gosta de trabalhar com grupo? Se gostar vai ser bem-vindo, e a partir daí a gente vai desenvolver a técnica junto. Porque se não gostar, se não tiver essa habilidade com grupo, é bom nem ir. Porque a exigência é essa mesmo. Tem que ter isso mesmo, você conseguir, entre várias pessoas, respeitar as diferenças, saber ouvir, colocar limites, o que não é fácil, de repente alguém desanda a falar e não para mais e você tem que segurar essa pessoa, agradecer, mas... daqui a pouco você terminar, e volta na próxima – e aí a técnica da terapia comunitária: “Que bom, mas volta na semana que vem para continuar falando para a gente.” – porque se não tiver isso acaba se decepcionando né. Porque aquele psicólogo que tem aquele modelo completamente clínico, individualista, ele não se realiza.*

F: Legal. É... Você quer falar mais alguma coisa? Você acha que, algo que no nosso papo acabou se perdendo e você queria retomar?

Berenice: *Não, me sinto preenchida.*

F: Tem alguns dados aqui mais...São alguns dados iniciais, mais de perfil.

Berenice: *Ahan.*

[...]

F: Você fala seu nome completo para mim?

Berenice: *B. A. P. B.*

F: Quantos anos você tem Berê?

Berenice: *Quarenta e dois. Sou de vinte e três do dois de meia sete.*

F: Estudou na UNISAL né?

Berenice: *Isso. Em oitenta. Não, em oitenta não, em noventa!*

F: Então, você é formada há...

Berenice: *Dezoito anos!*

F: Eu assusto também quando eu vejo a molecada que nasceu na década de noventa, quase chegando nos vinte, sabe?

Berenice: *É! (risos)*

F: Eu sou de setenta e nove!

Berenice: *Legal!*

F: No CRAS você está há sete meses?

Berenice: *Outubro, novembro, dezembro, janeiro, fevereiro, março, abril, maio, junho, julho. Nove meses. Está nascendo. (risos).*

F: A carga horária é de trinta horas. Você é concursada né, é efetiva. Atua em outra área da profissão?

Berenice: *Não.*

F: Bom, a ideia inicial, até isso consta no termo [Termo de Consentimento], não é revelar seu nome. Você sugere algum apelido, alguma, uma outra forma que você gosta de ser chamada?

Berenice: *Quando eu entrei no grupo, até a E., que é essa uma que [trecho inaudível], ela me chamava de Baixinha Chata, porque eu cutucava. Eu fui presidente de conselho, eu fui a primeira presidente do Conselho de Assistência Social, olha para você ver! No meio das assistentes sociais, eu fui escolhida, fui eleita. Pode colocar como Baixinha Chata. (risos).*

F: Depois que você se formou, você fez uma especialização em Psicopedagogia, e como foi essa formação?

Berenice: *Então, eu fiz faculdade de Administração de Empresas. Foi em... De noventa e seis a dois mil. E foi a época que eu comecei a trabalhar no CONE, e aí tinha que mexer com esse negócio de balanço, tinha que entender isso, essa questão financeira, que a gente não tem nenhuma noção disso. E aqui tem Administração de Empresas, aí eu fui fazer, fiz quatro anos. Então também sou formada em Administração de Empresas né, e quando foi em... Dois mil e seis? Aí eu fiz, foi de dois mil e seis a, é terminou no comecinho de dois mil e oito... é um ano e meio né... Dois mil e cinco. De dois mil e cinco a dois mil e sete, eu fiz a Pós em Psicopedagogia, na faculdade [trecho inaudível], de Curitiba, que veio fazer aqui em C. [nome de cidade]; veio direcionada mais para a questão da Educação, e aí eu fiz também. Achei interessante né. Achei curioso. Lógico tem muita técnica, que a Psicopedagogia pode ser também aplicada da vários níveis de idade, mas só que... nós não... Inclusive até nosso trabalho foi com EJA (Educação de Jovens e Adultos), enquanto todo mundo foi trabalhar com crianças, nós fomos trabalhar com educação*

de jovens e adultos. Mas eu não tive oportunidade de atuar, mas também não tenho interesse de me deslocar para essa área.

F: Legal! É isso! Só tenho que agradecer pela acolhida, pela disponibilidade, pela atenção, pelo trabalho de ter ido me buscar na rodoviária... Acho que pela disponibilidade mesmo de contar sua experiência, de sair um pouco da sua licença, pois você me relatou que está passando por uma situação complicada... Agradeço muito, muito mesmo!

Berenice: *Eu espero que seja útil né! E também assim, que isso... É que é assim, eu sou meio preguiçosa, eu gosto de estudar, mas sou meio preguiçosa. Eu gostaria que isso até mesmo servisse de estímulo para eu voltar a estudar, mas nesse enfoque mesmo, porque a fala do CRP foi essa, de descobrir esse modelo da Psicologia na Assistência, porque realmente nós fomos convidados... é como se a gente tivesse sido convidado a participar de uma festa, mas que a gente não sabe que roupa deve usar né. Então a gente não sabe direito. E isso realmente é enriquecedor, porque eu já me preocupo com outros CRAS; eles têm já tem a intenção... que é do outro lado da cidade, aqui é zona oeste, lá é zona leste. A primeira coisa que eu já pensei é o mapeamento. Não fica preocupado em construir as parquinhos, com a inauguração, essa coisa toda não, vê o mapeamento primeiro, vê se cabe realmente. A princípio a gente desconfia, mas vê realmente o que é, faça o negócio mesmo, de verdade. Porque vale a pena, eu acho que vale a pena sim, acredito. É um modelo completamente louvável e aprovável...eu acho o modelo aprovado, pelo o que eu vi, principalmente de J. [cidade próxima a S.], fiquei com muita vontade de poder ir... aquela história, ir ao encontro do outro, então, ir no centro de saúde né, no postinho de saúde dar um palestra lá, ir na escola. Melhor isso, porque aqui também não cabe todo mundo. Então achei legal esse modelo, essas parcerias, até a noite o pessoal trabalha lá em J.. Então, acho que tem jeito sim, mas está no envolvimento...*

F: São quantos bairros aqui em volta?

Berenice: *O CRAS aqui são treze bairros. A princípio nós achávamos que eram quatorze, mas aí foi uma informação errada. Chama Rita Lucrecia, Lucrecia Pinto, nós pensamos que fossem dois bairros diferentes. Não, é Rita Lucrecia Pinto. "Aiii gente!"*

F: C. [nome da cidade] tem quantos habitantes?

Berenice: *Ahhh, não chega a oitenta [mil]. Acho que setenta e oito parece...*

F: Ahh. Obrigada de novo! (risos)

Berenice: Obrigada também!

FIM